



**HAL**  
open science

# LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L'HABITAT INDIVIDUEL EN FRANCE: UNE ANALYSE CROISEE DES DISPOSITIFS D'ACTION PUBLIQUE ET DE L'ACTION DES MENAGES

Joël Idt, Margot Pellegrino, Jérôme Rollin, Lucas Spadaro

► **To cite this version:**

Joël Idt, Margot Pellegrino, Jérôme Rollin, Lucas Spadaro. LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L'HABITAT INDIVIDUEL EN FRANCE: UNE ANALYSE CROISEE DES DISPOSITIFS D'ACTION PUBLIQUE ET DE L'ACTION DES MENAGES. [Rapport de recherche] PIA VILLE DE DEMAIN - ECOCITE DU GRAND ROISSY – ACTION 6.9. 2021. hal-03292205

**HAL Id: hal-03292205**

**<https://hal.science/hal-03292205>**

Submitted on 8 Feb 2023

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## RAPPORT FINAL DE RECHERCHE

# LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L'HABITAT INDIVIDUEL EN FRANCE : UNE ANALYSE CROISEE DES DISPOSITIFS D'ACTION PUBLIQUE ET DE L'ACTION DES MENAGES.

JOEL IDT, MARGOT PELLEGRINO, JÉRÔME ROLLIN, LUCAS SPADARO

LAB'URBA – UNIVERSITE GUSTAVE EIFFEL - 31 JANVIER 2021





|   |            |
|---|------------|
| <b>INTRODUCTION</b>   | <b>5</b>   |
| <b>CADRAGE PROBLEMATIQUE</b>  | <b>5</b>   |
| <b>METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE</b>   | <b>7</b>   |
| <b>REMERCIEMENTS</b>  | <b>8</b>   |
| <b><u>PARTIE 1 – L’ACTION COLLECTIVE EN MATIERE DE RENOVATION ENERGETIQUE DE L’HABITAT INDIVIDUEL EN FRANCE</u></b>                                       | <b>9</b>   |
| <b>I/ CARACTERISATION DES FORMES D’ACTION COLLECTIVE EN MATIERE DE RENOVATION ENERGETIQUE DE L’HABITAT INDIVIDUEL</b>                                     | <b>9</b>   |
| 1. L’IMPORTANCE DES POLITIQUES PUBLIQUES ENERGETIQUES IMPULSEES A L’ECHELLE NATIONALE   | 10         |
| 2. VERS UN SERVICE PUBLIC REGIONAL DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE DE L’HABITAT   | 21         |
| 3. UNE FILIERE ECONOMIQUE DE LA RENOVATION ENERGETIQUE EN CONSTITUTION  | 29         |
| 4. DES HABITANTS AU CŒUR DU PROCESSUS DE RENOVATION   | 37         |
| <b>II/ LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L’HABITAT INDIVIDUEL : CONCURRENCES ET COOPERATIONS AU SEIN D’UN NOUVEAU CHAMP D’ACTION PUBLIQUE</b>                  | <b>42</b>  |
| 1. LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L’HABITAT INDIVIDUEL : UN CHAMP D’ACTION PUBLIQUE EN COURS DE STRUCTURATION   | 42         |
| 2. CONCURRENCES ET DIFFICULTES DE COOPERATION   | 48         |
| 3. UNE ARTICULATION DELICATE AVEC LES AUTRES SECTEURS DE L’ACTION PUBLIQUE LOCALE   | 53         |
| <b><u>PARTIE 2. PRATIQUES CONCRETES DES ACTEURS</u></b>   | <b>57</b>  |
| <b>I/ TYPOLOGIE DES PRATIQUES CONCRETES DES ACTEURS PUBLICS : UNE INTERVENTION PLUS OU MOINS PUSSEE SELON LES CAS</b>                                     | <b>57</b>  |
| 1. LE DIAGNOSTIC « EN CHAMBRE » OU A DISTANCE : UNE PRATIQUE COURANTE A PORTEE LIMITEE  | 58         |
| 2. APPROFONDISSEMENTS TECHNIQUES, ETUDES, CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE   | 60         |
| 3. LE TIERS-FINANCEMENT : INTERVENIR SUR LA SOLVABILITE DES MENAGES   | 72         |
| 4. ACCOMPAGNER LA STRUCTURATION DES ENTREPRISES ET DES ARTISANS DE LA RENOVATION  | 78         |
| <b>II/ SEQUENCES-TYPE DE RENOVATION DES MENAGES</b>   | <b>87</b>  |
| 1. SEQUENCE N°1 : LE PROPRIETAIRE AGIT COMME UN MAITRE D’OUVRAGE CLASSIQUE.   | 88         |
| 2. SEQUENCE N°2 : LE PROPRIETAIRE AGIT COMME UNE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION   | 91         |
| 3. SEQUENCE N°3 : LE PROPRIETAIRE AGIT COMME UN CLIENT  | 95         |
| 4. SEQUENCE N°4 : LE PROPRIETAIRE AGIT DE FAÇON COLLECTIVE  | 97         |
| 5. LOGIQUES ET RESSORTS DE L’ACTION DES MENAGES   | 98         |
| <b><u>PARTIE 3/ ACTEURS PUBLICS ET MENAGES : ESPACES ET FORMES DE RENCONTRE</u></b>   | <b>102</b> |
| <b>I/ DES ACTEURS PUBLICS DANS LA SPHERE PRIVEE DES MENAGES</b>   | <b>103</b> |
| 1. LE « RECRUTEMENT » DES MENAGES AU CŒUR DE L’ACTION   | 103        |
| 2. DU PARTAGE D’INFORMATIONS A L’INTRUSION DANS LA VIE PRIVEE   | 107        |
| 3. LES MODES D’INTERVENTION PUBLIQUE DANS LA SPHERE PRIVEE DES MENAGES  | 109        |
| <b>II/ DES MENAGES DANS LA SPHERE DES DISPOSITIFS PUBLICS : LES MOBILISATIONS COLLECTIVES DE PROPRIETAIRES POUR DES RENOVATIONS GROUPEES</b>              | <b>113</b> |
| 1. LES RESSORTS DE LA MOBILISATION COLLECTIVE DES PROPRIETAIRES   | 113        |
| 2. UNE PLACE ATYPIQUE DES ACTEURS PUBLICS   | 122        |
| <b><u>SYNTHESE ET OUVERTURES</u></b>  | <b>129</b> |
| <b>ETAT DES LIEUX DES DISPOSITIFS D’AIDE A LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L’HABITAT INDIVIDUEL : PERSPECTIVES CROISEES ENTRE ACTEURS PUBLICS ET MENAGES</b> | <b>129</b> |
| <b>OUVERTURES ET PISTES POUR L’ACTION</b>   | <b>132</b> |
| <b><u>BIBLIOGRAPHIE</u></b>   | <b>136</b> |

## ENCADRES DE PRESENTATION DES DISPOSITIFS

---

|   |      |
|---|------|
| OPAH CAP L'ORIENT                                     | P12  |
| OPATB PAYS VOIRONNAIS                                 | P15  |
| PASS'RENO HABITAT 93                                  | P19  |
| PICARDIE PASS RENOVATION                              | P24  |
| RENOVATEURS BBC ET CHEQUES ENERGIES (BASSE NORMANDIE) | P26  |
| EFFILOGIS   | P28  |
| DOREMI  | P30  |
| ARCHENERGIE   | P32  |
| ENERGIESPRONG   | P34  |
| SAVECOM   | P36  |
| L'AUTO-REHABILITATION ACCOMPAGNEE (ARA)               | P38  |
| MON PAVILLON ET MOI                                   | P40  |
| OKTAVE  | P44  |
| ENERTERRE   | P47  |
| GRAND ROISSY  | P51  |
| VILLAGE ANGLAIS BOIS LA CROIX                         | P102 |

# INTRODUCTION

---

## CADRAGE PROBLEMATIQUE

La rénovation énergétique de l'habitat individuel est un objet complexe et mal connu. Les quelques enquêtes nationales qui tentent de faire un bilan sur les travaux de rénovation énergétique des bâtiments (ADEME 2015) et en particulier des maisons individuelles (ADEME<sup>1</sup> 2018) montrent qu'une dynamique importante de travaux est à l'œuvre mais qu'elle est encore insatisfaisante sur le plan de la performance énergétique. Par exemple seules 5% des rénovations en maison individuelle atteignent un niveau de performance cohérent avec l'objectif de l'accord de Paris de la COP21, traduit dans la Loi Transition Énergétique pour la Croissance Verte (soit un saut d'au moins deux classes énergétiques des Diagnostics de Performance Énergétique - DPE). Lorsque des travaux de rénovation ont lieu, ils s'opèrent rarement de manière globale, mais plutôt sur plusieurs années, par petites touches successives dont l'efficacité n'est pas avérée.

Différents dispositifs d'action publique existent pour favoriser et améliorer la rénovation énergétique des maisons individuelles, mais ils ont été peu étudiés par la recherche. L'organisation de l'action des pouvoirs publics dans ce domaine est difficile à saisir : la rénovation énergétique est un parcours long, qui s'opère souvent partiellement en dehors des politiques publiques de soutien à la rénovation énergétique. Les dispositifs d'action sont multiples et à des échelles territoriales très diverses (UE, Etat, région etc). Les objectifs publics se traduisent par un foisonnement de lois, d'outils de planification et de dispositifs d'actions. Les rôles concrets des acteurs publics dans la régulation des pratiques de rénovation énergétique sont très divers : financements, aides, accompagnement, sensibilisation, contrôle, autorisation, formation/information, mise en lien, etc. Une enquête réalisée dans le cadre du projet « *Perf in Mind* » (Effinergie 2018), pour évaluer les dispositifs de rénovation en maison individuelle visant à une performance de type « BBC rénovation », met ainsi en évidence cette multiplicité et cette hétérogénéité des dispositifs de rénovation énergétique dans le cas des rénovations à haute performance énergétique.

Surtout, l'action publique en matière de rénovation énergétique de l'habitat individuel dépend avant tout de l'action des ménages propriétaires. Les acteurs publics peuvent inciter, accompagner, financer, mais ne peuvent pas obliger les ménages à rénover. Le ménage reste maître d'ouvrage, parfois maître d'œuvre et parfois également opérateur des rénovations lorsqu'il fait lui-même les travaux. Ses logiques d'action et ses rationalités sont multiples : faire évoluer son habitat, en améliorer la qualité, la valeur patrimoniale, et parfois la qualité énergétique. Certains s'appuient sur un dispositif d'action publique ou profitent d'un accompagnement. D'autres répondent favorablement aux démarchages des professionnels du

---

<sup>1</sup> 5,1 millions en France et 535 000 en région francilienne d'après l'enquête TREMI

BTP. Certains font appel à des architectes ou à des intermédiaires pour se faire accompagner, et à des artisans, à des fournisseurs et à des entreprises pour faire les travaux.

Le présent rapport de recherche dresse un état des lieux de la manière dont s'organise, en France, l'action publique en matière de rénovation énergétique de l'habitat individuel. Nous montrons qu'elle constitue un champ d'action publique en émergence. A travers une analyse de l'action collective, nous caractérisons les dispositifs d'action, nous analysons les modalités et les difficultés de coopération et d'organisation entre les acteurs<sup>2</sup>. Mais pour comprendre l'organisation de l'action publique, il nous a semblé nécessaire de ne pas nous arrêter aux acteurs publics et à leurs dispositifs d'action. Les ménages sont considérés dans notre recherche comme des acteurs à part entière, comme des parties prenantes de systèmes d'action collective très ouverts, plutôt que comme de simples « bénéficiaires » ou « publics cibles » de l'action collective. La rénovation énergétique de l'habitat individuel est ainsi appréhendée comme le résultat non linéaire d'un très grand nombre de décisions et d'actions, aussi bien des acteurs publics que des ménages, qui interagissent (parfois) à certains moments des processus de rénovation. Dans cette approche croisée de l'action des pouvoirs publics et des ménages, nous accordons ainsi une grande importance aux rationalités, aux représentations, aux pratiques, aux expériences, aux convictions, aux connaissances, aux modalités de coopération, etc. à la fois des techniciens qui œuvrent au sein des différents dispositifs d'action (conseiller info énergie, responsable d'une Alec, etc.) et des individus qui composent les ménages<sup>3</sup>.

Dans une première partie, nous analysons l'action collective en matière de rénovation énergétique de l'habitat individuel en France. Nous dressons un panorama des formes et des dispositifs d'action publique. Nous analysons ensuite les formes et les difficultés de coopération entre acteurs de ce champ d'action en cours de constitution, et en particulier son articulation avec les autres secteurs d'action préexistants. Dans une seconde partie, nous nous intéressons aux pratiques concrètes et aux actes ; ceux des acteurs publics lorsqu'ils cherchent à impulser ou à accompagner les rénovations, et ceux des ménages lorsqu'ils s'engagent dans une rénovation énergétique de leur maison. Notre approche croisée de la rénovation, sous le double prisme de l'action des ménages et des acteurs publics, nous conduit enfin dans une dernière partie à faire un focus particulier sur les articulations et les situations d'interfaces entre les deux. Nous nous intéresserons ainsi d'une part aux situations où les acteurs publics sont confrontés à la sphère privée des ménages. Nous évoquerons également le cas des mobilisations collectives d'habitant pour des rénovations groupées, que les acteurs publics tentent d'accompagner.

---

<sup>2</sup> Les travaux existants s'intéressent surtout à l'efficacité des dispositifs mais disent finalement peu de choses sur l'organisation générale de ce secteur d'intervention publique, ce qui paradoxalement rend son évaluation globale difficile.

<sup>3</sup> Nous nous intéressons bien à l'action des individus. En effet, les logiques et les rationalités de l'action peuvent varier au sein d'un même ménage, qui n'est en aucun cas un ensemble homogène et un acteur unique. Cependant, par commodité de langage et par convention, nous emploierons ici l'expression « d'action des ménages ».

## METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Dans la perspective présentée ci-dessus, notre dispositif de recherche articule une enquête auprès des acteurs publics et une enquête auprès des ménages, dont nous avons pu croiser les résultats dans notre analyse.

### ***Enquête acteurs et dispositifs d'action***

L'enquête sur les dispositifs d'action s'est faite en plusieurs temps. Nous avons dans un premier temps réalisé un panorama général des dispositifs d'action en matière de rénovation énergétique de l'habitat individuel en France. Ce travail s'est fait essentiellement à travers une analyse documentaire (rapports de recherches, littérature grise sur la question, etc.) et par quelques entretiens. Dans un deuxième temps, nous avons opéré une analyse détaillée de plusieurs dispositifs d'actions, à travers des entretiens semi-directifs (une trentaine au total) auprès des acteurs impliqués : techniciens des collectivités, responsables et agents des ALEC ou des EIE, responsables associatifs, bureaux d'étude, etc. Il s'est agi de reconstituer les pratiques des acteurs, les formes d'intervention, les problèmes et les difficultés que posent ces dispositifs, etc. Cette campagne d'entretiens a été complétée par des entretiens plus larges avec les acteurs publics et privés concernés par la rénovation énergétique de l'habitat individuel, à l'échelle du Grand Roissy et plus globalement de l'Ile-de-France.

Une partie des dispositifs analysés à une échelle fine concerne le territoire de l'Ecocité du Grand Roissy : l'ALEC MVE, l'ALEC Plaine Commune et l'ALEC Terre d'Envol, le Pass Réno Habitat 93, le PIG Paris Terre d'envol, et les actions en cours sur la Ville de Montfermeil, qui pourraient s'élargir à l'échelle de la Métropole du Grand Paris. L'autre partie correspond à des dispositifs d'action situés ailleurs en France, qu'il nous a semblé intéressant de mettre en regard avec ceux du Grand Roissy : EcoRenov' à Lyon, Oktave en Alsace (désormais région Grand Est), EnerTerre en Normandie, Picardie Pass Rénovation (désormais région Hauts de France), la rénovation du « village Anglais Bois-la-Croix » à Pontault-Combault en région Ile de France. Ils sont représentatifs de la diversité des formes d'intervention et d'action collective en matière de rénovation énergétique de l'habitat individuel.

### ***Enquête ménages***

L'approche inductive nous a paru être la plus adaptée pour construire notre objet de recherche et le problématiser. Dans notre étude, le prérequis initial a été de regarder trois groupes différentes : GR1/ des projets de rénovation portés par des ménages en dehors de tout dispositif d'accompagnement et/ou de financement public ; GR2/ des projets de rénovation initiés par le bas et accompagnés par la suite par des acteurs publics (rénovation groupée à Pontault-Combault) ; et GR3/ des projets de rénovation portés par des ménages dans le cadre de dispositifs publics préexistants (Oktave et Pass'Réno Habitat 93). Le corpus mobilisé est constitué par 31 entretiens semi-directifs réalisés entre 2018 et 2019 (13 entretiens pour le GR1, 9 pour le GR2 et 9 pour le GR3), à partir d'un guide d'entretien structuré autour de quatre thèmes : 1/ Présentation de l'intéviewé.e ; 2/ représentation de la rénovation énergétique ; 3/ illustration du processus de rénovation (ce thème est structuré en deux parties : a/ faits marquant : motivations, évènements, déclencheurs, freins, adhésion à des dispositifs de rénovation, etc. ; b/ inscription de ces éléments dans le temps) ; 4/ matérialité de la rénovation (techniques, solutions, faisabilité, etc.).

L'identification et la prise de contact avec les ménages ne s'est pas faite sans difficultés. L'université a dû rédiger un document présentant le projet de recherche et rappelant les enjeux de confidentialité et d'anonymat des données récoltées. Les contacts des ménages du Groupe 3 n'aurait pas été possible sans la collaboration des acteurs publics porteurs des dispositifs qui, après avoir demandé l'accord aux propriétaires, nous ont transmis leurs coordonnées. Pour le groupe 2, les contacts ont été pris grâce à l'aide des deux référents du projet de la copropriété, et à travers un mécanisme de bouche à oreille. Pour le premier groupe, il a fallu passer par un prestataire privé qui a réalisé une enquête téléphonique visant à identifier des ménages résident dans le Grand Roissy et ayant rénové leur maison en dehors de tout dispositif public. La prise de rendez-vous s'est faite sur la base d'une adhésion volontaire du ménage, à l'aide d'une incitation financière.

Les ménages enquêtés habitent sur le territoire de l'un des dispositifs d'action étudiés : sur le territoire du Grand Roissy pour les bénéficiaires du Pass'Réno Habitat 93 ou pour les ménages ayant rénové sans aide publique ; en région Ile de France au village anglais Bois-la-Croix ; en région Alsace sur le territoire du dispositif Oktave. Cette situation est particulièrement intéressante car elle nous permet d'analyser la rénovation énergétique de l'habitat individuel sur ces territoires du double point de vue des acteurs publics et des ménages.

### ***Implication des chercheurs dans l'étude***

**Joël Idt** : co-pilotage de l'étude (enquête acteurs publics), analyse des enquêtes acteurs publics, rédaction du document (Introduction, parties 1.II, 2.I, 3, conclusion), relecture

**Margot Pellegrino** : co-pilotage de l'étude (enquête ménages), analyse des enquêtes ménages, rédaction du document (Introduction, parties 2.I, 2.II, 3, conclusion), relecture

**Jérôme Rollin** : post-doctorant sur le projet, réalisation des entretiens, contribution à l'analyse des enquêtes acteurs publics

**Lucas Spadaro** : doctorant, rédaction du document (partie 1.I, conclusion), relecture

**Pauline Silvestre**, chercheuse en urbanisme, a également réalisé une partie des entretiens auprès des acteurs publics.

## **REMERCIEMENTS**

Cette recherche a été réalisée dans le cadre du programme Ecocité du Grand Roissy, financé par le Programme Investissements d'Avenir (PIA) Ville de Demain et la Caisse des Dépôts et Consignations entre 2016 et 2020. Nous remercions Magali Castex de Grand Paris Aménagement qui a assuré la coordination générale de l'Ecocité du Grand Roissy.

Nous remercions aussi les acteurs (ménages et acteurs publics) qui ont bien voulu nous accorder du temps pour des échanges, des entretiens, des éclaircissements ; qui nous ont accueillis chez eux, montré leurs maison, envoyés des images et de la documentation pour enrichir notre projet.

# **PARTIE 1 – L’ACTION COLLECTIVE EN MATIERE DE RENOVATION ENERGETIQUE DE L’HABITAT INDIVIDUEL EN FRANCE**

---

Quelles sont les différents dispositifs d’action collective en matière de rénovation énergétique de l’habitat individuel ? En parlant d’action collective, nous désignons ici les situations où la réhabilitation énergétique du logement ne dépend pas d’un seul propriétaire qui rénoverait son bien, mais où au contraire plusieurs acteurs, publics ou privés, se fixent un objectif de rénovation énergétique d’un ensemble plus important de maisons (à l’échelle d’un quartier, ou d’un territoire plus important, local, régional voire national) et se coordonnent en conséquence pour agir.

Dans une première sous-partie, nous dressons un panorama de ces dispositifs d’action collective. Nous faisons ressortir quelques grandes caractéristiques à partir d’un échantillon large de dispositifs identifiés sur le territoire français. Notre enquête montre à quel point le paysage est divers. Les politiques publiques, aussi bien de l’Etat que des collectivités territoriales, y tiennent un rôle central, mais elles côtoient aussi des formes d’action qui relèvent aussi bien des filières du bâtiment et de la construction que d’initiatives habitantes.

Dans une seconde partie, nous nous intéressons plus spécifiquement à l’action publique. Nous observons l’émergence progressive d’un secteur d’intervention publique en matière de rénovation énergétique de l’habitat individuel, aux cotés et en marge de secteurs d’intervention plus anciens. En nous appuyant sur une analyse détaillée de quelques dispositifs d’action, nous insistons sur les difficultés de coopération qui caractérisent ce nouveau champ.

## **I/ CARACTERISATION DES FORMES D’ACTION COLLECTIVE EN MATIERE DE RENOVATION ENERGETIQUE DE L’HABITAT INDIVIDUEL**

L’état des lieux général à vocation exploratoire présenté dans cette sous-partie rend compte de la diversité des situations existantes et fait apparaître les spécificités des formes d’intervention sur la rénovation énergétique de l’habitat individuel. Il s’inspire principalement<sup>4</sup> des travaux du Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA), de la Plateforme de Recherche et d’Expérimentation sur l’Energie dans le BATiment (PREBAT) et du Plan Bâtiment Durable (PBD). Notre repérage n’a pas vocation à être exhaustif. L’accumulation des différents cas repérés ici, qui dépasse les seules situations analysées plus en détail dans la suite du rapport,

---

<sup>4</sup> Nous nous sommes appuyés sur des restitutions de trois groupes de travail portant sur l’accompagnement et le financement de la rénovation énergétique du secteur résidentiel : « Nouvelles dynamiques de rénovation des logements » (Chirat et Denisart, 2016) ; « Groupe de travail sur le financement des rénovations énergétiques dans le secteur résidentiel » (Réfabert et Sweatman, 2017) ; « Innover dans la rénovation énergétique des logements privés » (Réfabert, 2020). Nous avons complété ces informations avec des sites internet et des documents pour préciser les formes d’action collectives retenues. Nous avons enfin nourri notre réflexion par une littérature scientifique concernant les enjeux de la rénovation énergétique des bâtiments. Le travail d’analyse a été réalisé par Lucas Spadaro.

est néanmoins suffisante pour nous permettre de faire ressortir quelques grands traits de l'action collective en matière de rénovation énergétique de l'habitat individuel dans le cas français.

Nous montrons d'abord le poids des politiques publiques standardisées au niveau national et impulsées par l'Etat et ses agences (ADEME et/ou ANAH), répondant directement à la mise en œuvre des objectifs des grandes lois sur l'énergie en France. Nous mettons également en évidence les tentatives d'harmonisation des dispositifs d'action publique à l'échelle régionale, avec l'idée que les Régions sont devenues les « cheffes de file » en matière de rénovation énergétique (via notamment l'instauration d'un Programme Régional de l'Efficacité Energétique ; PREE). Nous évoquons ensuite les offres de service impulsées par le développement de la filière construction-rénovation dans le secteur du bâtiment en vue de proposer des rénovations énergétiques globales, en rupture avec des interventions ponctuelles qui se succèdent sur le temps long. Enfin, nous évoquons l'émergence d'initiatives (auto)organisées et portées par des groupes d'habitants propriétaires qui sont animés par une implication sur leur lieu de résidence (voire par des revendications environnementales plus larges).

## **1. L'importance des politiques publiques énergétiques impulsées à l'échelle nationale**

Notre état des lieux montre le rôle majeur des politiques publiques volontaristes nationales, pilotées par l'Etat et/ou ses agences (l'Agence Nationale pour l'Habitat<sup>5</sup> et l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie<sup>6</sup>), dans la construction des dispositifs d'action. On pense aux politiques anciennes visant à lutter contre l'habitat ancien dégradé : un volet « environnemental » y a été intégré progressivement depuis ces vingt dernières années avec l'institutionnalisation du développement durable en France et en Europe où la question énergétique y devient prépondérante. On pense également à d'autres politiques plus récentes, comme la mise en place des plateformes territoriales de la rénovation énergétique, impulsée par l'ADEME sur tout le territoire national.

Les dispositifs d'action en matière de rénovation énergétique qui en découlent s'organisent localement autour de réseaux d'acteurs publics locaux qui déclinent de manière opérationnelle ces politiques étatiques. Néanmoins, si elles ont été pensées de manière unifiée à l'échelle nationale, leur mise en œuvre se spécifie et se réajuste en fonction des collectivités et du périmètre d'action retenu localement. Ces formes d'action ne ciblent pas exclusivement la maison individuelle mais également les copropriétés ou les bâtiments tertiaires (publics comme privés).

### ***De l'OPAH « ancienne génération » à l'OPAH « nouvelle génération »***

Créées en 1977, les Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) ont pour but de réhabiliter le patrimoine bâti (et ainsi requalifier l'espace urbain dans son ensemble).

---

<sup>6</sup> LADEME a été créée par l'Etat en 1991 pour animer, coordonner, faciliter et réaliser des opérations de protection de l'environnement et la maîtrise de l'énergie.

Elles sont généralement tournées vers des objectifs « *de résorption d'habitat insalubre, de renouvellement urbain, de revitalisation rurale ou de réduction de la vacance locative* » (Debizet, 2011 ; p.2). Elles s'adressent aux propriétaires privés (occupants comme bailleurs) de logement qui resteront les maîtres d'ouvrage des travaux, mais qui se voient attribuer des aides pour réaliser les travaux. Ces opérations ont pour vocation de concentrer, sur un périmètre défini et une période de 3 à 5 ans, les moyens humains, financiers et techniques pour rénover le parc bâti.

Les OPAH sont portées par les collectivités mais font l'objet d'une aide financière attribuée par l'ANAH pour le compte de l'État. Elles donnent lieu à une convention État – ANAH – Collectivité qui fixe de manière partenariale les conditions de l'opération. Elles répondent nécessairement à un projet local que l'État choisi de soutenir au titre des enjeux liés à la solidarité nationale dont il est garant. Les collectivités doivent réaliser une pré-étude opérationnelle en amont (souvent intégrée dans le cadre du Programme Local de l'Habitat ; PLH) et doivent s'engager à porter et à co-financer l'opération.

Il existe quatre types d'OPAH dont certaines ciblent plus ou moins directement des tissus urbains denses ou diffus. Une opération de ce type peut représenter une opportunité pour des territoires périurbains et ruraux qui ont généralement des moyens plus restreints que les territoires urbains denses. Cependant, justifier l'intérêt de projets collectifs de réhabilitation dans ces territoires semble être, *a priori*, plus complexe : « *Dans ces territoires ruraux et périurbains, les études sont rarement centrées sur le logement, les outils « classiques » d'une politique de l'habitat privé centralisée ont des limites (faiblesse des observatoires, peu d'ingénierie locale, une demande sporadique et laissée aux mains des opérateurs privés, une dispersion des opérations ...)* » (Mettetal et Rougé 2017). De fait, 181 opérations ont été réalisées en secteur urbain dense contre 72 en secteur urbain diffus entre 2003 et 2020, d'après l'observatoire de l'ANAH.

Les périmètres d'action sont divers, de l'échelle d'un quartier à celui de la commune, voire d'une ou plusieurs intercommunalités, ou d'un syndicat d'aménagement pour les territoires ruraux. Elles embrassent souvent une diversité d'habitat et de situations de vie, ce qui participe à complexifier l'action. Une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) est généralement sollicitée pour tenter d'instruire les dossiers de candidatures et d'accompagner les ménages au cas par cas. Ce sont soit des associations reconnues d'utilité publique (type SOLIHA), soit des bureaux d'études privés, qui endossent ce rôle.

Les subventions sont accordées aux particuliers selon des critères d'éligibilité. On y trouve notamment l'âge du bâti (15 ans minimum) ; le montant des ressources du propriétaire occupant ; et la modération du montant des loyers pour le propriétaire bailleur. Si ces critères ont été définis historiquement à partir d'objectifs sociaux et de réhabilitation du bâti insalubre, les OPAH se sont aujourd'hui orientées vers des critères environnementaux et énergétiques, signe d'un passage entre des OPAH « anciennes générations » à des OPAH « nouvelles générations ».

Une évolution significative a été constatée par un travail du PUCA (PUCA, 2010) qui montre comment le programme concret des travaux des particuliers s'est modifié. Par exemple, entre les OPAH « ancienne génération » et les OPAH « nouvelle génération », les actions sur l'isolation passent de 52% à 75% ; la mise en place d'une chaudière à condensation passe de 14% à 23%. Mais des effets pervers existent : les actions sur la ventilation sont moins

nombreuses ; dans leurs arbitrages budgétaires, les ménages misent tout sur l'isolation malgré les recommandations du thermicien (surtout lorsque l'isolation améliore l'étanchéité de l'enveloppe).

L'évolution des travaux thermiques entre « ancienne » et « nouvelle » OPAH génère aussi une augmentation des coûts : « *Les anciennes générations d'OPAH sont majoritairement inférieures à 20 000 € alors que quasiment la majorité des récentes OPAH atteignent au moins 20 000 €.* » (PUCA, 2011). Les coûts connexes des travaux de rénovation (non directement liés à l'isolation mais à la dépose des radiateurs ou de l'enduit, par exemple) peuvent en effet représenter 60% du montant global (PUCA, 2011). De plus, pour une même prestation et une même localisation les prix peuvent présenter un écart de 30 à 50% (PUCA, 2011).

Des expérimentations visent à mettre en réseau les acteurs pour renforcer la dimension environnementale des OPAH. Elles cherchent à fédérer les artisans, les professionnels de l'immobilier, de la communication, ou encore à mobiliser des partenaires financiers (FEDER, ADEME, Région, Département, organismes bancaires). Les OPAH du Cap L'Orient ou de la CA du Bassin d'Aurillac en donnent une illustration. Ce constat montre le caractère adaptable, selon la situation et les ambitions locales, de dispositifs d'action pourtant unifiés à l'échelle nationale.

Néanmoins, on observe des limites à l'efficacité de ces dispositifs d'action, renforcées par l'augmentation du prix de l'énergie, de la précarité énergétique et par les nouvelles exigences réglementaires (RT). À l'issue des travaux, les opérateurs ne procèdent pas à une « réelle réception de chantier » (PUCA, 2013), qui permettrait de mieux informer les ménages afin de limiter les effets « rebonds » : « *On n'a trouvé aucun professionnel qui remette des documents d'information spécifiques, ni sur les thèmes évoqués ci-dessus [prise en main du nouveau système, températures de consigne, heures creuses sur cumuls], ni sur les équipements installés : le ménage doit faire avec la notice, qui n'est pas toujours expliquée par l'artisan.* » (PUCA, 2013). Par ailleurs, les préconisations techniques faites par les opérateurs n'aboutissent pas toujours à des travaux optimaux. Pour certains, les arbitrages financiers *a minima* contribuent à « tuer les gisements d'économies » (Sidler, 2012). Enfin, Y. Miot (2013) met en évidence un recul significatif des enjeux sociaux des OPAH, au regard des effets de gentrification que produit l'amélioration qualitative de l'offre de logement (au motif d'une mixité sociale) : « *Si lors de la première phase d'OPAH (2001-2004), le dispositif demeure progressif en fonction des revenus des ménages, lors de la seconde phase (2004-2008), les effets de plafonds de revenus sont quasiment lissés entre des propriétaires très modestes et les propriétaires éligibles aux plafonds majorés.* » (Miot, 2013 ; p.21)

**L'OPAH CAP L'ORIENT** est une opération « nouvelle génération » pilote qui a été programmée entre 2007 et 2010 suite à une convention passée entre la Communauté d'Agglomération (CA) du Pays de Lorient porteuse du projet et l'ANAH (pour le compte de l'État). La CA s'est également associée à la Région Bretagne et à l'ADEME (ce qui n'est pas habituel), en intégrant le dispositif « Plan soleil » (subvention pour les énergies renouvelables). L'ensemble de ces partenaires sont les financeurs de l'opération. L'association H&D/Pact du Morbihan (aujourd'hui devenu SOLIHA) est quant à elle

missionnée pour animer l'opération en tant qu'Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO). L'ambition de l'OPAH est de mettre en œuvre un programme d'Amélioration de la Qualité Environnementale (AQE) tout en développant l'offre locative et en éradiquant l'habitat insalubre, précaire ou indigne. Enfin, un volet a également été consacré au maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées.

#### **UNE AMBITION ENVIRONNEMENTALE**

Cette opération fait suite à un PLH intégrant une dimension environnementale lors de son élaboration. Une phase de diagnostic recense les points faibles du parc de logements (elle ne se limite pas à la maison individuelle) et une phase stratégique préconise les objectifs qualitatifs et quantitatifs (ce qui correspond aux deux premières étapes d'une OPAH). Une fois la convention passée, l'association H&D/Pact du Morbihan communique, conseille et réalise les DPE auprès des propriétaires intéressés. Parallèlement, une grille AQE a été élaborée suivant des critères ambitieux en matière de rénovation. Le respect de ces critères donne lieu à une majoration du montant des subventions (la performance énergétique est déterminée suite aux projections de consommation du DPE) :

- Maîtrise des charges (gestion énergétique, gestion de l'eau et énergies renouvelables).
- Qualité environnementale (limitation des émissions de GES, tri sélectif dans les projets, confort visuel/visibilité de l'environnement, confort acoustique avec des menuiseries spécifiques, utilisation de matériaux sains).
- Assainissement (reprise de l'installation partielle ou complète).

Le coût pour atteindre les critères AQE nécessite parfois un investissement bien au-dessus des plafonds des subventions. Pour ne pas freiner la dynamique, les plafonds ont dû être levés. Pour mener à bien cette opération l'association H&D/Pact du Morbihan s'est chargée d'assister le montage et le suivi des dossiers de subventions grâce à une équipe opérationnelle pluridisciplinaire (chargés d'opération, conseillers technique et habitat).

#### **UN ECO PRET « MISSIONS SOCIALES » POUR LES PLUS MODESTES**

Dans la rénovation énergétique, les moyens financiers ne suivent pas toujours malgré les subventions volontaristes importantes. Un Éco-Prêt « Missions Sociales » à taux zéro aide les ménages les plus modestes qui ne peuvent pas toucher le PTZ de l'État (car peu solvables) mais qui souhaitent malgré tout réduire leur facture énergétique. Ce prêt est octroyé par PROCIVIS (anciennement SAVICAP).

#### **UNE PREMIERE DANS LA MISE EN RELATION DES ACTEURS**

Un dispositif expérimental (Energissime) porté par le Club Amélioration de l'Habitat (CAH) associe les organisations professionnelles (FFB, CAPEB...) et les négoce locaux (Point P, Cédéo, Dupont). Ce réseau d'acteurs opérationnels de la rénovation est un appui sur lequel l'association H&D/Pact du Morbihan a pu se reposer pour faciliter une prise de contact fiable avec les propriétaires tout en valorisant les artisans locaux. Cette prise de contact s'est réalisée à partir des Points Conseils (5 lieux de permanence). La mise en relation des acteurs et la

communication sont présentées comme des gages de réussite car elles limitent le découragement du propriétaire.

**BILAN :** Après les deux ans de l'opération (2007-2009) et un montant total des travaux s'élevant à 2 541 500€, les résultats sont plutôt supérieurs aux attentes avec 735 propriétaires occupants (pour un objectif de 610) dont 146 qui sont rentrés dans une démarche AQE (PUCA, 2010).

Figure 1 - OPAH Cap l'Orient

### ***L'OPATB, une opération « globale » qui croise enjeux sociaux et environnementaux***

Les Opérations Programmées d'Amélioration Thermique des Bâtiments (OPATB) ont été créées en 2002. Il s'agit de programmes d'action sur 4 à 5 ans, inspirés des dispositifs de l'ANAH. Les enjeux sont semblables à ceux des OPAH « nouvelle génération » : stimuler les travaux de maîtrise énergétique par des mesures incitatives, des subventions aux propriétaires des bâtiments souhaitant s'engager dans une rénovation de leur bien, et par une animation. Une OPATB doit faire l'objet d'une candidature de la collectivité auprès de l'ADEME (et non de l'ANAH).

L'ANAH et l'ADEME élaborent respectivement les modalités d'action en composant avec les tensions qui peuvent exister « *entre les objectifs environnementaux portés par le ministère de l'environnement développement durable et les priorités sociales et économiques portées par le ministère du logement* » (Debizet 2011 ; p.6). En dehors des différences sur les priorisations de l'action, ces deux agences se distinguent également par leurs modes d'action : l'ANAH agit selon des procédures lentes et bien établies depuis longtemps dans un souci de traitement équitable des territoires, tandis que l'ADEME privilégie la rapidité et l'efficacité pour accompagner les acteurs innovants présents sur les territoires (Debizet, 2011 ; p.7).

Comme pour les OPAH, les collectivités doivent réaliser, pour candidater, des études préalables (co-financées par l'ADEME) afin de faire un état des lieux et pouvoir justifier la pertinence du périmètre d'action. Les OPATB peuvent recouvrir des périmètres d'action très hétérogènes (quartier, commune, agglomération, Parc Naturel Régional). Par ailleurs, les OPATB agissent sur l'ensemble des secteurs bâti allant de l'habitat privé au tertiaire (public comme privé) et parfois jusqu'à l'industrie, ce qui représente une grande différence par rapport aux OPAH qui concernent uniquement l'habitat privé.

Ces opérations ont un caractère global qui vise à intégrer l'ensemble des acteurs du territoire : élus, services techniques des collectivités, professionnels, acteurs de la construction et habitants. L'articulation des acteurs est censée être facilitée par une plateforme de ressources communes qui centralise toutes les informations à destination du Maître d'Ouvrage. En effet, les OPATB sont considérées par l'ADEME comme étant des expérimentations pour faire progresser les acteurs de la construction (Ademe, 2009). Les collectivités peuvent, quant à

elles, s'appuyer sur le réseau « Optinergie » qui recueille l'ensemble des retours d'expérience des différentes opérations pour faciliter leurs mises en œuvre.

Les difficultés qui apparaissent néanmoins sont la lourdeur administrative, notamment en phase de démarrage et dans les montages financiers, dans un contexte où les réglementations thermiques se renforcent et où les règles de financement évoluent au niveau national à la suite des lois Grenelle (2009/2010). Les OPATB semblent parfois peu adaptées aux spécificités locales, le montage de l'opération restant à la charge de collectivités qui se trouvent facilement submergées dans la complexité opérationnelle (OPATB PUCA, 2011). Plusieurs OPATB ont dû être réajustées, avec des stratégies de recadrage sur certaines cibles bâties pour préciser l'animation et la communication (cf. figure 2).

| Stratégie   | Collectivité  | Animation   |
|---|---|---|
| <b>Recentrage</b><br>Simplification de l'opération avec une seule cible de bâtiment travaillée : le logement privé<br>> L'OPATB se réduit principalement à une OPAH | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communauté urbaine de Dunkerque</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un service interne</li> </ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communauté de communes des Crêtes Préardennaises</li> </ul> Le tertiaire privé est sorti de l'OPATB pour être traité dans un autre dispositif : ORAC | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un prestataire extérieur épaulé par une ALE</li> </ul>   |
| <b>Déploiement partiel</b><br>Priorité aux logements privés, devant les bâtiments tertiaires publics et/ou privés   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communauté d'agglomération de Pau-Pyrénées</li> <li>• Échirolles</li> <li>• Pays Val de Creuse Val d'Anglin</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un prestataire extérieur épaulé par un BET</li> </ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIPHEM</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un service interne avec thermicien</li> </ul>  |
| <b>Déploiement sur toutes les cibles</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grenoble</li> <li>• Parc naturel régional du Pilat</li> <li>• Pays Voironnais</li> <li>• Bourgoin-Jallieu</li> <li>• Cannes</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un prestataire ou un service interne par cible, épaulés par des BET</li> </ul> Avec dans certains cas une mission communication transversale |

**Figure 2 : Tableau OPATB (Ademe, 2009)**

De manière générale, les propriétaires bénéficiaires d'une OPATB sont satisfaits même si le montant des subventions est relativement faible au regard de l'enveloppe globale des travaux à haute performance énergétique (ils s'orientent majoritairement sur un remplacement des fenêtres ou une chaudière à condensation plutôt qu'une isolation de l'enveloppe) (OPATB PUCA, 2011).

**L'OPATB PAYS VOIRONNAIS** est un dispositif qui a été engagé de 2007 à 2011 par la CA du Pays Voironnais (34 communes) suite à l'appel à candidature lancé par l'ADEME et l'ANAH. L'opération animée par l'AGEDEN (Espace Info Energie) est financée par l'ADEME, l'ANAH, le Conseil Régional Rhône-Alpes et le Conseil Général de l'Isère. Au-delà de son rôle d'animation et de sensibilisation auprès de la population, l'agence AGEDEN sert également de garant technique sur les missions des prestataires, et notamment des bureaux d'étude en charge des diagnostics. L'évaluation de l'OPATB lui a d'ailleurs été confiée. L'opération cible les particuliers (dont plus de la moitié sont situés en secteur d'habitat individuel), les copropriétés, les bailleurs, les entreprises et les bâtiments publics. L'opération cherche à sensibiliser la population sur la performance énergétique des bâtiments, à faciliter les travaux d'amélioration et à développer les compétences techniques locales.

## **LA THERMOGRAPHIE AERIENNE : UNE VISION GLOBALE**

Après une étude pré-opérationnelle pour définir le périmètre d'action et les objectifs (éléments nécessaires avant la candidature), une convention a été signée entre les différents partenaires cités qui gèrent et financent une partie de l'opération. Pour obtenir une vision plus précise sur l'état existant du périmètre et sur les cibles potentielles, une thermographie aérienne a été réalisée. Les propriétaires peuvent sur demande (auprès de l'AGEDEN) récupérer les résultats afin de se positionner sur une action de rénovation. En parallèle, une charte d'engagement professionnel (promotion de la performance énergétique des bâtiments, participation active à la sensibilisation et à la mise en œuvre d'actions concrètes) a été réalisée par le Pays Voironnais pour constituer un groupement d'acteurs locaux. Le site internet de l'AGEDEN centralise les demandes des propriétaires et facilite la mise en relation entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre. Pour débiter l'opération de rénovation, un DPE doit être réalisé par un thermicien proposé par l'AGEDEN. Une participation de 250 euros est demandée au bénéficiaire (remboursable si les travaux préconisés sont réalisés).

## **DES AIDES SPECIFIQUES**

En plus des aides de travaux classiques (crédit d'impôt, Eco-PTZ, ANAH, ...), le Pays Voironnais a mis en place des aides décomposées en 3 parties (la priorité est mise sur la performance) pour ne pas épuiser trop rapidement les fonds de l'OPATB :

- Aide à la rénovation exemplaire : plafonnée à 2 000 € par logement, l'aide s'élève à 25 €/m<sup>2</sup> SdP. Elle est prise en charge à 50% par le Pays Voironnais et à 50% par l'ADEME. Pour en bénéficier, le porteur de projet doit justifier que les travaux (sur la base du DPE) permettront d'atteindre une consommation, inférieure à 90 kWh.m<sup>-2</sup>.an<sup>-1</sup> tout en réalisant une économie d'énergie d'au moins 40% par rapport à la consommation initiale. En 2009, afin de ne pas imposer aux maîtres d'ouvrage d'effectuer des travaux lourds d'un seul coup, les travaux effectués dits « BBC compatibles » peuvent être réalisés en deux temps. Le pavillon doit atteindre la classe C, dite évolutive vers le BBC, sans que les travaux opérés n'empêchent d'atteindre ultérieurement le niveau B ou A.
- Aide à l'isolation thermique : plafonnée à 300 € pour l'isolation des toitures et l'isolation des murs par l'intérieur, l'aide s'élève à 5 €/m<sup>2</sup> d'isolant posé. L'aide s'élève à 500 € pour l'isolation des murs par l'extérieur. L'aide à l'isolation thermique est prise en charge à 100% par le Pays Voironnais. La résistance thermique de l'isolant posé doit être supérieure à 3 m<sup>2</sup>.K.W<sup>-1</sup> pour l'isolation des murs et supérieure à 7 m<sup>2</sup>.K.W<sup>-1</sup> pour l'isolation des toitures.
- Aide à l'installation d'un chauffe-eau solaire : l'aide s'élève à 300 € pour l'installation d'un chauffe-eau solaire répondant à la certification CSTBat ou Solar Keymark. L'aide à l'installation d'un chauffe-eau solaire est prise en charge à 100% par le Pays Voironnais.

## **FAMILLES A ENERGIE POSITIVE**

Organisé par l'association AGEDEN, le concours « Familles à énergie positive » permet d'inciter aux pratiques de sobriété en économisant le plus possible les consommations énergétiques par rapport à l'année précédente sans investir dans de nouveaux matériels. Des

animations sont proposées pour échanger sur les bonnes pratiques. L'objectif est d'atteindre 8% de consommation énergétique en moins sur l'année.

**BILAN :** Le budget total de l'OPATB s'élève à 3 919 000 € dont 1 132 000€ dédié à l'animation : 127 dossiers ont été traités et 65 843 € de subventions attribuées dont 8 en rénovation exemplaire, 55 en isolation thermique et 64 pour l'installation d'un chauffe-eau solaire. Néanmoins, l'objectif global n'a pas été atteint (10 410 MWh d'énergie économisée, 1 490 MWh d'énergie substituée et une réduction de 2 080 tonnes de CO<sub>2</sub> par an). (PUCA 2011)

Figure 3 - OPATB Pays Voironnais

### ***Les Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique : vers une rénovation énergétique adaptée aux spécificités territoriales***

Les Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE) ont été initiées en 2014 à la suite d'un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) lancés conjointement par l'ADEME et les conseils régionaux auprès des collectivités et des intercommunalités (parfois avec l'appui de leur Agence Locale de l'Énergie et du Climat ou de leur Pôle d'Équilibre Territorial et Rural). Ce lancement s'inscrit dans la continuité du Programme de la Rénovation Énergétique de l'Habitat (PREH) et de ses Points Rénovation Info Service (PRIS), et de la campagne nationale « *j'éco-rénove, j'économise* » (Durable, 2017). Ce programme devait permettre d'unifier les démarches des ménages, oscillant entre l'amélioration de l'habitat (objectifs portés par l'ANAH) et l'amélioration énergétique et environnementale (objectifs portés par l'ADEME).

Les PRIS ont des organisations très diverses. Ils se sont développés sur la base des Espaces Info Énergie (EIE), constitués avec l'appui de l'ADEME et partiellement financés par les collectivités. Ils peuvent être portés en régie par les collectivités, ou par des structures extérieures telles que les Agences Locales de l'Énergie et du Climat (ALEC), les Agences Départementales d'Information sur le Logement (ADIL), les Conseils d'Architecture Urbanisme Environnement (CAUE), les associations du réseau SOLIHA (principal réseau d'opérateurs agréés par l'ANAH) ou encore des associations dédiées à l'éducation à l'environnement (Réfabert, 2020). L'intérêt des PTRE est de venir renforcer l'action des PRIS, qui offrent un premier niveau de conseil auprès des ménages, par un dispositif plus opérationnel : accompagnement sociotechnique pour lutter contre la précarité (le SLIME), recensement ou formation des artisans, aide à l'auto-réhabilitation accompagnée, mobilisation des secteurs bancaires.

A terme, les PTRE sont censées apporter une certaine unité et une plus grande lisibilité aux dispositifs d'action. D'après l'article 22 de la loi TECV (2015), l'idée est de faire des PTRE un guichet unique regroupant l'ensemble des PRIS. Le rapport de Michel PIRON et de Benoît FAUCHEUX paru en décembre 2017 (pour le compte du Conseil Supérieur de la

Construction et de l'Efficacité Energétique et de Région de France) précise que la démarche des PTRE-AMI a conduit à des propositions très variées selon les territoires, les acteurs en présence, les dispositifs existants, l'impulsion et la vision des collectivités. D'après le rapport, les PTRE peuvent être regroupées en 5 modèles types de plateformes :

- « *opérationnel* » : accompagne l'ensemble du parcours de la rénovation énergétique pour les particuliers ;
- « *DOREMI* » : se fixe des objectifs qualitatifs en maison individuel construites avant 1975 en soutenant la formation de groupements d'artisans (s'appuie sur l'expérimentation Biovallée ; cf supra) ;
- « *animateur* » : propose un accompagnement souple sur la base d'un réseau d'acteurs existant (AMI-PTRE) ;
- « *COPRO* » : se fixe des objectifs qualitatifs qui portent sur le segment de la copropriété ;
- « *intégré* » : regroupe l'ensemble des services dans un même outil pour un parcours clés en main (généralement développés à l'échelle régionale ; cf. supra)

En moyenne, sur l'ensemble de la France, il existe une centaine de PTRE (151 sont comptabilisées en 2018 dont 37 sont en projet). Pour pouvoir assurer la « démocratisation » du Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat (SPPEH), l'objectif est d'en augmenter le nombre. Néanmoins des incertitudes demeurent autour de leurs financements car l'ADEME se désengage progressivement du dispositif au profit des collectivités qui sont aujourd'hui désignées « cheffe de file » en matière d'énergie. Mais la montée en puissance de l'action à l'échelle régionale (cf. supra) tarde à se faire et une ambiguïté apparaît dans le positionnement de l'Etat et de ses agences, qui ont mis en place en 2019 un nouveau réseau (FAIRE) regroupant les différents espaces de conseil préexistants (ex-PRIS) via le programme Service d'Accompagnement pour la Rénovation Energétique (SARE) à la suite du Plan Rénovation Energétique des Bâtiment (PREB ; 2018).

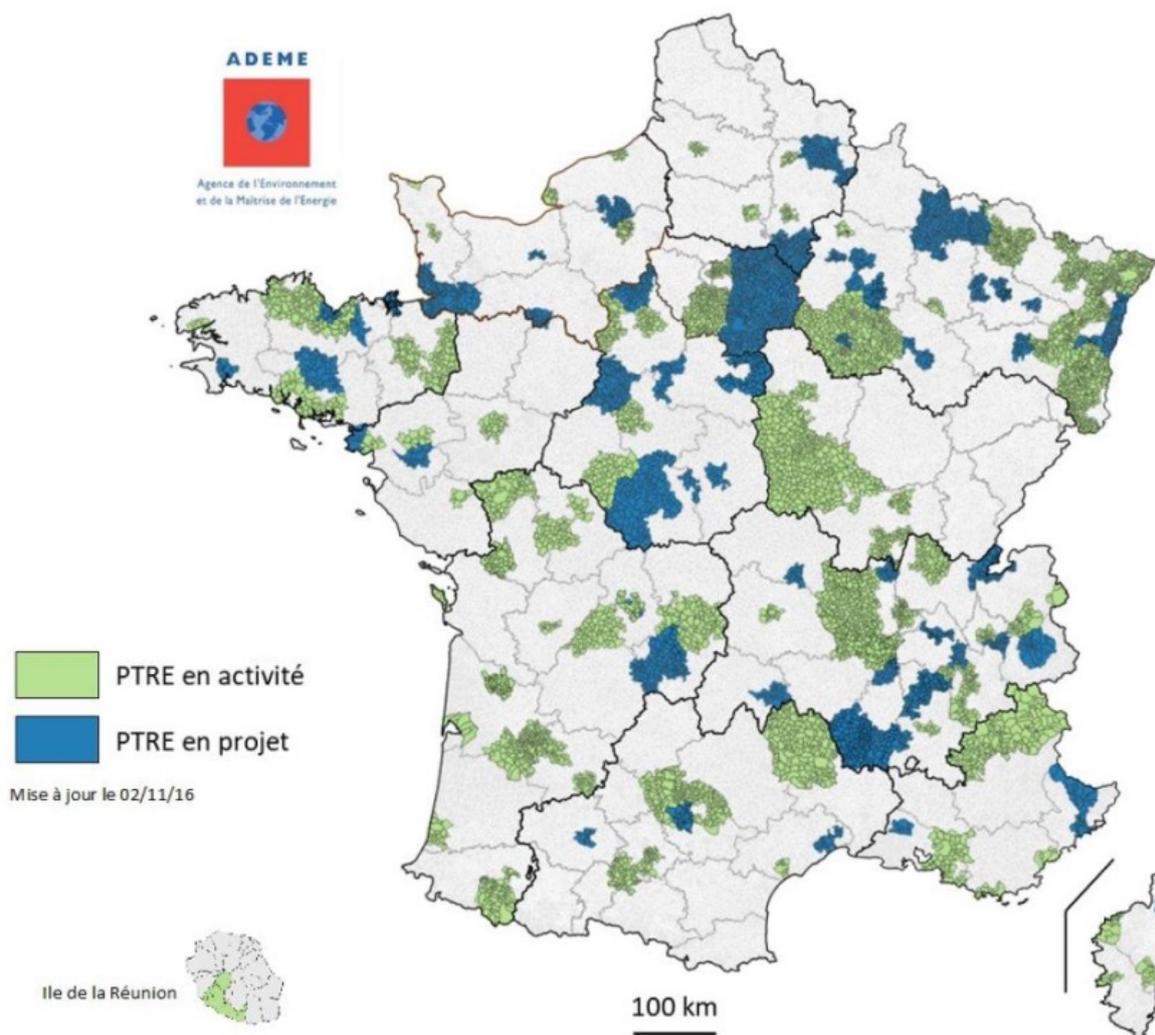


Figure 4 : Cartographie des PTRE-AMI au 1er décembre 2017 (source : Ademe – icare et consult, 2017)

**PASS'RENO HABITAT 93** est la Plateforme Territoriale de la Rénovation Énergétique (PTRE) qui couvre le Département de Seine-Saint-Denis. Ce service public est financé par l'ADEME, soutenu par la Région, le Département, les Établissements Publics Territoriaux (EPT) et les Agences Locales de l'Énergie et du Climat (ALEC) : ALEC Plaine Commune et l'ALEPTE. La MVE (l'ALEC initiatrice) a conçu le service, à travers un projet expérimental initié en 2015, qu'elle coordonne. Cette plateforme cible essentiellement l'habitat individuel et le micro-collectif, considérés comme énergivores, occupés par une population vulnérable. Elle vient aussi contrebalancer une offre locale centrée sur les copropriétés. Ce fléchage apparaît cohérent avec le parc de logements du Département de Seine-Saint-Denis, composé de 615 000 logements dont plus d'un quart se trouvent être des maisons individuelles ou des pavillons. Par ailleurs, une forte proportion d'immeubles sont en micro-collectif ou en monopropriété, ce qui les distingue des copropriétés souvent perçues comme des structures complexes par la multiplicité des propriétaires.

### **UN ACCOMPAGNEMENT PAR TROIS ACTEURS LOCAUX**

L'accompagnement des particuliers se réalise en trois temps où s'articulent étroitement l'EIE (PRIS), la PTRE et l'ALEC. Tout d'abord l'EIE fournit des informations et des conseils aux particuliers pour les orienter par rapport à leurs attentes et à leur situation. L'initiative vient avant tout du particulier même si l'EIE réalise un travail de communication et de sensibilisation. Le particulier peut bénéficier d'une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO), d'un architecte ou d'un professionnel ayant passé une convention avec la plateforme Pass'Réno Habitat 93 (PTRE). Il en découle un scénario de travaux retenus par le particulier en fonction du DPE réalisé par l'AMO professionnelle. Suite à cela, l'AMO met en relation le particulier avec le réseau d'artisans locaux et de partenaires, tout en accompagnant les montages financiers afin d'obtenir les aides nécessaires. Le particulier signe ensuite le marché avec les artisans puis suit, en lien avec la plateforme, la qualité des travaux jusqu'à la réception. Enfin, l'ALEC du secteur (porteuse de la PTRE) évalue la conformité des travaux et sensibilise le particulier aux nouveaux usages tout en suivant les consommations. L'évaluation de l'ALEC permet de faire un bilan et de capitaliser les retours d'expériences. L'objectif fixé représente 1 500 projets par an soit 30 000 logements en moins de 20 ans.

### **UNE FILIERE PROFESSIONNELLE EN STRUCTURATION**

La professionnalisation des entreprises locales s'effectue à travers des formations et un appui à l'obtention de la qualification RGE. La mise en réseau des entreprises passe par une diffusion du « Guide de l'habitat durable en Seine-Saint-Denis », un annuaire des professionnels, et lors du « FoodTruck de la Réno » qui invite les entreprises à venir rencontrer l'équipe Pass'Réno Habitat 93. Après la prise de contact, les entreprises intéressées peuvent prétendre à un partenariat suivant les conditions de la plateforme afin d'intégrer le portail web *Energissime* animé par le Club de l'Amélioration de l'Habitat (expérimenté dans l'OPAH Cap L'Orient). La stratégie employée par la PTRE est donc double : répondre aux besoins des particuliers et assurer une professionnalisation des entreprises locales.

**BILAN :** En trois ans d'expérimentation (2015-2017), 71 particuliers ont rénové leur leurs habitats (dont 47 selon un parcours simplifié et 24 selon un parcours complet) et 52 entreprises affiliées

**Figure 5 - PASS'RENO HABITAT 93**

## 2. Vers un service public régional de la performance énergétique de l'habitat

L'échelon régional joue un rôle croissant dans l'organisation des politiques de rénovation énergétique. Ces évolutions s'inscrivent dans un contexte où les Régions sont censées monter en compétence pour organiser et coordonner à leur échelle l'action publique en matière de rénovation énergétique du bâti, en s'appuyant sur des structures et des initiatives préexistantes, y compris celles portées par les autres collectivités (ex-PRIS, réseaux de formation, etc.). La loi TECV (2015) précise que les Régions doivent déployer un Service Public de la Performance Energétique de l'Habitat (SPPEH) par l'intermédiaire d'un Programme Régional de l'Efficacité Energétique (article 188 de la loi TECV ; PREE) afin de pouvoir formaliser leur stratégie de rénovation énergétique (en lien avec leur Schéma Régional Climat-Air-Énergie ; SRCAE). Mais concrètement, les démarches diffèrent d'une région à l'autre et les SPPEH sont loin d'être harmonisés. Les régions reprennent généralement plutôt les initiatives préexistantes pour organiser le service public d'aide à la rénovation

D'après le rapport Piron-Faucheux (2017 ; p.2) : « *le SPPEH doit s'entendre comme l'ensemble des actions publiques (Etat, collectivités et leurs opérateurs publics, dont les plateformes territoriales de la rénovation énergétique – PTRE) concourant à la rénovation énergétique* ». La Région est censée occuper trois rôles pour assurer le SPPEH :

- « *tiers-financeur* » : aider au financement dans le long terme en développant des outils de financement adaptés avec les acteurs bancaires et locaux du territoire ;
- « *tiers-certificateur* » : garantir la bonne adéquation avec l'offre des formations professionnelles et la certification des travaux de qualité ;
- « *tiers de confiance* » : conseil neutre et accompagnement nécessaire par la mise en œuvre d'un réseau de PTRE en partenariat avec les collectivités et les professionnels.

D'après la restitution des ateliers du PUCA sur les dispositifs régionaux (2020), deux modes d'action semblent émerger au cours de la préfiguration du SPPEH : le Service Intégré de la Rénovation Énergétique (SIRE) et le Service Coordiné de la Rénovation Énergétique (SRCE). Dans le premier, les collectivités créent un opérateur qui investit le champ concurrentiel de la rénovation énergétique afin de faire évoluer l'offre et la demande (Picardie Pass Rénovation par exemple) ; dans le deuxième, les collectivités ne souhaitent pas intervenir directement sur le marché mais jouent le rôle de coordination pour que les professionnels construisent eux-mêmes cette offre globale (le cas de la Normandie par exemple).

Si la contractualisation avec l'Etat existe, le cadre de ces formes d'action n'est pas (encore) harmonisé à l'échelle nationale. Cette volonté de régionaliser les politiques énergétiques de rénovation semble s'inspirer du modèle allemand (Effizienzhaus), et semble relever d'un mouvement plus large à l'échelle européenne. Un soutien de l'Union Européenne existe pour expérimenter le SPPEH. Les Régions qui se sont lancées dans cette démarche revendiquent une performance énergétique ambitieuse et globale, sanctifiée par une certification reconnue : la performance affichée devient un argument de vente pour les propriétaires mais également une image de marque pour les techniciens ou les artisans de la rénovation. Par ailleurs, la

certification doit pouvoir donner confiance aux banques et aux investisseurs pour qu'ils assouplissent leurs systèmes de financement (Réfabert et Sweatman, 2017).

### ***Une stratégie financière régionale appuyée par un soutien européen fort***

Rappelons que l'échelon régional a vocation, au sein de l'Union Européenne, à être celui où s'organisent les politiques de cohésion économique, sociale et territoriale. Pour cela, des fonds structurels sont distribués<sup>7</sup> en lien avec les programmes européens, et notamment sur les questions de rénovation énergétique comme le « *Programme Energie Intelligente Europe* » (2007-2013) ou le mécanisme ELENA (qui finance jusqu'à 90% des coûts d'assistance technique aux régions sur 3 ans, cf supra). Ces programmes visent à organiser l'aide financier aux travaux de rénovation des particuliers à l'échelle régionale. La Banque Européenne d'Investissement (BEI) mais également la banque d'investissement allemande (KfW) financent des programmes de ce type. Le secteur bancaire français a également été mis à contribution comme par exemple la Caisse d'Épargne, le Crédit Mutuel, la Banque Populaire ou encore le Crédit Agricole.

Les stratégies d'aide au financement des travaux ne prennent pas tout à fait la même forme selon les régions. En Région Basse Normandie, un échelonnage des aides est fait en fonction des travaux engagés par le propriétaire. Ces aides prennent la forme de chèques énergie spécifiques, dans un contexte où l'Etat français souhaite expérimenter depuis 2016 les chèques énergies pour les ménages en précarité énergétique<sup>8</sup>. Les subventions sont fortement orientées en faveur du niveau dit « Bâtiment Basse Consommation » (moins de 80kWhep.m<sup>2</sup>.an en énergie primaire), bien que les travaux et leurs coûts soient conséquents pour atteindre ce niveau de performance.

Dans la même mouvance, en Région Franche-Comté, le niveau BBC-Effilogis est attendu. Il doit être obligatoirement atteint en un ou deux temps, contrairement au dispositif de la Région Basse Normandie. Le nom retenu pour le programme régional (Effilogis) fait référence à l'association « Effinergie » qui promeut le label Bâtiment Basse Consommation (BBC). Cet effet d'affichage donne le ton au programme de rénovation et aux objectifs attendus et interroge la place que la communication et les labels peuvent prendre aujourd'hui dans ce type d'actions publiques à destination des ménages.

Dans le cas de la Région Picardie (aujourd'hui Hauts de France), l'offre est plus globale et se présente sous la forme d'un tiers-financement. Ce tiers-financement permet d'accompagner les ménages dans le paiement de leurs travaux de rénovation énergétique : « *Pour les ménages bénéficiaires, il est malgré tout difficile de boucler le plan de financement car ces aides ne sont versées que plusieurs mois après l'émission de la facture du premier acompte. L'Anah et les services instructeurs des demandes de subvention s'efforcent certes de limiter le délai entre la réalisation des travaux et le versement des subventions mais les remontées de terrain montrent que les délais d'instruction des dossiers ne sont pas identiques partout, qu'il y a des périodes de travail plus ou moins chargées etc.* » (Réfabert et Sweatman, 2017). Par ailleurs, le tiers financement contribue à pallier les incertitudes adossées aux subventions afin de

---

<sup>7</sup> Fonds Européens de Développement Régional (FEDER)

<sup>8</sup> Le risque est qu'une confusion se crée car le fléchage de ces deux dispositifs n'est pas le même : l'un aide aux travaux de rénovation quand l'autre aide au paiement de la facture d'énergie.

rassurer les investisseurs : « Les conditions d'éligibilité et les modalités de calcul du CITE et de la TVA varient d'une année à l'autre, ce qui provoque une impression d'insécurité et de complexité. » (Réfabert et Sweatman, 2017).

Le tiers-financement de la Région Picardie est assuré par un fond de 50 millions d'euros, dont 8 millions de la Région et 42 millions prêtés par la BEI. Les économies d'énergie réalisées pourront *a priori* autofinancer les prêts : « Le fait de prendre en compte les économies d'énergie liées au projet de rénovation pour évaluer la capacité de remboursement des ménages n'entre pas dans les critères de solvabilité considérés par les banques. Cela correspond davantage à l'approche du microcrédit qui repose sur une étude du budget des ménages en tenant compte de la structure des revenus et de l'ensemble des dépenses contraintes, mais aussi de l'impact du projet sur le budget familial, et suppose un accompagnement en prévention des difficultés. » (Réfabert et Sweatman, 2017). Le tiers-financement renvoie à un raisonnement à plus long terme puisqu'il inclut dans les calculs les retours sur investissement réalisés par les ménages (Cf. Figure 6).

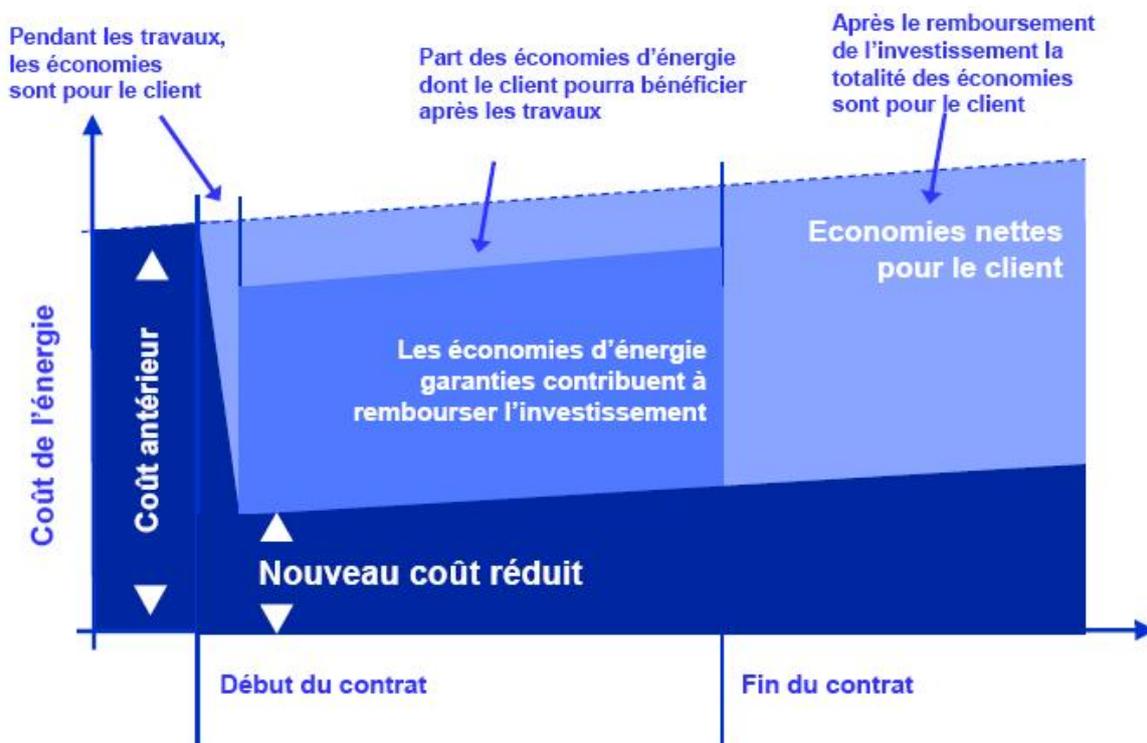


Figure 6 : Mécanisme du Tiers financement (Source : CDC, 2010)

Ces dispositifs sont compatibles avec les aides « classiques » apportées par l'État français (campagne « j'éco-rénove, j'économise »), encore faut-il réussir à s'y retrouver parmi l'ensemble des offres. Le modèle économique semble encore assez instable. Dans le cas du Pass Picardie Rénovation, si le tiers financement n'était pas assuré par les fonds européens obtenus par la Région, le volume d'économies d'énergie devrait être garanti par un Contrat de Performance Énergétique (CPE) pour assurer la viabilité du modèle. L'équilibre économique au niveau des ménages n'est pas non plus toujours assuré : après rénovation, les améliorations concernent parfois plus le confort (avec des répercussions bénéfiques sur la santé) que des gains énergétiques et donc économiques.

**PICARDIE PASS RENOVATION** est un service créé en 2013, à l'origine porté par la région Picardie, puis repris et étendu à la nouvelle Région Hauts de France. C'est la première région régionale française d'un service public de l'efficacité énergétique (SPEE), cofinancée avec l'ADEME et le Programme Énergie Intelligente Europe de l'UE (fond du FEDER). Ce service centralise, au niveau régional, la gestion administrative et financière du programme de rénovation énergétique. Les relais de proximité du SPEE se font via les collectivités locales et des conventions contractualisées avec les entreprises locales du BTP. Il n'y a pas de financement spécifique. Les ménages peuvent uniquement souscrire aux subventions « classiques ».

#### **UN SERVICE DE CONSEIL ET DE SUIVI AVANT ET APRES TRAVAUX**

Le SPEE couvre les trois temps d'une rénovation énergétique : diagnostic et conseil, appel d'offre et mise en chantier puis suivi et retour d'expérience. Dans un premier temps, le SPEE informe et sensibilise les ménages à la rénovation énergétique. Si le particulier est intéressé pour réaliser des travaux de rénovation, il s'inscrit sur le site internet de PICARDIE PASS RÉNOVATION par l'envoi d'un mail ou par téléphone sur un numéro dédié. Il est demandé au ménage de spécifier ses coordonnées, ses disponibilités, son âge, sa situation familiale et sa catégorie socio-professionnelle. Après avoir pris contact avec le ménage intéressé, un technicien « PICARDIE PASS RÉNOVATION » (Technicien de la Rénovation Énergétique : TRE) vient faire un diagnostic en faisant le point sur la situation du ménage, sur ses finances et sur ses factures énergétiques dont découleront un programme de travaux.

Le deuxième temps est engagé lorsque le ménage signe le contrat de service avec PICARDIE PASS RÉNOVATION. De fait, il doit contribuer à hauteur de 1860€ TTC pour couvrir l'ensemble du service reçu « avant » (information, accueil, diagnostic thermique, proposition d'un scénario de travaux) et « après » travaux (consultation des entreprises, mise en place d'un dossier de financement, suivi et réception des travaux, visite post-travaux). Ainsi, à partir de cette deuxième phase, le SPEE joue le rôle d'AMO, et propose aussi une solution de financement (les propriétaires remboursent l'investissement réalisé par des mensualités quasi-équivalentes au montant des économies d'énergie qu'ils vont réaliser).

Dans un troisième temps, le technicien « PICARDIE PASS RÉNOVATION » s'assure que les travaux ont été correctement réalisés. Il suivra les consommations et apportera des conseils au ménage durant 5 ans. Pour cela, un dispositif TBH Quart Home permet de suivre les consommations d'énergie, d'électricité et d'eau, l'humidité et la température intérieure à partir d'une tablette informatique et d'un capteur météo.

#### **UNE FILIERE LOCALE DE LA RENOVATION**

Une mobilisation de professionnels BTP est menée par le SPEE pour construire une filière économique locale en lien avec ses objectifs. Ce réseau repose sur des formations pour assurer une montée en compétence des professionnels, en partenariat avec la CAPEB, la FFB et la Chambre de Métiers.

**BILAN** : 1225 logements pour un montant global de 23 millions d'euros de travaux (dont 8 copropriétés représentant 980 logements) en 3 ans soit 56% d'économies d'énergie en moyenne et 650 entreprises locales engagées aux côtés du SPEE.

**Figure 7 - PICARDIE PASS RENOVATION**

### ***Une filière économique et professionnelle à structurer localement***

Pour assurer des travaux de qualité et orienter les ménages vers des acteurs de confiance, plusieurs Régions ont amorcé la structuration de filières locales de la rénovation. L'intérêt est double : assoir l'économie régionale tout en participant à lutter contre le réchauffement climatique et la dépendance énergétique.

En s'appuyant sur des réseaux de formation (CAPEB, FFB, CSTB...), les filières regroupent à la fois des techniciens, des artisans, des bureaux d'étude, des entreprises de construction. L'enjeu est de fédérer un ensemble de Très Petites et de Petites Entreprises (TPE-PE). Pour structurer ces filières, les Régions accordent leurs aides et leurs prêts aux particuliers à condition de faire appel aux réseaux locaux des artisans « rénovateurs » identifiés. Les Régions peuvent ainsi mettre en avant les critères et les objectifs qu'elles ont fixés. Le Label national « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE) est souvent un instrument pour organiser les réseaux de rénovateurs. Les artisans et les TPE ont des difficultés à s'engager dans cette démarche qui leur demande des efforts conséquents sur les plans matériels, humains et financiers. Malgré l'intérêt de faire monter en compétence ces acteurs, « *les artisans et TPE ne consacrent que peu de temps et de moyens à la formation, si cela ne leur procure pas à court terme des perspectives de chiffre d'affaire et de rentabilité.* » (Refabert et Sweatman, 2017).

Les professionnels des filières de la rénovation doivent parfois s'engager sur des résultats de performance énergétique, ainsi que sur la bonne coordination des travaux et l'accompagnement des ménages. Des partenaires du Conseil Régional de Normandie (les assureurs SMABTP et GENERALI) proposent une gamme d'assurances spécifiques pour couvrir ces prestations auparavant inexistantes. De même, pour le SPEE de la Picardie, des courtiers (tels que Verspieren) proposent des solutions d'assurance pour l'AMO (Refabert et Sweatman, 2017). Ainsi, les exigences attendues en matière de rénovation énergétique impliquent de nouvelles responsabilités qu'il faut couvrir en cas de retournement du particulier. Cette nécessité de souscrire à une assurance spécifique concourt à freiner les entreprises et participe à un « écrémage » des professionnels.

**RENOVATEURS BBC ET CHEQUES ENERGIE** sont deux dispositifs complémentaires d'aide à la rénovation mis en place par le Conseil Régional de Basse Normandie. Entre 2009 et 2011, la Région lance un « Chèque éco-énergie Basse-Normandie » puis renforce son action en 2014 avec un club de Rénovateur BBC et de nouvelles subventions. L'enveloppe budgétaire débloquée par la Région s'élève à 5,6 millions d'euros par an, en partie grâce au programme européen ELENA et avec le soutien de la Banque Populaire de l'Ouest. Le Conseil Départemental de la Manche s'est également associé pour accompagner le programme de rénovation. Trois pôles d'animation articulent les deux dispositifs : un pôle d'audit et de conseil, un pôle de compétence financement et un pôle de réalisation de travaux.

### **LES RENOVATEURS BBC**

Le club des « rénovateurs BBC » regroupe entreprises, architectes, coopératives d'artisans ou d'entreprises de BTP (maîtres d'œuvre). Pour intégrer ce club, il est nécessaire de constituer un dossier sur la base d'un cahier des charges (requiert notamment la qualification RGE). Une audition est ensuite organisée devant un jury composé de représentants d'organisations professionnelles, de l'ordre des architectes, des assureurs, de la DREAL et du Conseil Régional. Les rénovateurs BBC devront obligatoirement souscrire à une assurance couvrant la responsabilité de la coordination du chantier (cela peut rebuter un certain nombre d'artisans étant donné que l'assurance a un coût significatif et qu'un niveau de qualification est parfois requis). Une fois agréé, un bureau d'étude missionné par la Région effectue des visites de chantiers pour s'assurer que le nouveau membre respecte le cahier des charges. Ce réseau de professionnels réalise pour le particulier un diagnostic énergétique et un scénario de travaux de rénovation. Il oriente les demandes de devis. Il coordonne les corps d'état au cours du chantier, c'est l'interlocuteur privilégié du ménage.

### **DES CHEQUES A L'APPUI**

Un panel de subventions est proposé aux ménages sous forme de chèques financés par la Région :

- Chèque « Audit et scénario » (800€) permet au particulier de faire auditer son logement par un auditeur conventionné par la Région.
- Chèque « Travaux niveau 1 » (500€) finance les travaux de rénovation pour une baisse de 40% des consommations énergétiques (différence de consommation avant et après travaux faisant l'objet d'un test à l'étanchéité).
- Chèque « Travaux niveau 2 » (1 700€) finance les travaux de rénovation pour une baisse de 60% des consommations énergétiques (différence de consommation avant et après travaux faisant l'objet d'un test à l'étanchéité).
- Chèque « Rénovation BBC » (9 200€) finance les travaux du niveau BBC rénovation. Les travaux doivent être effectués par un « Rénovateur BBC Basse-Normandie », conventionné par la Région, qui accompagne le particulier tout au long de son chantier.

- Chèque « Poêle à bois » (500€) doit être mis en place par un installateur conventionné par la Région.

Les chèques travaux et audits sont destinés aux propriétaires de maisons individuelles énergivores de plus de 15 ans, aux propriétaires occupants dont le revenu fiscal de référence ne dépasse pas 2 fois le plafond de ressources des « Ménages modestes » (selon les barèmes de l'ANAH) ou aux propriétaires bailleurs de maisons individuelles qui s'engagent dans un conventionnement à loyer social ou très social avec l'ANAH.

**BILAN** : 2500 logements rénovés BBC entre 2007 et 2013 (pour un coût compris entre 40 000 et 200 000€ par logement) pour 5 600 000€ chaque année.

**Figure 8** - RENOVATEURS BBC et CHEQUES ENERGIES (Basse Normandie)

### ***Une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage publique***

Pour appuyer, organiser et rendre accessible ce service d'accompagnement à la rénovation énergétique, une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) est prévue à cet effet. Cette assistance s'appuie sur le réseau national des Points Rénovation Info Service (PRIS) renforcé par des professionnels financés par les Conseils Régionaux. Ces professionnels ont vocation à travailler essentiellement sur le montage technico-énergétique des opérations de rénovation (diagnostic, conseils dans les choix de rénovation, mise en relation avec les entreprises et suivi des travaux et des consommations). Ce montage intègre parfois une ingénierie financière pour accompagner au cas par cas les demandes d'aides ou de subventions (en lien avec la situation socio-économique du ménage).

Le financement de l'AMO est fixé à un prix unique ou différencié en fonction du service apporté. Pour la Région Franche-Comté et son programme Effilogis ainsi que pour la Région Basse Normandie, ce sont des chèques remis par le Conseil Régional pour couvrir l'audit énergétique réalisé par un Bureau d'étude mandaté par la Région. Dans le cas de la Région Picardie et son SPEE, le ménage doit contribuer plus fortement au financement du service. Cependant le service se trouve être plus complet et le système du tiers financement permet par la suite d'amortir plus facilement les investissements. « *Cette assistance technique constitue généralement un investissement efficace car elle induit un parcours vertueux vers la rénovation énergétique (ce qui n'est pas toujours le cas des autres dispositifs incitatifs).* » (Goater, 2009).

Par ailleurs, intégrer une Maîtrise d'Ouvrage déléguée, agissant du début jusqu'à la fin du processus, contribue à se responsabiliser face au maître d'ouvrage tout en apportant une meilleure cohérence dans l'action (Refabert et Sweatman, 2017). Néanmoins, nous pouvons nous interroger sur la place qui est faite au secteur privé dans cette nouvelle configuration ainsi que sur le rôle qu'il peut jouer en dehors de ces dispositifs régionaux.

**EFFILOGIS** est un programme initié par la région Franche-Comté et étendu depuis à la nouvelle Région Bourgogne-Franche Comté, pour intervenir sur les bâtiments (particuliers, collectivités, bailleurs) ciblés par son SRCAE. Ce programme existe depuis 2009 et bénéficie du soutien de l'UE avec l'aide du FEDER. Il repose sur une équipe de professionnels du Conseil Régional, accompagnés par un réseau important de professionnels : bureaux d'études (BET), conseillers Espace Info Energies (EIE), Conseillers en énergies Partagés (CEP), assistants à maîtrise de programmes. L'autonomie financière de la région permet d'avoir un « pôle Énergie » en régie personnalisée.

#### **ATTEINDRE UN NIVEAU BBC**

Dans le cas des particuliers, le demandeur prend contact avec un Point Rénovation Info Service (PRIS) implanté dans l'un des départements de la Région. Une fois le contact pris auprès du service, le programme se déroule en trois temps. En phase préalable aux travaux, un chèque audit de la région (après demande au Conseil Régional) est remis à un bureau d'étude conventionné « Effilogis » faisant parti du réseau (le prix affiché est compris entre 550 et 700 €). Deux stratégies d'actions sont proposées : « atteindre un niveau BBC en une fois, ou en deux fois avec une étape intermédiaire correspondant à un gain énergétique de 40% (pour les publics modestes et très modestes selon les critères ANAH) ». La règle est d'atteindre un niveau BBC-Effilogis. Une proposition de projet doit être faite auprès du Conseil Régional pour valider les subventions liées aux travaux. Une fois les travaux réalisés par des entreprises ou des artisans (sélectionnés ou non avec l'aide du « Pôle Énergie »), un bureau d'étude mandaté par la Région vient contrôler les travaux, notamment à partir d'un test à l'étanchéité à l'air (Blower Door).

#### **UNE INGENIERIE FINANCIERE EUROPEENNE**

Une ingénierie financière a été développée grâce au programme européen ELENA suite à un accord entre KfW et le groupe BCPE (fusion de deux groupes bancaires français). Pour les ménages, il est possible de coupler ce programme avec une offre bancaire proposée par la Caisse d'Épargne, le Crédit Mutuel et le Crédit Agricole. Les ménages situés au-dessus de la médiane en termes de revenu par unité de consommation peuvent obtenir les subventions de la Région pouvant aller à 11 000€ (couvrent 80% des études préalables obligatoires). Les ménages modestes représentent 75% des rénovations.

**BILAN** : 600 projets (dont 450 en BBC global et 150 en BBC par étape) sur 4 ans

Figure 9 - EFFILOGIS

### 3. Une filière économique de la rénovation énergétique en constitution

On observe la constitution d'une filière économique, venant principalement des acteurs privés des secteurs de la construction et de l'énergie, et qui se positionne sur la rénovation énergétique du bâti. Cette filière se développe après l'arrivée en 2007-2008 des Réglementations Thermiques portant sur l'existant et non plus centrées sur le neuf. Les opérations de rénovation qui en résultent se distinguent de celles présentées jusqu'ici, qui relèvent des politiques d'efficacité énergétique du secteur résidentiel et où la demande est enchâssée dans des processus très administratifs de subventions et d'accompagnement, favorisant généralement des travaux ponctuels (en référence à la RT sur l'existant). Au contraire, les rénovations portées par cette filière en cours de structuration sont basées sur une politique de l'offre plutôt que de la demande. Elles s'attaquent au marché de la rénovation énergétique globale et performante de la maison individuelle à des coûts maîtrisés (Labussière, 2017).

Les acteurs qui se positionnent sur la rénovation énergétique globale de la maison individuelle sont des entreprises et des bureaux d'étude privés : des agences d'architecture, des bureaux d'étude en énergie, des petits artisans du bâtiment, mais aussi des constructeurs de pavillons neufs (Phenix Evolution), des enseignes de grande distribution de bricolage et de matériaux (Leroy Merlin), des opérateurs énergétiques ou encore des coursiers en CEE. Certains élaborent des procédés industriels couplés à des outils numériques de pointes afin de mutualiser et de faire des économies d'échelle (Durable 2017).

Selon les territoires, la structuration d'une filière professionnelle locale de la rénovation énergétique globale s'articule plus ou moins fortement avec le SPPEH et le réseau des PTRE, autrement dit avec les dispositifs publics. Les Régions comme l'Etat peuvent parfois s'en inspirer voire stimuler leur déploiement à plus grande échelle (comme dans le cas de Doremi). Enfin, ce type d'action collective interroge le rôle de la maîtrise d'œuvre (généralement endossée par un cabinet d'architecture ou un bureau d'étude) dans les processus de rénovation énergétique.

#### ***Agencement marchand d'un groupement d'artisans pour intervenir de manière globale sur les maisons individuelles.***

Un certain nombre de dispositifs consistent à organiser des groupements d'artisans afin de proposer des offres de rénovation énergétique globale et performante des maisons individuelles. Il s'agit alors de coordonner les travaux, gérer les interfaces (menuiseries-murs, murs-toiture) et les interactions (bouquets de travaux-puissance de chauffage) plutôt que d'intervenir par des actions ponctuelles qui s'additionnent sur le temps long (souvent sans cohérence entre elle d'un point de vue énergétique). Les aides financières nationales invitent à agir par étape suivant la logique des RT « élément par élément » en finançant les interventions ponctuelles sur des éléments séparés, plutôt que suivant la RT « globale » qui vise un objectif de performance globale à atteindre (et qui s'avère plus difficile pour impliquer les particuliers). Par ailleurs, on le verra, les politiques publiques de soutien à la rénovation énergétique sont marquées par une forte instabilité : les aides permettent

essentiellement de renforcer l'ambition des travaux mais pas forcément de déclencher les travaux.

La formation de groupements d'artisans doit permettre de structurer une offre de rénovation complète, identifiable, reproductible et accessible pour intervenir de manière globale et spécifique sur des maisons individuelles, tout en minimisant le besoin en fonds publics qui servent essentiellement de catalyseurs. Le groupement doit permettre de décloisonner les champs de compétences des artisans pour articuler et coordonner les différents corps de métier entre eux. De fait, cette forme d'organisation permet de se passer dans la plupart des situations de la maîtrise d'œuvre habituelle.

L'enjeu des groupements d'artisans est également parfois de gagner la confiance et d'acquérir une reconnaissance auprès des particuliers. Ils s'organisent alors autour d'un acteur pilote interne qui sert d'unique interlocuteur auprès des ménages. En effet, les ménages sont souvent découragés par la complexité des travaux de rénovation énergétique globale qui demandent de faire intervenir plusieurs corps de métier.

**DOREMI** (*Dispositif Opérationnel de Rénovation Énergétique des Maisons Individuelles*), démarche formalisée par l'Institut NégaWatt et portée aujourd'hui par une SAS solidaire spécifique du même nom, propose un outil de formation-action via des chantiers pilotes pour dynamiser le marché de la rénovation énergétique des maisons individuelles. A destination des artisans et des particuliers, elle fait suite à une expérimentation lancée en 2010 par l'Institut NégaWatt, en partenariat avec le bureau d'étude Enertech, sur le territoire de la Biovallée (trois intercommunalités dans la vallée de la Drôme, au sud-est de Valence). L'objectif initial était de former 5 groupements d'artisans et d'analyser 20 maisons pour en rénover réellement 10. L'expérience a été soutenue par la Région Rhône-Alpes et se poursuit actuellement sur d'autres territoires via l'AMI « Facilaréno ».

#### **DISPOSITIF DE FORMATION-ACTION**

Pour mettre en œuvre le dispositif DORÉMI sur un territoire, deux acteurs clés doivent être identifiés et formés :

- l'animateur territorial (PTRE par exemple) fait l'intermédiaire entre les ménages et les groupements d'artisans et il aide les ménages dans leurs démarches de financement ;
- le formateur DORÉMI forme des artisans qui sont ensuite invités à intégrer des groupements structurés autour d'un acteur pilote en s'engageant à proposer des offres performantes de rénovation à coût maîtrisé.

La formation mobilise une méthode pédagogique qui allie des éléments théoriques et pratiques avec des retours d'expérience en chantier (90h de formation, 4 maisons analysées pour formuler une offre et 2 chantiers de rénovation complète à réaliser). L'apprentissage technique est structuré par les Solutions Techniques de Rénovation (développées par le BE Enertech) qui permettent de choisir des combinaisons d'action au lieu de passer par des calculs thermiques complexes nécessitant généralement de faire appel à des bureaux d'étude pour réaliser des diagnostics énergétiques.

Le déroulement d'une opération de chantier pilote débute par la formation d'un groupement d'artisans recevant une première formation par le formateur local DORÉMI. Pour identifier le chantier pilote, des visites préalables permettent d'évaluer la motivation des particuliers candidats et de leur présenter la démarche DOREMI avec quelques éléments économiques. Les ménages demandent un devis de la part du groupement d'artisans, afin de définir un bouquet de travaux et d'évaluer le coût global de l'opération. Parallèlement, l'animateur territorial (PTRE, EIE, etc.) aide au montage du plan de financement (éligibilité du projet aux subventions et aides). Enfin, après décision du maître d'ouvrage et validation du projet, le chantier pilote démarre, accompagné par les fédérations du bâtiment et de la construction (FFB, CAPEB, NEOPOLIS) et par le formateur local DORÉMI.

#### **COORDONNER LES ACTIONS ENTRE ELLES**

A la suite des formations-actions se constituent des groupements d'artisans réunissant, autour d'un acteur pilote, toutes les compétences nécessaires (8 corps de métier : plaquiste, chauffagiste, façadier, électriciens, charpentiers, menuisier, ventiliste et autres professionnels). Le pilote est en capacité de coordonner les travaux sans avoir à passer par des maîtres d'œuvre dont le coût est généralement important (même si dans certains cas la MOE reste indispensable).

L'étanchéité à l'air est l'indicateur utilisé pour évaluer la coordination du groupement (et donc la performance des rénovations). Ce test, bon marché, permet surtout d'acter la qualité du traitement des interfaces entre les différents corps de métier.

#### **UNE ILLUSTRATION : LE DISPOSITIF ECORENOV' A LA METROPOLE DE LYON**

EcoRenov' répond au plan climat énergie territorial (PCET) de la Métropole de Lyon, adopté en 2011, qui vise une rénovation énergétique de l'habitat à hauteur de 12 000 logements par an au niveau BBC. Une phase expérimentale d'aide aux travaux est engagée entre 2012 et 2014 pour subventionner la rénovation BBC. En 2014, la Métropole de Lyon est sélectionnée dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt de la Région et de l'ADEME pour mettre en place une plateforme locale de la rénovation énergétique. La plateforme ECORENO'V est créée en 2015. Elle vise à rénover chaque année 1 250 à 1 800 logements sur le territoire de la métropole. Un régime d'aides financières est mis en place afin d'inciter les propriétaires à engager les travaux, selon deux niveaux de performance énergétique : niveau volontaire (35% d'économies d'énergie, aide de 2000 euros par lot), niveau exemplaire (BBC rénovation, aide de 3500 euros par lot). Au départ à destination des copropriétés, le dispositif a été élargi aux maisons individuelles en intégrant la démarche DORÉMI.

**BILAN :** En cours sur EcoRénov'. Sur le territoire de BioVallée, 70 artisans, 7 groupements constitués, 12 projets (6 chantiers terminés et 6 en phase de devis) pour un prix qui va de 500 à 700€/m<sup>2</sup> avant analyse et 380 à 480€/m<sup>2</sup> après analyse

**Figure 10 - DORÉMI**

## ***Méthodes clés en main pour les maisons pavillonnaires***

Des offres de rénovation énergétique, dites « clé en main », sont portées par des bureaux d'étude ou des agences d'architecture qui se (re)positionnent sur le champ de la rénovation énergétique. L'intention est d'offrir un service complet aux particuliers souhaitant rénover leur habitat. Cette offre couvre l'ensemble du parcours de la rénovation énergétique : de la conception à la livraison en passant par les différentes phases d'une opération de rénovation (prise de décision des travaux, financement, ...).

Cette offre est particulièrement adaptée aux maisons individuelles dont les parcours de rénovation semblent beaucoup moins complexes que ceux des copropriétés. Néanmoins, le service proposé demande des moyens conséquents (entre autres financiers) et aboutit à une offre peu accessible aux revenus modestes. L'offre clé en main proposée par un acteur privé s'adresse (ou cible) un public restreint aux moyens financiers importants.

En accompagnant toute l'opération de rénovation énergétique, il est possible pour le prestataire privé de garantir un niveau de performance, ce qui peut sécuriser des logiques d'investissement et de gestion du patrimoine des particuliers. La valorisation du patrimoine constitue ainsi un argument de vente pour les prestataires, qui jouent sur les cycles emménagement / déménagement pour impulser une rénovation énergétique. Les ménages ciblés par ce type d'action doivent être suffisamment aisés pour pouvoir réinvestir après un achat, d'autant plus que les technologies utilisées sont de dernière génération et que les nouveautés ont souvent un coût important.

**ARCHENERGIE** est une société à responsabilité limitée (SARL), créée en 2011, qui propose une offre de rénovation énergétique « qualitative et globale ». Elle est certifiée CERTIBAT-RGE et travaille principalement sur les maisons individuelles. Les périmètres d'intervention s'étendent de la Gironde à la Charente Maritime (la côte ouest française). Archenergie intervient du début jusqu'à la fin des opérations, nécessitant une double compétence, à la fois de bureau d'étude (proposition de différents scénarios de travaux par le calcul DPE) et de suivi d'exécution (coordination et réalisation des travaux). En lien direct avec les clients, elle joue également le rôle d'animateur/d'accompagnateur (AMO) dans le processus préliminaire de conception jusqu'à l'utilisation des nouvelles installations une fois les travaux de rénovations réalisés. La société accompagne aussi les propriétaires pour obtenir des subventions de l'Etat ou des collectivités. Ainsi, la société occupe une place de Maître d'Œuvre (MOE) et d'Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO).

### **UNE OFFRE GLOBALE ET GARANTIE**

En agissant à chacune des étapes d'une opération de rénovation, la SARL peut garantir un niveau de performance contractualisé (pour atteindre une nouvelle classe énergétique). Si la classe énergétique ciblée dans le contrat n'est pas atteinte, des travaux complémentaires continueront d'être engagés et seront pris en charge par le partenaire assureur de la société. Néanmoins, en s'appuyant essentiellement sur un calcul DPE théorique, on peut s'interroger

sur l'impartialité des mesures, notamment lorsque la même société fait et suit le résultat des travaux.

#### **SOLUTION « SUR-MESURE »**

La société n'a pas vocation à jouer le rôle d'un tiers payant qui financerait les travaux de rénovation. La question d'un investisseur extérieur (secteur bancaire par exemple) se pose, sauf si le propriétaire est suffisamment fortuné pour financer l'ensemble des travaux. Néanmoins, il est intéressant de souligner que les arguments pour faire appel au service de la société sont différents en fonction de l'état du bâtiment et du parcours résidentiel du propriétaire : « futur acquéreur, nouveau propriétaire d'un bien à rénover, rassurer l'acquéreur de son bien en vente, valoriser son bien pour mieux la revendre... ».

#### **DES PROPOSITIONS TECHNIQUES EN TROIS AXES**

Les propositions techniques se font selon trois axes avec une veille permanente pour avoir un aperçu des nouveautés (CSTB, Acermi...) :

- Isolation : ITE / ITI, Toiture, Menuiserie
- Energie : Solaire thermique, chaudière à gaz, poêle à bois, pompe à chaleur (air/eau), hybride solaire
- Ventilation : VMC double flux, VMC simple flux, chauffe-eau thermodynamique, ventilation ponctuelle

**BILAN : 500 projets de rénovation depuis 2011**

**Figure 11 - ARCHENERGIE**

### ***Dispositifs de rénovation énergétique industrialisée sur un parc pavillonnaire uniforme***

Des méthodes industrialisées se développent pour intervenir sur des parcs pavillonnaires relativement uniformes où la forme du bâti a été plus ou moins répliquée. Ces méthodes pourraient devenir un levier efficace pour passer à l'acte : « *Le développement de procédés industriels de rénovation représente pour certains types de logements un levier de massification efficace. Les maisons individuelles et les logements en bandes identiques constituent les typologies de bâti les plus adaptées pour transposer les méthodes industrielles au secteur de la rénovation.* » (Durable 2017).

Cette pratique émerge depuis peu en France et vient des Pays-Bas avec le dispositif EnergieSprong. Ce dispositif s'adresse pour le moment à des bailleurs, sur des lots de maisons individuelles suffisamment homogènes. La présence d'un seul propriétaire facilite la prise de décision pour mener à bien l'action à l'échelle d'un parc important de logements (à l'inverse, notamment, des copropriétés où la prise de décision et la mise en œuvre sont plus complexes

du fait de la multiplicité des propriétaires). Pour optimiser le rapport qualité-coût-délai, un marché dit de « dialogue compétitif » permet de tirer profit de toutes les propositions des participants (entreprises de BTP, artisans, architectes). Il est dans certains cas possible de prendre en considération les désirs d'aménagement intérieur des usagers-habitants. Une réflexion a été réalisée pour rendre accessible aux bailleurs la régulation et le suivi des consommations énergétiques, même si celles-ci sont gérées individuellement.

La question de l'industrialisation des procédés de rénovation lorsque que le tissu pavillonnaire est certes homogène mais avec plusieurs propriétaires, ou même lorsqu'il n'est pas homogène, reste ouverte (cf. analyse détaillée du cas de Pontault-Combault en partie III). Des dispositifs sont notamment proposés par certains constructeurs de maisons individuelles (maisons Phoenix par exemple), qui ont développé des solutions standardisées de rénovation de leurs réalisations anciennes.

**ENERGIESPRONG** (« saut énergétique » en néerlandais) est une démarche inventée par une équipe de « développeurs de marché » hollandais, soutenue et financée par le gouvernement des Pays-Bas. Suite à des résultats probants, ce dispositif a eu un écho européen voire plus large. En France, c'est un consortium français public/privé (Greenflex, CSTB, USH et le pôle Fibres EnergiVie) qui mène des opérations pilotes à Hem (59) (avec le bailleur Vilogia) et à Longueau (80) (avec le bailleur ICF Habitat). Ces opérations sont en partie financées par la Commission Européenne, l'ADEME et la Caisse des Dépôts et Consignation (CDC). Pour le moment, ce dispositif s'adresse uniquement à des bailleurs sociaux qui possèdent un parc de logements assez standardisé.

#### **UN NOUVEAU MARCHÉ**

L'objectif est de créer un nouveau marché par une mise en concurrence des entreprises de travaux de rénovation permettant d'inscrire le processus de rénovation dans un dialogue « compétitif et ouvert ». Sur des lots constitués de façon à permettre des réponses plus ou moins homogènes, les entreprises de rénovation doivent faire une réponse en considérant trois critères principaux interdépendants : la qualité (niveau de performance normative atteinte), le délai (durée maximum des chantiers) et le coût (rapporté au m<sup>2</sup>). La consultation des candidats se fait publiquement à travers une présentation des solutions proposées (nous pouvons comparer cette pratique aux concours d'architecture par exemple). Les lauréats de cette première consultation doivent soumettre une deuxième proposition sur la base de critères plus exigeants, en tenant compte de l'ensemble des propositions remises au premier « round ». Ce processus est réitéré sur les lots suivants. L'équipe de conseil qui se charge de sélectionner les candidats (joue le rôle d'AMO) est « indépendante » des acteurs du marché, des bailleurs sociaux et du gouvernement.

#### **UNE APPROCHE INDUSTRIALISÉE**

Au moment de la mise en concurrence, les candidats ont à leur disposition un modèle 3D du lot afin de permettre une approche industrielle et de trouver des solutions standardisées. Pour

améliorer la résistance thermique du bâtiment, les entreprises mettent ainsi souvent en place une double peau (ce qui évite que les locataires aient besoin de quitter leurs foyers). Certaines proposent, afin de gagner en efficacité énergétique et en maintenance, un module énergétique rassemblant dans un même bloc une pompe à chaleur, un ballon d'eau chaude, un compteur électrique, etc. et accessible depuis l'extérieur. Les toits, après avoir été isolés, sont équipés avec des panneaux solaires et photovoltaïques. L'objectif est de favoriser au maximum l'autonomie énergétique (après la rénovation, l'énergie est totalement électrique). Pour rendre l'offre attrayante, certains candidats proposent une rénovation de la cuisine ou de la salle de bain gratuite (ce qui permet au passage d'agir sur l'efficacité de l'électroménager et la nature de l'énergie utilisée) ou donnent la possibilité de choisir les façades et les menuiseries.

#### **DES ECONOMIES QUI FINANCENT L'OPERATION**

La performance des travaux est garantie sur 30 ans. Par conséquent, les bailleurs financent leurs investissements sur la base des économies d'énergie réalisées, sans surcoût pour les locataires. Par ailleurs, l'initiative jouit actuellement d'un fond européen de 5,4 millions € par le biais du programme européen Interreg NWE.

**BILAN :** *En phase d'expérimentation*

**Figure 12 - ENERGIESPRONG**

### ***Dispositifs public-privé associant des acteurs publics et des fournisseurs d'énergie***

Certaines formes d'action collective peuvent se constituer autour d'un réseau d'acteurs dont le pilotage est mené par des sociétés venant du monde de l'économie sociale et solidaire. Plusieurs PTRE s'orientent sur ce modèle car les fonds publics ne sont pas en capacité d'assurer, dans la durée, le portage de la plateforme. Une multitude d'acteurs (publics, privés ou public-privé) s'associent, articulant ainsi les mondes du bâtiment et de l'énergie.

Ces sociétés s'appuient sur le réseau public national des Points Rénovation Info Service (PRIS) qui assurent un relais auprès des particuliers. Une aide au financement est proposée, qui peut être de trois natures : subventions (fond public national), préfinancements (fond international) et prêts (fond semi-public) garantis par la valorisation des Certificats d'Efficacité Energétique (CEE). Si l'intérêt est de pallier le faible niveau de cofinancement, il ne faut pas oublier que les subventions publiques ou les prêts ne garantissent pas toujours l'honnêteté des pratiques commerciales de ces sociétés.

L'intérêt des acteurs renvoie à leurs obligations. Les énergéticiens, dits « obligés », doivent renforcer l'efficacité énergétique en faisant des économies d'énergies. Par ailleurs, en s'intégrant à un dispositif de rénovation, les fournisseurs d'énergie peuvent récupérer des données fines sur les consommations énergétiques des bâtiments. Du côté des collectivités, les

avantages sont d'une part d'améliorer la situation énergétique de leur territoire (et parfois la situation sociale et sanitaire), et d'autre part de permettre aux habitants de faire des économies tout en valorisant leur patrimoine. Pour les propriétaires de maisons individuelles, l'intérêt de ces solutions semble cependant moins évident : « *le coût du service global dont le conseil, la crainte de perdre la maîtrise du projet et le financement s'ajoutent à une culture du « do it yourself »*, très répandue chez les propriétaires de maisons individuelles. » (Durable, 2017). Ainsi, malgré un marché prometteur, l'offre potentielle semble paradoxalement inadaptée à la demande.

**SAVECOM** est une SCIC (Société Coopérative d'Intérêt Collectif) créée en 2012 sous l'impulsion d'EDF (Société Anonyme) et de la Communauté de Communes (CC) de Commercy, située en Lorraine. Le périmètre d'action s'étend sur les 10 communes appartenant à la CC. La société est composée de 8 salariés et 27 associés : collectivité, énergéticien (EDF), partenaires de développement local (SAFIDI, filiale Edf & SIFA), professionnels du bâtiment, propriétaires et locataires. SAVECOM joue un rôle à la fois d'AMO, de MO et d'animateur auprès des particuliers, entreprises et collectivités publiques demandeuses.

#### **UNE PLATEFORME OPERATIONNELLE AVANT ET APRES TRAVAUX**

Le particulier prend contact avec un des acteurs (PRIS/EIE, ANAH, EDF, SAVÉCOM...) et il est orienté en fonction de ses besoins. Si le besoin cible une rénovation énergétique, SAVECOM se charge de réaliser un diagnostic (de type DPE pour un montant de 400€) et un audit thermique (de type PHPP ; PassivHouse Planning Package, plus précis mais plus coûteux) donnant lieu à des préconisations de travaux. Si le propriétaire s'engage, un contrat de performance avec garantie est établi en fonction des résultats de l'audit thermique. L'audit est complété par un questionnaire pour s'assurer de la compatibilité du projet. SAVECOM peut ensuite jouer le rôle d'AMO à travers une contractualisation tripartite (SAVECOM, clients, groupement d'artisans) après avoir consulté les entreprises. La société réalise ensuite un plan de financement. Elle prend en parallèle, le rôle de MOE en coordonnant, en surveillant les délais et la qualité des travaux, et en organisant les réunions de chantiers. Enfin, la SCIC réalise un deuxième audit pour évaluer la performance énergétique garantie dans le contrat. Durant l'utilisation après travaux du bâtiment, un système accessible sur internet développé par la société « Efsys » mesure instantanément trois paramètres (température, CO2, humidité) et avertit le client en cas d'écart persistant par rapport aux conditions optimales définies par l'audit.

#### **FINANCEMENT OPTIMISE**

La mission d'AMO de SAVECOM contribue également à aider et à optimiser les financements. Le particulier peut avoir droit à 3 types de solutions complémentaires :

- Les subventions : Région (1250€-1400€ pour la réalisation d'audit et 7000€ pour les travaux performants), ANAH (Habiter Mieux entre 8000€ et 25 000€), EDF (4000€ à

1000€ en fonction de la nature de travaux et conditionnée par le recours aux entreprises RGE faisant partie du réseau SynerCiel), aides locales, nationales (CITE et l'ECO-PTZ)

- Le préfinancement : partenariat entre la Région, la Banque Populaire de Lorraine et la KfW dans le cadre du programme européen ELENA (5 000 à 100 000€ sur 3 à 17 ans à un taux de 1 à 3%)

- Les prêts : EDF pour l'isolation des planchers (84 mois sur un plafond de 7000€) et pour la valorisation des CEE.

#### **FILIERE PROFESSIONNELLE ASSUREE**

SAVECOM souscrit elle-même une garantie décennale pour être maître d'œuvre d'un groupement d'entreprises, car les entreprises qui travaillent en groupement ne sont pas couvertes. Pour sensibiliser et former un réseau d'entrepreneurs, SAVECOM travaille aux côtés de la FFB, de la Chambre des Métiers et de la CAPEB.

**BILAN** : 30 chantiers chaque année (dont la moitié au niveau BBC), 5 groupements réguliers (20 entreprises participantes) et 870 MWh économisé au total

Figure 13 - SAVECOM

## **4. Des habitants au cœur du processus de rénovation**

Il est parfois reproché aux dispositifs d'aide à la réhabilitation énergétique des logements d'impliquer faiblement les usagers alors qu'ils sont très attachés à leur lieu de vie<sup>9</sup>, en imposant des critères qui privilégient l'équilibre économique des opérations et une efficacité énergétique ambitieuse. Il existe pourtant des situations où des particuliers contribuent de manière plus active à rénover leurs logements.

Cette forme d'action généralement appelée « Auto-Réhabilitation Accompagnée » (ARA) ne consiste pas uniquement à informer le particulier de l'avancement du projet ou des travaux ni même des difficultés qui ont pu surgir mais à impliquer directement le particulier dans la mise en œuvre des travaux. Cette pratique peut parfois s'inscrire dans une politique d'aménagement : « *[l'Auto-Réhabilitation] se conçoit généralement dans le cadre d'un plan local de l'habitat qui l'articule avec des objectifs et un travail social de terrain, une politique du logement social et des ateliers de quartier visant à intéresser les habitants au bon entretien et au bon usage de leur logement.* » (Berrier, 2014)

Impulsée plus ou moins fortement par les habitants/ménages eux-mêmes, cette pratique est relativement ancienne mais reste relativement peu suivie car elle se fait généralement en dehors des radars de l'administration publique. En effet, cette forme d'action collective n'est généralement pas couverte par les subventions nationales (mis à part le programme « *Habiter*

---

<sup>9</sup> Cet attachement est particulièrement vrai pour les personnes vivant dans des maisons individuelles car l'appropriation des lieux y est a priori facilitée.

*Mieux* » de l'ANAH). De fait, cette pratique a un coût financier important : « *Le gain sur le prix de revient des chantiers n'est quant à lui « positif » que dans 6 cas sur 12 ce qui signifie que la moitié des projets ARA étudiés ne génèrent pas d'économie par rapport à un projet classique voire pèse plus lourdement sur le portefeuille des ménages. Ce surcoût peut notamment s'expliquer via la mise en œuvre d'un suivi social particulier (rare), le faible apport en industrie des bénéficiaires ou encore le coût en encadrement/formation des équipes.* » (Mettetal et Rougé, 2017).

### **Une rénovation pour et par l'habitant avant d'être l'objet d'une politique environnementale**

Des actions de rénovation de type ARA sont portées par des associations qui cherchent à valoriser la capacité d'action et d'échanges de savoir-faire pour tendre vers une autonomie des habitants. Les actions sont moins centrées sur des considérations énergétiques que sur une revalorisation sociale des habitants afin de sortir de la précarité énergétique. Elles laissent tout de même des marges d'action aux collectivités, en partenariat avec les acteurs de terrain, pour s'adapter aux différents contextes géographiques, sociaux et patrimoniaux. L'intention est de construire des projets de rénovation sur mesure grâce à l'implication directe de l'habitant pour bâtir des stratégies où tout le monde trouve sa place.

L'ARA est aussi perçue comme une manière pour les habitants de comprendre leur patrimoine et de l'adapter en fonction de leurs besoins propres. Ses promoteurs y voient un moyen de restaurer la confiance en eux des habitants qui se réapproprient leur lieu de vie. Par ailleurs, les liens sociaux peuvent être renforcés par la mobilisation de l'entourage ou des voisins.

Néanmoins, l'ARA n'est accessible qu'à une partie de la population détenant des ressources sociales et financières suffisantes. Par ailleurs, la difficulté de certaines réhabilitations demande des compétences techniques nécessitant un apprentissage préalable. De plus, le sujet de l'ARA est encore sensible pour certaines organisations professionnelles, qui considèrent que cette pratique engendre un plus grand risque de malfaçons liées au fait que les travaux ne soient pas réalisés par des professionnels (Durable, 2017). D'autres font un constat inverse : certains auto-réhabilitateurs « scrupuleux », en doutant du corps professionnels, n'hésitent pas à s'appuyer sur les manuels techniques ou à suivre des stages de formation (Mettetal et Rougé 2017).

**L'AUTO-REHABILITATION ACCOMPAGNEE** est une démarche menée par plusieurs acteurs dont l'association des Compagnons Bâisseurs (CB, qui existe depuis plus de 50 ans). Les deux grands objectifs sont la transformation « technique » du logement et le développement personnel des habitants pour résoudre des difficultés sociales (cœur de métier de l'Animateur Technique à la fois animateur, formateur, chef d'équipe et chef de chantier). Pour articuler ces deux grands objectifs dans un projet global, un chef de projet (ou Animateur Habitat) pilote l'action et coordonne les différents partenaires. Les habitants, les volontaires et bénévoles

viennent s'ajouter au binôme (CTS – Comité Technique de Suivi : Animateur Technique et Animateur Habitat) pour orienter l'action.

### **UN PROJET CO-CONSTRUIT**

Un projet d'ARA démarre par une première phase de sensibilisation et de négociation auprès des acteurs locaux (ville, EPCI, Département, ...) afin d'obtenir des fonds. Elle donne lieu à une contractualisation (appel à projet, appel d'offre ou négociation de gré à gré). Une deuxième étape consiste à prendre contact avec les personnes intéressées par la démarche afin de réaliser, pour chaque éventuel chantier de réhabilitation, un diagnostic partagé (sur l'état du bâti, la situation sociale mais également sur les besoins et les motivations des occupants). Après les accords des différents partenaires, un accord tripartite (CB, CTS et l'habitant) formalise le projet global d'intervention en lien avec les opérations dans les logements des habitants intéressés. Enfin, la troisième étape correspond à la réalisation du projet où les équipes se constituent, s'organisent et réalisent les travaux.

### **UN CHANTIER COLLECTIF ET FORMATEUR**

L'animateur technique crée avec l'habitant les conditions adéquates au chantier. Avec l'aide du chef de projet, l'achat des matériels et des matériaux se fait collectivement (en lien avec les autres chantiers à proximité). L'enveloppe financière se réajuste en fonction des opportunités (ce qui peut s'avérer délicat). Lors de la mise en œuvre du chantier (sous forme d'une « journée type »), l'animateur technique cherche un juste équilibre entre une « posture modèle » et une « posture de compagnon » : son expertise doit rester discrète pour ne pas paralyser l'implication des personnes. C'est également l'occasion pour l'animateur technique de transmettre un savoir-faire. En fin de chantier, les dernières tâches (souvent les plus simples) doivent être faites en priorité par l'habitant pour qu'il s'approprie son logement et ses nouveaux usages.

### **UNE CHARTE DES « COMPAGNONS BATISSEURS »**

Cette charte permet de consolider le réseau des CB sur une orientation et des valeurs communes. Elle revendique un « droit d'habiter » qui va au-delà d'un toit physique. Elle cherche à promouvoir une activité à la fois sociale et professionnelle. Par ailleurs, l'habitant doit être acteur de son projet. L'ARA est perçu comme un terrain d'expérimentation, d'apprentissage, de solidarité et de responsabilisation individuelle.

**BILAN :** En 2015, 70 opérations territoriales d'ARA ont été menées sur le territoire français soit 1060 foyers accompagnés dans leur logement (près de 3000 personnes). Un réseau de 310 partenaires publics et privés et 150 volontaires accompagnés et investis sur les chantiers.

**Figure 14 - L'AUTO-REHABILITATION ACCOMPAGNEE (ARA)**

## ***Une implication habitante collective dans la rénovation***

A l'initiative des collectivités ou de quelques habitants (souvent des militants convaincus) qui entraînent les autres, des rénovations énergétiques s'organisent parfois à l'échelle d'un quartier ou d'un territoire plus important, portées par un groupement d'habitants ou s'inscrivant dans une démarche de co-conception impliquant les habitants : « *Parce qu'il s'agit de mobiliser les compétences habitantes à travers l'apprentissage et l'échange, ces démarches viennent nourrir les projets de territoire. En s'appuyant sur les capacités d'agir et de faire de chacun selon ses temporalités, ses rythmes et ses échelles de vie, elles permettent une nouvelle distribution des compétences, des savoir-faire, des savoir-être et des pouvoirs.* » (Mettetal et Rougé 2017). Dans certains cas, ces initiatives peuvent inspirer des stratégies énergétiques territoriales (type Plan Climat Air Energie Territorial ; PCAET) comme c'est le cas du démonstrateur de la rénovation énergétique groupée du Valmoutier, dans la CA de Cergy-Pontoise, qui a cherché à préfigurer des méthodes d'action à répliquer sur tout le territoire intercommunal. Ces opérations s'inscrivent en décalage avec les pratiques habituelles, même si l'on y retrouve parfois une animation extérieure du processus. Certains postulent qu'en co-construisant les actions à mener, l'approche serait plus adaptée aux spécificités du territoire.

**MON PAVILLON ET MOI** est une démarche expérimentale locale pilotée par la Communauté d'Agglomération (CA) d'Épinal depuis 2015. Cette démarche est animée par URBAM Conseil. L'objectif est de faire participer activement les habitants au processus de rénovation énergétique de leur quartier afin qu'ils soient acteurs et non assistés, dans l'élaboration d'un projet plus global de transition énergétique. Le montant des subventions « classiques » peut faire l'objet d'avances afin de faciliter le montage des projets de rénovation.

### **RENCONTRES ET ATELIERS**

Un premier travail de diagnostic se fait à travers la projection de films sur des expériences de vie dans les quartiers et les pavillons de la CA. Les besoins sont ensuite exprimés à travers des échanges en soulevant les freins et les réactions qu'induit la transition énergétique dans les changements de pratiques.

Des ateliers thématiques sur le « mieux vivre » sont organisés, sur des sujets divers : l'habitat, la mobilité, l'alimentation, les loisirs, la formation, l'environnement, l'autonomie, la vie sociale, la santé, le sport et l'accès à l'information. Ces ateliers permettent de faire émerger des solutions communes qui touchent de manière systémique les consommations énergétiques à l'échelle d'un quartier.

### **MUTUALISATION**

Après la formalisation des projets collectifs et des projets individuels de rénovation, des commandes groupées auprès des artisans locaux permettent de motiver les ménages tout en diminuant les coûts et les déplacements (limite les émissions de CO<sub>2</sub>). Cette mutualisation doit aussi déboucher sur des actions en faveur d'un "vivre ensemble" : atelier d'auto-réparation

(recyclerie, repaire café), composteur collectif, jardins partagés, covoiturage scolaire, Fablab, marché itinérant...

**BILAN :** En cours. 10M€ doivent être investis par la CA pour réhabiliter 200 logements

Figure 15 - MON PAVILLON ET MOI

## II/ LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L'HABITAT INDIVIDUEL : CONCURRENCES ET COOPERATIONS AU SEIN D'UN NOUVEAU CHAMP D'ACTION PUBLIQUE

Nous analysons dans cette sous-partie les difficultés de structuration, aux niveaux national et local, d'un champ émergent d'action publique. Depuis les années 2000, la rénovation énergétique de l'habitat individuel est en effet une préoccupation croissante des acteurs publics. Comme le montre la partie précédente, elle fait l'objet de dispositifs d'action de plus en plus nombreux, avec une accélération notable de leur multiplication depuis le début des années 2010. Les initiatives sont foisonnantes et se diversifient, en même temps que les politiques nationales s'emparent de la question. Comment s'organise et se structure ce nouveau champ de l'intervention publique ? Comment qualifier les dynamiques spécifiques qui le travaillent ? Assiste-t-on à l'émergence d'un nouveau secteur d'action à part entière ? Comment la rénovation énergétique de l'habitat individuel croise-t-elle les autres secteurs d'action publique qui lui préexistent, comme l'amélioration de l'habitat ancien ou les politiques sociales ? Nous traitons dans cette partie des délicates questions de concurrence, de coopération et de coordination entre acteurs dans cette situation d'un champ d'action publique en plein essor.

### 1. La rénovation énergétique de l'habitat individuel : un champ d'action publique en cours de structuration

#### *Itérations croisées entre politiques publiques globales et initiatives locales.*

Les dispositifs que nous avons analysés confortent l'hypothèse d'un nouveau champ d'action publique en cours de structuration, centré autour de la rénovation énergétique de l'habitat ancien, et en particulier de l'habitat individuel. Non seulement les initiatives se multiplient, mais elles se généralisent et s'organisent dans les différents territoires où nous avons enquêté. La structuration de l'intervention publique en la matière semble relever d'un double mouvement croisé : d'une part des politiques publiques globales et des dispositifs importants impulsés par les échelons supérieurs, européens, étatiques et régionaux (a) ; d'autre part un foisonnement d'initiatives locales très diverses issues du terrain (b).

a/ Depuis le début des années 2000, l'Union Européenne, l'Etat et les Régions mettent en place des actions qui portent, directement ou indirectement, sur la rénovation énergétique du bâti. Sans nécessairement en retracer l'historique et sans dresser un portrait exhaustif, le panorama présenté dans la partie précédente en donne un bon aperçu, et montre le foisonnement et la densité des mesures publiques. On peut résumer comme suit les grandes lignes d'intervention à ces trois échelles institutionnelles :

- L'Union Européenne intervient notamment à travers les fonds structurels, dont une partie est orientée depuis 2010 sur des initiatives en matière de transition énergétique. Des dispositifs complémentaires existent. La Banque Européenne d'investissements a par

exemple monté le programme ELENA, pour apporter des conseils en matière d'investissements et pour financer la gestion des projets d'efficacité énergétique locaux.

- L'Etat intervient d'abord par voie législative. La généralisation des Plans Climat Energie Territoriaux (aujourd'hui devenus les Plans Climat Air Energie Territorial - PCAET) suite à la loi Grenelle 2 en 2010, qui intègre un volet portant sur la rénovation énergétique du bâti, en est une illustration. Le Plan de relance, annoncé le 3 septembre 2020, dédiant 6,7 milliards d'euros à la rénovation énergétique des logements privés, des bâtiments publics et des logements sociaux, en est un autre, tout récent. L'Etat intervient aussi à travers ses agences (notamment ADEME, ANAH et ADIL) pour développer un soutien aux collectivités locales dans la structuration de leurs dispositifs d'action. La montée en puissance des Agences Locales Energie Climat (ALEC) a ainsi été largement accélérée à travers des aides de l'ADEME. De leur côté, les dispositifs des Plateformes Territoriales de Rénovation Energétique (PTRE), qui visent à mettre en place un service public local d'aide à la rénovation énergétique de l'habitat, ont été largement développés à travers de dispositifs contractuels, sous l'impulsion d'une série d'appels à projet auprès des collectivités, lancés par l'ADEME en partenariat avec les régions. En 2018, l'ADEME a également mis en place le programme Faire, en partenariat avec l'ANAH et l'ADIL, afin de mettre en réseau et d'harmoniser les pratiques des Espaces Info Energie locaux.
- Les Régions, désignées cheffes de file sur ces questions, investissent progressivement leurs compétences en matière de planification du climat et de l'énergie, à travers l'élaboration des Schémas régionaux climat air énergie (SRCAE) désormais intégrés aux SRADDET, et dont souvent un volet porte sur la rénovation énergétique des bâtiments. La Région doit également assurer un rôle de coordination du service public de l'efficacité énergétique de l'habitat (SPEEH), instauré par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) de 2015.

b/ Ces politiques européennes, étatiques et régionales rencontrent des initiatives engagées au niveau local, qu'elles aident à mettre en place, qu'elles viennent épauler et restructurer. Celles-ci sont portées par des communes, des intercommunalités, leurs ALEC ou leurs Espaces Info Energie, voire par des associations aux enjeux divers. L'émergence et la montée en puissance des différents dispositifs que nous avons étudiés sont jalonnées par les évolutions législatives sur les questions énergétiques, par les partenariats avec les Régions, ou par les appels d'offres de l'ADEME : les acteurs locaux se saisissent des politiques impulsées aux échelons supérieurs pour consolider leurs actions. Oktave a ainsi été créé en 2015 dans le cadre d'un programme partenarial entre l'ADEME et la Région Alsace, baptisé Energivie et qui avait été initié en 2003. Oktave s'est largement appuyé à ses débuts sur les EIE existants à l'époque, même si la couverture territoriale était incomplète. Le Pass Picardie Rénovation a bénéficié du soutien du programme ELENA de la Banque Européenne d'investissement, notamment à travers un prêt de plus de 35 millions d'euros. Enerterre a reposé sur un soutien de la fondation Macif, de l'ADEME, du conseil régional et du conseil général. La mise en place de l'ALEC MVE en 1999 s'est inscrite dans le programme Européen Save II.

Cette situation a deux conséquences. D'une part les dispositifs d'action qui en résultent sont largement partenariaux entre les différents niveaux de collectivité : les appels à projet de l'ADEME sont ainsi conçus comme des politiques contractuelles. D'autre part, les initiatives se multiplient et se croisent souvent sur un même territoire, ce qui en fait la richesse mais rend aussi parfois ce champ d'action foisonnant, confus, instable et particulièrement peu lisible.

**OKTAVE** est le nom du service intégré de rénovation énergétique en région Alsace (puis Grand Est), dont l'objectif est d'encourager et de faciliter la rénovation complète des maisons individuelles à un niveau basse consommation, en proposant un scénario de travaux et une solution de financement personnalisés. La structure est créée fin 2015 par l'ADEME et la Région Alsace dans le cadre du programme « energivie.info ». Il s'agit de développer et d'inciter à la rénovation des maisons individuelles, à travers une action auprès des particuliers, des collectivités et des entreprises. En 2018, Oktave devient une SEM de la Région Grand Est et de divers opérateurs économiques du secteur bancaire (Procivis Alsace, représentant les SACICAP du Grand Est, la Caisse des Dépôts et Consignations et la Caisse d'Épargne Alsace).

#### **DES CONSEILS INDIVIDUALISES**

L'activité d'Oktave consiste d'abord à proposer des visites sur le terrain des conseillers en rénovation énergétique. Les propriétaires peuvent échanger sur leurs besoins, leurs attentes et leurs projets. Une aide au montage du projet est proposée, avec une mise en relation avec un ou plusieurs groupements d'artisans formés à cet effet et référencés par Oktave. Les conseillers Oktave aident le propriétaire à comparer les devis et à choisir l'offre la plus adéquate, notamment au vu de ses contraintes budgétaires et des solutions de financement. Ils accompagnent le particulier dans les démarches de sollicitations des aides. Lors des travaux, le conseiller Oktave peut accompagner le propriétaire. Mais dans le modèle d'affaire de la SEM, les conseils deviennent payants pour les propriétaires alors qu'ils étaient gratuits dans la version précédente.

#### **UNE SOLUTION DE TIERS FINANCEMENT**

L'innovation principale d'Oktave est de proposer un tiers financement des travaux de rénovation, en partenariat avec Procivis Alsace, désormais actionnaire de la SEM. L'offre de financement tient compte des futures économies réalisées grâce à la baisse des consommations de chauffage. Cette offre prend la forme d'un prêt à taux zéro.

**BILAN** : Depuis sa création jusqu'en mai 2018, Oktave a permis de former et de référencer plus de 250 professionnels du bâtiment, et d'accompagner près de 200 propriétaires dans leur rénovation énergétique. La création de la SEM après cette date vise à soutenir la rénovation de 1 500 logements par an pendant trois ans.

*Figure 16 – OKTAVE*

## ***Le registre de l'expérimentation comme nouveau mode d'action publique***

Les dispositifs d'action en matière de réhabilitation énergétique du bâti se présentent souvent sous le signe de l'expérimentation. On retrouve ce registre d'action et de justification dans la plupart des dispositifs étudiés ici. La rénovation du village Bois la Croix à Pontault-Combault a été soutenue par Seine-et-Marne Environnement comme une expérimentation de deux ans. Le Picardie Pass Rénovation a pris de l'importance à l'occasion d'une phase d'expérimentation de trois ans entre 2014 et 2017 (prolongé ensuite jusqu'en 2019), autour d'un objectif de réhabilitation de 2000 logements, financée par le dispositif européen ELENA. La première forme d'Oktave, en Alsace, a été créée en 2015 dans le cadre d'un programme expérimental cofinancé par l'ADEME et la Région. Enerterre est née en 2012 d'une expérimentation commune de trois ans soutenue par la Fondation de France et le PNR des Marais du Cotentin et du Bessin. Un chargé de projet explique que c'est d'ailleurs pleinement le rôle d'un parc naturel régional d'impulser des dispositifs d'action innovants, dans des domaines très divers : *« on associe souvent les PNR à une image de protection de la nature. Mais la vraie fonction d'un parc est avant tout de créer des dispositifs innovants, de porter des innovations au niveau local afin d'aider, d'encourager, de créer de l'activité, du lien social, que ce soit dans le domaine du tourisme, de l'environnement, de l'habitat, du paysage. Le parc s'est trouvé dans son rôle en accompagnant Enerterre pour créer ce dispositif »*. Cet exemple souligne à quel point le recours à l'expérimentation et à l'innovation est loin d'être anecdotique : il constitue une manière de construire, aujourd'hui, l'action publique. L'action de l'ADEME est à cet égard emblématique.

Plusieurs raisons peuvent expliquer le recours à ce registre de l'expérimentation. Premièrement, les acteurs en ressentent le besoin lorsqu'ils touchent aux limites des dispositifs existants, et qu'ils diagnostiquent des lacunes dans les possibilités d'accompagnement des ménages dans leurs projets de rénovations. Ici, les ménages modestes sont exclus des dispositifs existants. Là, des ménages qui pourraient envisager un projet ne parviennent pas à monter leurs dossiers de financement. Ailleurs, ce sont des typologies de bâti qui s'avèrent plus difficiles à réhabiliter. En second lieu, les acteurs peuvent jouer du registre de l'expérimentation pour valoriser leur action, et la défendre politiquement : l'expérimentation devient un levier d'acceptabilité de l'action qui justifie l'engagement des institutions porteuses et de leurs partenaires. Enfin, et surtout, le registre de l'expérimentation donne aujourd'hui accès à des dispositifs de financement et à des partenariats spécifiques, construit autour de l'innovation. Ces guichets sont souvent aujourd'hui un des seuls moyens possibles pour les acteurs locaux de parvenir à financer des actions dépassant le niveau d'intervention de base du diagnostic « en chambre », et de proposer aux ménages des interventions plus poussées comme des diagnostics personnalisés ou un accompagnement financier de leurs projets. Le Picardie Pass Rénovation aurait difficilement pu afficher des objectifs de massification des rénovations (passer de 50 rénovations à 2000, nous explique l'un de ses promoteurs) s'il ne s'était pas inscrit dans le cadre du programme européen ELENA.

Le registre de l'expérimentation se traduit dans la manière dont s'organise l'action, dont elle est conçue et dont elle est justifiée. L'expérimentation renvoie notamment à une prise de risque, mais mesurée : l'action est susceptible de ne pas aboutir totalement sans que l'on ne puisse en tenir complètement rigueur aux acteurs qui l'ont initiée. Un chargé de projet du Pass

Picardie Rénovation explique : « il fallait calibrer les demandes de subventions à l'Europe pour bénéficier de l'assistance technique ELENA. Il faut vraiment être hyper précis, avoir un business plan, coucher sur le papier plein d'hypothèses. On a vendu une expérimentation en disant qu'on a imaginé un système et qu'il y a de fortes chances que ça ne marche pas, il y a aussi des chances que ça marche, il faut tester. Et toutes les hypothèses qu'on a couchées sur le papier, on les confronte au réel. C'est bien ça le but d'une expérimentation. On ne sait pas, on fixe un calibre, un coût du service et on voit si ça marche ou pas et si ça ne marche pas, qu'est-ce qu'il faut améliorer pour que ça marche ».

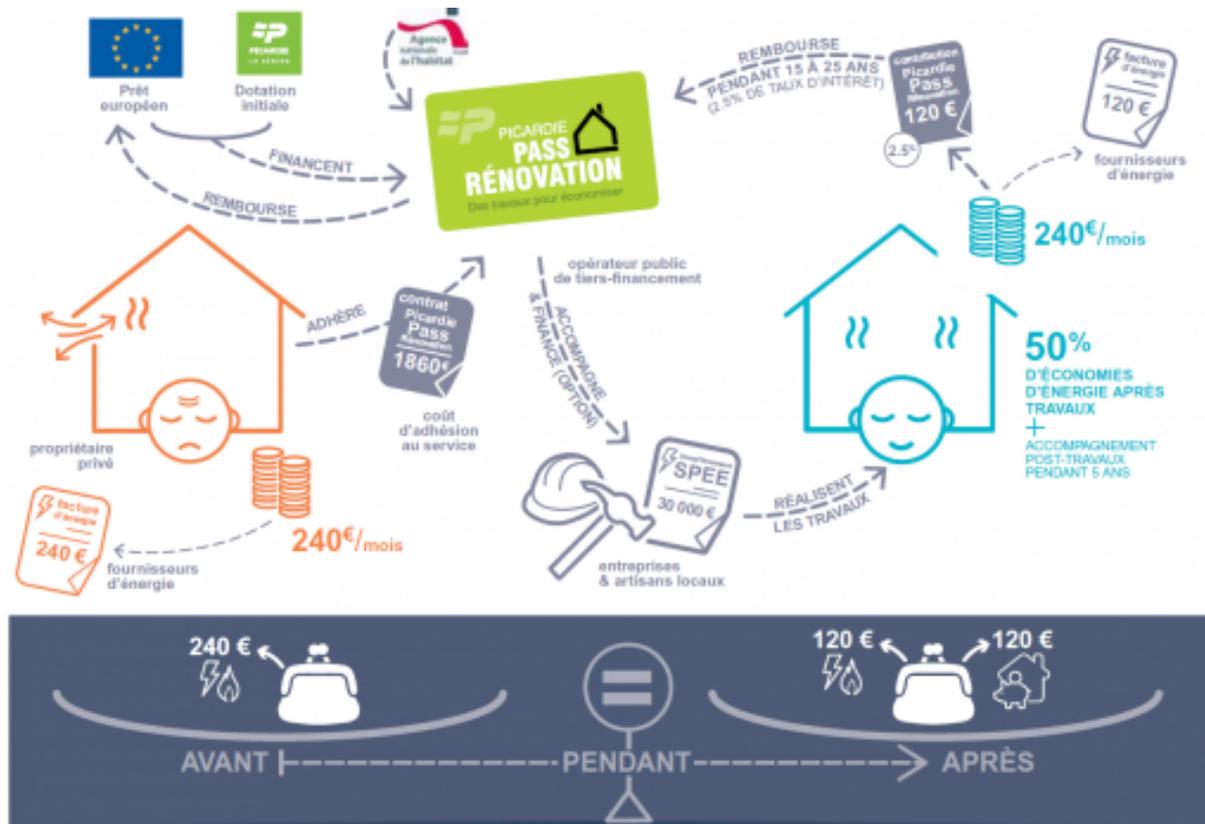


Schéma du fonctionnement de Picardie Pass Rénovation <http://www.planbatimentdurable.fr/le-spee-des-hauts-de-france-retour-sur-4-ans-d-a1363.html>

Soulignons également que les dispositifs d'action que nous avons observés sont très souvent pensés pour une durée limitée, correspondant à la durée des expérimentations et de leurs financements. Par exemple, la première version d'Oktave, pilotée par les EIE de la région, reposait sur le financement de postes de conseillers chargés de faire du conseil personnalisé aux ménages : la réorganisation du dispositif et sa prise en charge par une SEM correspond à la fin de ces aides de l'ADEME. De la même manière, un chargé de projet à Enerterre, qui a répondu à un appel à projet de la fondation de France pour financer son dispositif d'autoréhabilitation à destination des ménages précaires, explique cette temporalité particulière des expérimentations : « On a été financé sur quatre années. C'est quelque chose qui était expérimental, avec pas forcément une fin, pas forcément un aboutissement à la sortie, parce que ce sont des choses à créer de toutes pièces ».

Dans cette situation se pose donc le problème de la continuité de l'action et de l'instabilité des dispositifs : comment la pérenniser alors que les ressources ne sont plus garanties après une certaine date ? Bien souvent, l'expérience se poursuit en ayant recours à un nouveau programme ou à de nouvelles sources de financement extérieures, ce qui conduit parfois les acteurs à devoir faire évoluer les objectifs et les orientations des dispositifs d'action, au risque de les rendre illisibles pour les ménages. L'historique sur 10 ans d'Oktave, en région Grand Est, montre la fréquence des réorientations et la situation d'incertitude qui en découle : « *en 2008, avec des financements européens, un premier programme sur les énergies renouvelables, très centré sur le solaire. ADEME et Région travaillent ensemble pour avoir une visibilité commune sur leurs actions. Ensuite dans la foulée de ce programme, qui s'est d'abord appelé Energie Vie, puis Energie Point Info, on a commencé à travailler sur l'efficacité énergétique des bâtiments. En 2013, la Région met en place un dispositif de subventions à la rénovation des bâtiments publics, puis bailleurs privés, puis associations et copropriétés. La politique de la Région s'est alors orientée avec une éco-conditionalité : un programme précis, des exigences techniques, des résultats sur la consommation finale du bâtiment et l'étanchéité à l'air etc. Ensuite il y a eu la fusion des régions, donc le nom a changé. On est passé d'Energie Point Info à Clim'action. Et là, ce qui est plus récent c'est d'embarquer aussi la région dans l'économie circulaire* ».

**ENERTERRE** est un dispositif associatif, couvrant le territoire du Parc Naturel Régional (PNR) des Marais du Cotentin et du Bessin (150 communes et 75 000 habitants) dans le département de la Manche. Le PNR en a été l'initiateur, en vue d'aider à la réhabilitation des maisons en terre, patrimoine emblématique du territoire (10 000 bâtiments en terre, dont 4 000 maisons). Depuis son origine le Parc travaille sur la revalorisation de ce matériau et de cette filière. Enerterre a été engagé en 2012, à travers une expérimentation d'une durée de 3 ans soutenue par la Fondation de France, dans le cadre du Plan Climat Énergie Territorial du PNR. L'objectif est de rénover des maisons en terre en impliquant les habitants dans la réalisation des travaux. Les familles à revenus modestes, ne disposant pas des ressources nécessaires pour financer des travaux d'amélioration thermique, sont ciblées en priorité. Enerterre a bénéficié de l'appui de nombreuses institutions qui l'ont soutenue financièrement ou techniquement (Fondation de France, MEDDTL, Fondation Macif, ADEME, Conseil régional, Conseil général, centres médico sociaux, Préfecture de région, DREAL, DDTM et ANAH, associations locales en autoconstruction, GRETA, opérateurs habitat, etc.) et témoigne à sa manière du caractère très partenarial de ce type de démarches.

#### **UNE AUTO-REHABILITATION ACCOMPAGNEE**

Enerterre fonctionne sous la forme de chantiers participatifs. Un formateur professionnel encadre les chantiers, auxquels participent le propriétaire de la maison, ainsi que d'autres bénéficiaires de l'expérimentation et des bénévoles volontaires. Un Système d'Echange Local (SEL) permet d'équilibrer le temps offert par chaque bénéficiaire et celui dont il bénéficiera sur son propre chantier. Pour les bénéficiaires qui ne seraient pas en capacité de participer physiquement, d'autres apports peuvent être intégrés (transport, prêt de matériel, préparation de repas, etc.). Le SEL a été mis en place de façon de façon « artisanale » par l'association (sous forme d'un tableur Excel). Tous les ménages ne souhaitent pas s'inscrire dans un

chantier participatif, mais Enerterre peut tout de même les accompagner dans les démarches administratives, financières et dans les relations avec les artisans.

#### **UN PUBLIC EN SITUATION DE PRECARITE**

La plupart des ménages s'inscrivant dans ce dispositif se trouvent en situation de précarité. L'ANAH apporte son soutien à l'opération, à titre exceptionnel, au titre du dispositif « Habiter Mieux », même si les travaux sont réalisés en autoréhabilitation. Les travaux respectent la charte de l'autoréhabilitation accompagnée (présence d'un formateur professionnel, assurance décennale des travaux, amélioration d'au moins 25 % des performances thermiques du bâtiment après travaux). L'association et l'ANAH ont mis en place une procédure adaptée aux projets de rénovation des ménages.

Cependant, des difficultés pratiques subsistent : mobilisation des familles, assurabilité des travaux, organisation des chantiers... Pour accélérer la dynamique, l'objectif est aujourd'hui d'élargir le type de familles participant à Enerterre. Tous les autoconstructeurs ayant des projets de rénovation écologique et sensibles aux expériences solidaires et conviviales peuvent y participer, et en plus des autoconstructeurs, des bénévoles participent aux chantiers (ils y voient notamment une façon de se former).

**BILAN** : entre 2015 et 2018, 116 ménages ont été rencontrés, environ 60 chantiers ont été engagés, 200 bénévoles ont été mobilisés et 350000€ de travaux ont été réalisés.

*Figure 17 – ENERTERRE*

## **2. Concurrences et difficultés de coopération**

Le paysage français de l'action publique en matière de rénovation énergétique de l'habitat individuel s'avère, on le voit, fragmenté en de nombreux dispositifs, eux-mêmes imbriqués dans des programmes d'action multiples à différentes échelles territoriales, européennes, nationales et locales. En outre, les dispositifs d'action évoluent rapidement, sur des temporalités courtes, soit qu'ils s'appuient sur des appels à l'expérimentation et des politiques générales eux-mêmes limités dans le temps, soit que les réorganisations des acteurs et de leurs compétences modifient les objectifs et les partenariats. A cette fragmentation des dispositifs d'action s'ajoutent les difficultés de coordination entre les nombreux acteurs, aux intérêts souvent divergents et aux raisonnements encore parfois très sectoriels, qui interviennent dans des processus de rénovation énergétique relativement complexes sur les plans administratifs, techniques et financiers. Dans ce contexte, les acteurs se retrouvent très souvent en situation de concurrence lorsque leurs prérogatives, leurs compétences ou leurs territoires d'action se croisent et se recourent.

### ***Des institutions aux individus***

Lorsque les acteurs mettent en place un nouveau dispositif d'action, ils doivent s'articuler à d'autres dispositifs qui lui préexistent, qu'il s'agisse d'autres dispositifs d'accompagnement de la rénovation énergétique sur tout ou partie de leur territoire, ou encore d'autres dispositifs

d'action dans des champs d'intervention publique connexes. Cette situation pose des problèmes de chevauchements, territoriaux ou thématiques, entre les prérogatives des uns et des autres. Un technicien participant au Pass Picardie Renovation souligne en particulier les difficultés de coopération entre les initiatives régionales et infrarégionales : *« il y a une concurrence entre initiatives publiques. En termes de politiques publiques, c'est n'importe quoi. Et on le subit. Nous, par exemple on arrive à bien travailler avec certains opérateurs ANAH. Mais il y en a d'autres avec lesquels on sait très bien que si le contact a commencé chez un opérateur ANAH qui ne nous apprécie pas, c'est fini, il n'y aura plus de dossiers. C'est pareil en Ile-de-France. La SEM Energie Positif est en guerre avec toutes les agences locales de l'énergie, en guerre avec l'ALEC de Paris. La Ville de Paris est actionnaire de la SEM, mais elle a aussi monté un truc sur les copropriétés avec son ALEC, et ils n'arrivent pas à travailler ensemble »*. Dans d'autres cas, les problèmes de coopérations renvoient aux difficultés à harmoniser les modes de fonctionnement entre des structures différentes sur un même territoire. C'est le cas lorsqu'un nouveau dispositif créé est sensé englober des initiatives qui lui préexistent. C'est aussi parfois le cas lors de changements de périmètres des institutions. Un de nos interlocuteurs alsaciens évoque en ce sens la fusion des régions en 2015 : avec la création de la région Grand Est, les responsables d'Oktave ont dû convaincre les plateformes territoriales situées en Lorraine d'adopter son mode de fonctionnement pour l'étendre à toute la nouvelle région.

Les difficultés de coopération se posent au niveau des institutions, lorsque les nombreuses structures impliquées s'opposent sur les objectifs des rénovations (quels ménages cibler, quelles stratégies adopter pour toucher les ménages, etc.), sur les limites territoriales d'intervention des uns et des autres, sur les cofinancements ou encore sur le portage politique de l'action. Mais elles peuvent alors se doubler, au niveau technique, de difficultés de coopération interpersonnelles entre les conseillers. Dans un contexte de fragmentation des dispositifs d'action et de concurrence interinstitutionnelle, l'organisation des parcours de rénovation repose en effet sur l'action des agents de terrain, et sur le fait qu'ils orientent ou non les ménages vers leurs partenaires-concurrents. Un chargé de projet du Pass Picardie Renovation explique ainsi que l'efficacité du dispositif régional repose en grande partie sur le fait que les techniciens des espaces info Energie leur adresse effectivement des ménages, ce qui dépend très largement de la manière dont ils en ont compris les grandes lignes : *« on est une sorte de chef d'orchestre, on se doit d'être complémentaire des autres. Mais la complémentarité ne se décrète pas. Certains espaces info énergie faisaient très clairement de la rétention d'information et ça, c'était dramatique. On en référait à l'ADEME et à la Région qui les finançaient, en leur montrant qu'ils ne nous adressaient personne. A un moment on avait zéro contacts de leur part. Ca va mieux depuis qu'on les a sélectionnés et qu'ils sont opérateurs pour nous sur quelques zones. [...] De la même manière, à l'Adil, ça dépend des gens. Ils gèrent 6000 contacts par an, il y a un conseiller info qui fait, à lui tout seul, 1500 contacts par an. Ce gars, s'il était convaincu par notre dispositif, on aurait 10 fois plus de dossiers. Le problème c'est qu'il n'est pas convaincu par notre dispositif. Au début il nous a pris pour un dispositif pour riches donc il nous envoyait que des châtelains. Et après il nous a pris pour un dispositif pour les très pauvres et les causes perdues »*.

## **L'ACCOMPAGNEMENT DE LA RENOVATION ENERGETIQUE DANS LE GRAND ROISSY**

Le cas du territoire du Grand Roissy (notre périmètre d'étude, celui de l'Ecocité du Grand Roissy, regroupant les communes situées dans un périmètre plus ou moins proche de l'aéroport) témoigne de la multiplicité et de la fragmentation des structures et des dispositifs d'action, en particulier en région Ile-de-France. La rénovation énergétique est principalement pilotée par quatre structures. Trois sont situées en Seine-Saint-Denis (ALEC MVE, ALEC Plaine commune, ALEC Paris Terre d'Envol) et une dans le Val d'Oise est en cours d'élaboration (Communauté d'Agglomération Roissy Pays de France). Il existe aussi un PIG dans l'un de ces territoires. Le territoire des ALEC est déterminé par l'ADEME qui estime qu'une structure doit couvrir à peu près un bassin de vie de 400 000 habitants, ce qui correspond aux EPT créés par la métropole du Grand Paris. On constate que les différentes structures finissent par couvrir l'intégralité du territoire, mais adoptent des modalités de fonctionnement contrastées.

### **L'ALEC MVE**

Elle a été créée en 1999 à la suite d'un programme européen baptisé SAVE II. L'idée était de mutualiser l'ingénierie publique entre plusieurs collectivités. Montreuil et Vincennes ont créé l'agence, rejointes au fil des années par d'autres communes. Aujourd'hui, l'Alec MVE réunit les communes de l'EPT Est Ensemble et plusieurs communes du Val de Marne. Elle a été en 2001 la première structure à héberger en Ile-de-France un espace info énergie. Elle devient alors le coordinateur des points rénovation info service en Seine Saint Denis. En 2013, elle devient Point Rénovation Info Rénovation (PRIS-EIE) au sein du réseau national rénovation info service (avec les délégations de l'ANAH et ANIL). En 2015 est mis en place le Pass Réno Habitat 93. Aujourd'hui, 15 collectivités sont adhérentes ou ont conventionnées avec l'ALEC-MVE. Elle réalise environ 1600 conseils par an.

### **L'ALEC PLAINE COMMUNE**

Elle a été créée en 2012, et elle est vraiment opérationnelle depuis 2013. La création d'une agence était inscrite dans le plan d'action du PCET de Plaine Commune. Deux conseillers info énergie y travaillent à plein temps, plus deux personnes à temps partiel comme conseillers info énergie combiné à d'autres missions en lien avec la précarité énergétique. Les agents réalisent essentiellement des activités de conseil, sans sortie sur le terrain. Ils peuvent orienter les ménages vers l'ALEC MVE pour les potentiels bénéficiaires du Pass Réno Habitat 93. Le public concerné est essentiellement propriétaire de maisons individuelles, en particulier dans le nord de l'agglomération (Epinay Villetaneuse, Pierrefitte, Stains).

### **L'ALEPTE**

La Communauté d'Agglomération Terres de France approuve son PCET fin 2013, avec pour projet de créer une ALEC. Celle-ci est créée fin 2014, et constitue un bras armé de la CA pour la mise en œuvre du PCET. L'ALEC est opérationnelle début 2015. L'établissement public territorial Paris Terre d'envol est créé au 1<sup>er</sup> janvier 2016 dans le cadre de la Métropole du Grand Paris, sur 8 communes : l'ALEC devient celle de l'EPT (Agence Locale de l'Energie Paris Terre d'Envol) et son territoire passe de trois à huit communes.

Sur ce territoire a été créé le PIG Paris Terre d'Envol, en accompagnement du dispositif Habiter Mieux géré par l'ANAH. Il vise à accompagner les propriétaires dans la réalisation des travaux de rénovation énergétique (*isolation thermique par l'extérieur, réfection des menuiseries, isolation des combles, système de chauffage ou production d'eau chaude, etc.*). *Des aides sont accordées et un accompagnement es proposé tout au long du montage du projet. Le volet opérationnel du projet (l'accompagnement des propriétaires) a été confié par l'ALEPTE à CITEMETRIE.*

### **La CARPF**

La Communauté d'Agglomération Roissy Pays de France (CARPF) a été créée en 2016 et est le résultat d'une fusion de deux EPCI, Val de France et Roissy Porte de France (25 communes de l'Est du département du Val d'Oise) et d'une extension à 17 communes de la Seine et Marne, qui étaient précédemment intégrées dans la communauté de commune Plaines et Monts de France. Le projet de la Plateforme Territoriale de la Rénovation Energétique (PTRE) constitue une action phare du futur programme d'actions du PCAET. Une étude de préfiguration de la plateforme a été réalisée en 2018.

*Figure 18 - GRAND ROISSY*

### ***Les tentatives de guichets uniques***

Les acteurs pointent eux-mêmes les difficultés que la situation peut induire en matière de coopération. Ils essaient d'y faire face en mettant en place des systèmes de « guichets uniques ». Le principe consiste à ce que les ménages ne disposent que d'un seul interlocuteur pour l'ensemble de leurs démarches tout au long du processus de rénovation de leur maison. Une structure peut être identifiée pour jouer ce rôle. Sur d'autres territoires, ce sera la première personne contactée par le ménage qui restera leur contact tout au long du processus, et qui assurera la coordination avec les autres structures pour les diagnostics particuliers, les demandes d'aides financières ou sociales, le suivi des dossiers auprès de l'ANAH, etc. Enerterre joue implicitement ce rôle, explique un technicien : « *on va orienter les ménages vers tel ou tel dispositif, expliquer si cumulable ou pas, dire qu'il faut contacter telle personne. C'est un peu un guichet unique. Et on va proposer le dispositif Enerterre qui vient en complément des autres dispositifs* ».

La plateforme EcoRénov de la métropole de Lyon en donne une illustration assez aboutie : l'Espace Info Energie (ici mutualisé entre l'Agence Locale de la Transition Énergétique du Rhône et l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat de la Métropole de Lyon) joue ce rôle de guichet unique sur tout le territoire du département, et réoriente chaque ménage vers les différentes plateformes de rénovation énergétique, en fonction de son territoire d'appartenance mais aussi du type de projet. Le dispositif a fait l'objet d'une organisation spécifique, à travers des partenariats entre les structures allant jusqu'à une mutualisation du travail entre des conseillers de différentes plateformes (ainsi que de la SOLIHA qui gère les aides de l'ANAH). Un technicien en explique le principe : « *tous les appels convergent à*

*l'Espace Info Énergie où il y a une dizaine de conseillers qui répondent. A peu près la moitié sont rattachés à la plateforme ÉcoRéno'v, ils sont mutualisés entre deux associations. Selon l'appartenance territoriale, ils redirigent, ils traitent via la plateforme ÉcoRéno'v ou d'autres plateformes si c'est en dehors de leur territoire. Donc c'est un guichet unique. Notre dispositif d'accompagnement a une entrée unique à l'Espace Info Énergie. Soit le ménage est pris en charge par un conseiller de l'agence locale de l'énergie et du climat, soit si le ménage est éligible aux aides de l'ANAH, sous condition de ressources, il est redirigé vers SOLIHA qui est financée par l'ANAH, et qui va prendre en charge le suivi du dossier du début à la fin. Après, on se communique les avancées des projets, et on peut de toute façon abonder avec notre aide ÉcoRéno'v sur des aides de l'ANAH. Mais étant donné que pour ces ménages-là, le gros des aides ce sera celles de l'ANAH, on leur passe le pilotage du dossier et on ajoute ensuite nos aides ÉcoRéno'v ».*

Le principe du « guichet unique » a pu faire ses preuves ailleurs. Il est relativement similaire à celui du suivi individualisé mis en place dans d'autres champs d'action publique, notamment celui de l'insertion professionnelle et de l'aide au retour à l'emploi. Plusieurs inconvénients à ce système semblent cependant devoir en atténuer l'intérêt. D'abord, il n'a rien de simple pour les acteurs eux-mêmes : le principe du guichet unique oblige à des réorganisations internes de chaque structure, à des embauches spécifiques, à des réunions de travail interinstitutionnelles dans des situations où les intérêts ne sont pas nécessairement partagés, à se coordonner quant à l'instruction des procédures d'aides, dans des situations où les objectifs comme les modalités de travail peuvent différer radicalement. D'autre part, le contexte (situation institutionnelle, dispositifs d'aides au niveau régional ou national, etc.) comme les dispositifs d'action peuvent parfois évoluer rapidement, et par conséquent il n'est pas rare pour les ménages que le suivi de leur dossier soit transféré au cours du processus de rénovation. Enfin, dans un contexte de grande fragmentation des dispositifs d'action, plusieurs guichets uniques peuvent parfois plus ou moins cohabiter sur un même territoire, notamment lorsqu'ils se positionnent sur des créneaux légèrement différents. Par exemple, les Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE) ont été pensées selon ce principe et le revendiquent, mais elles ne sont pas toujours les seules. Les guichets uniques ne font alors que rajouter une couche supplémentaire à la complexité des systèmes d'action.

Un de nos interlocuteurs explique finalement son scepticisme sur l'efficacité des guichets uniques, avec l'exemple du dispositif, introduit par l'Etat en 2013, des Points Rénovation Info Service (PRIS) : « *c'est le mythe du guichet unique. Alors le constat, tout le monde le partage, il y a différents acteurs, qui ont différentes politiques, parfois des intérêts un peu divergents mais qui sont tous sur le logement avec plus ou moins d'énergétique. Avec les PRIS, l'Etat a dit on va rationaliser tout ça, on va faire en sorte que tous ces acteurs-là travaillent mieux ensemble pour qu'à la fin, tout le monde tire dans le même sens, c'est-à-dire qu'il y ait plus de rénovations et plus importantes. En Alsace, on a un contexte favorable où ADEME et Région veulent bien travailler ensemble. Sauf que le logement, ça implique une myriade d'autres acteurs. Beaucoup sont dans les mains du conseil départemental, les ADIL et les CAUE. Ils ont des ressources pérennes, ils ont une taxe, chose que nous n'avons pas dans le service public de l'efficacité énergétique. Le conseil départemental structure leurs objectifs, et ils n'ont pas les mêmes logiques que le Conseil Régional, ni que les agglomérations ».* Notre interlocuteur souligne en particulier la difficulté d'instaurer ces guichets uniques dans une situation où les politiques et les dispositifs évoluent très rapidement : « *on a donc*

*l'impulsion de l'Etat qui dit il faut faire un PRIS. Mais il y a eu aussi après la campagne FAIRE, soit la même chose que les PRIS avec un nom qui change. Avec au passage un manque d'efficacité total puisqu'imposer une marque sur le long terme, ce n'est pas en changeant le nom tous les trois ans qu'on est efficace ».*

### **3. Une articulation délicate avec les autres secteurs de l'action publique locale**

Le champ de la rénovation énergétique de l'habitat individuel se construit en parallèle d'autres champs d'action publique (la rénovation de l'habitat ancien, les politiques sociales, le développement économique, les politiques environnementales, etc.) eux-mêmes marqués aujourd'hui par des évolutions significatives. Certains, comme celui de l'amélioration de l'habitat ancien, existent depuis longtemps mais se transforment face aux nouvelles exigences environnementales et climatiques. La rénovation énergétique de l'habitat individuel se réapproprie les dispositifs existants, comme ceux de l'ANAH, tout en transformant leurs modes d'action et leurs objectifs.

Nous présentons ici les articulations de la rénovation énergétique à deux autres secteurs. Celui de l'intervention sociale illustre une situation d'interdépendance intersectorielle : la rénovation énergétique doit compter avec les acteurs sociaux pour toucher une partie de son public. Le secteur de l'amélioration de l'habitat ancien soulève les difficultés d'articulation entre des secteurs d'action aux logiques différentes.

#### ***Interdépendances intersectorielles : l'exemple de l'intervention sociale.***

Les interactions entre le champ de la réhabilitation énergétique de l'habitat individuel et les politiques d'aides sociales (accompagnement social des publics en difficulté, lutte contre la précarité etc.) sont nombreuses. Dans toutes nos études de cas, les dispositifs d'action en matière de rénovation énergétique butent en effet sur des situations de précarité sociale parfois très fortes. Les ménages aisés peuvent facilement envisager de rénover leur patrimoine, et notamment d'effectuer des travaux conséquents pour des rénovations plus efficaces. La perspective est plus difficile pour les ménages modestes. Certains ménages sont dans l'incapacité financière d'entretenir leur maison : les dispositifs d'accompagnement à la réhabilitation énergétique s'avèrent alors d'emblée inefficaces. Le cas du champ de l'intervention sociale illustre ainsi les situations d'interdépendances intersectorielles : pour toucher une partie de son public potentiel, les acteurs de la rénovation énergétique dépendent des acteurs sociaux.

Les dispositifs d'action en matière de réhabilitation énergétique intègrent ainsi souvent des objectifs d'accompagnement social des ménages. Un chargé de projet d'Enerterre explique ainsi que le dispositif initial d'aide à la réhabilitation des maisons en terre laissait de côté les ménages les plus précaires du territoire : *« le PNR s'est rendu compte qu'il touchait très facilement les ménages aisés, qui avaient un patrimoine à valoriser, mais par contre il touchait très peu, voire pas du tout les ménages modestes, et encore moins les ménages précaires du territoire donc au bout du compte. Il y avait suffisamment de cas chez les ménages aisés pour restaurer des maisons en terre, cependant ils se sont retrouvés avec une*

*liste de prétendants auxquels ils ne pouvaient pas répondre. Malgré l'aide financière, beaucoup de ménages modestes ou précaires se retrouvaient mis de côté parce que les sommes à engager étaient tout à fait inabordables pour ces personnes-là : même si les aides étaient intéressantes il y a un reste à charge qu'ils ne pouvaient pas supporter ». Le nouveau dispositif mis en place par l'association Enerterre cherche à lever cet obstacle de la précarité et du manque de moyens des ménages, en instaurant un système d'échange de service permettant l'auto-réhabilitation des logements, donc sans commande de prestation de travaux à une entreprise. Le nouveau dispositif intègre désormais officiellement des objectifs de résorption de la précarité énergétique des ménages : « dans nos statuts associatifs, on doit aider à hauteur de 80 % des ménages en situation de précarité énergétique ». De la même manière, le Pass Picardie Rénovation n'était pas spécifiquement orienté vers les ménages précaires au départ, mais c'est la réalité de la situation du public qui a orienté l'action vers le traitement de la précarité énergétique, comme l'explique un technicien : « on traite beaucoup de précarité énergétique finalement. Quand on a été créé il y a quatre ans, on disant attention, on n'est pas un dispositif sur la précarité énergétique. Et finalement il s'avère qu'il y a 55 % de nos usagers qui sont modestes à très modestes. Donc de fait, on est un système qui traite la précarité énergétique. Mais il y a différentes typologies de précarité énergétique. Notre système de tiers-financement ne marche pas chez les gens qui ne payent pas de facture. On traite avec des gens qui n'ont pas de sous, mais quand même. Le dossier ne peut sortir qu'avec un petit prêt le reste à charge ».*

Inversement, des dispositifs d'action en matière d'aide sociale investissent le champ de la réhabilitation énergétique du bâti des ménages précaires. Ils peuvent être sollicités par les acteurs de l'énergie pour servir de point d'appui à leur démarche. A Montfermeil, sur le territoire de l'ALEC MVE, l'intervention auprès des ménages précaires pour les inciter à engager la rénovation énergétique de leur pavillon passe en partie par des acteurs sociaux déjà présents sur le territoire. Un chargé de projet en donne un exemple : « l'association Croix Rouge fait des permanences sur les marchés pour aller plus à la rencontre des habitants qui habitent dans le pavillonnaire. Nous, la ville, on a démarché tout ce qui est domaine santé, donc toutes les infirmières à domicile, médecins, tous ceux qui vont à domicile et qui peuvent connaître des situations problématiques. Ou encore la distribution aux personnes âgées de colis. Ca nous permet de proposer des visites économie d'énergie, pour économiser sur les factures d'énergie. De là on peut détecter et orienter après vers l'ALEC MVE si on voit que la famille a besoin de rénover son logement, avec une orientation sociale s'il y a des problématiques financières plus importantes ». De la même manière, à Enerterre, le recrutement des bénéficiaires passe en partie par les acteurs sociaux, des assistants sociaux aux services de la CAF, nous explique un de nos interlocuteurs : « les assistants sociaux peuvent nous relayer des informations en nous disant j'ai identifié quelqu'un, peut-être pourriez vous le contacter et faire un point avec lui parce que visiblement il a un souci au niveau de son logement ».

### ***Les limites sectorielles des coopérations : l'amélioration de l'habitat ancien.***

L'amélioration de l'habitat ancien est un secteur traditionnel de l'intervention publique urbaine, en particulier à travers les politiques nationales portées par l'ANAH depuis les

années 1970. La rénovation énergétique de l'habitat individuel compose avec ce secteur d'action déjà installé. Si les objectifs, les acteurs et leurs cadres d'action ont peu bougé jusqu'au début des années 2000, ils se renouvellent aujourd'hui en profondeur avec les nouvelles exigences environnementales, climatiques et énergétiques (Idt, Miot et Rollin 2021). Jusqu'ici, ces politiques étaient largement sous-tendues par des objectifs sociaux, de lutte contre la précarité et l'habitat indigne, ainsi que par des objectifs urbanistiques de réaménagement des centres villes dégradées. Ces objectifs se transforment aujourd'hui avec la mise en place de l'éco-conditionnalité de l'attribution des aides : les exigences quant à la qualité environnementales et énergétiques des rénovations tendent à devenir prioritaires.

Néanmoins, les logiques et les modes d'action de ce secteur restent très forts, et rentrent en confrontation directe avec ceux, plus récents, de la rénovation énergétique de l'habitat individuel. Un partenaire d'Oktave, en région Grand Est, évoque une segmentation sectorielle des politiques publiques encore très marquée entre l'habitat et l'énergie : *« à l'échelle d'un territoire comme la région Grand-Est et pour nous qui avons une entrée thématique énergie, c'est vraiment compliqué que tout le monde tire dans le même sens. Avec les PRIS, l'État a eu la volonté de dire que tout le monde doit travailler dans le même sens. Mais l'État est légitime dans les grands principes, il n'est pas donneur d'ordre. Ce ne sont pas des fonctionnaires d'Etat qui distribuent les aides de l'ANAH. Il y a plusieurs relais avant d'arriver aux ménages précaires qui bénéficient des aides. Et ces réseaux-là préexistent aux politiques sur l'énergie. Ils sont là depuis bien longtemps, ils ont des ressources pérennes. Nous on est plus récent, on a moins l'habitude de travailler avec les élus. C'est très segmenté dans une collectivité. Il y a la politique du logement et puis la politique énergie. Ce ne sont pas les mêmes élus, ce ne sont pas les mêmes services, ce ne sont pas les mêmes logiques. Il manque de transversalité ».*

Notre enquête met en évidence une situation où ces problèmes de coopération intersectoriels entre habitat et énergie sont identifiés par les acteurs, au niveau de l'Etat comme au niveau local. Des programmes d'action nationaux (par exemple les PRIS, le principe du Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat – SPPEH, le programme Faire de l'ADEME) sont régulièrement engagés afin d'uniformiser les dispositifs et d'inciter les acteurs à coopérer et à se coordonner localement. Ces tentatives semblent pourtant butter sur des situations très fréquentes où les principales institutions locales impliquées ne partagent ni les mêmes objectifs ni les mêmes intérêts. Mais même en cas d'accords formels entre les institutions, y compris au niveau politique, l'action collective achoppe bien souvent sur les difficultés d'articulation lors de sa mise en œuvre technique : les modalités opérationnelles du suivi des ménages cristallisent les tensions et les problèmes.

Plusieurs de nos interlocuteurs évoquent en ce sens les modalités générales d'attribution aux ménages des aides de l'ANAH. Une enveloppe d'aides aux ménages pour réaliser les travaux de rénovation de leurs logements est définie en partenariat entre les collectivités locales et l'ANAH, et se formalise à travers une OPAH ou un PIG. Le suivi de l'instruction des demandes est ensuite assuré par un prestataire de service pour le compte de la collectivité délégataire des aides à la pierre. Or les logiques propres à l'instruction des dossiers par le prestataire de service, lequel est rémunéré au nombre de rénovations ayant abouti, pèsent significativement sur les parcours de rénovation. Le prestataire n'est souvent pas rémunéré pour orienter les ménages vers d'autres dispositifs complémentaires que ceux de l'ANAH. Il n'est par ailleurs pas toujours formé sur les questions énergétiques ni même conscient de

l'existence de dispositifs d'accompagnement à la rénovation énergétique. Toute complexification de la demande d'aides ralentit ou bloque l'avancement du projet de rénovation. Dans ces situations, il n'est pas étonnant que les prestataires cherchent surtout à instruire le nombre de dossiers sur lesquels ils ont été missionnés, pour le montant d'aides prévu contractuellement, sans toujours se préoccuper de la qualité des rénovations sur le plan énergétique.

Un chargé de projet tire de cette situation le constat que les prestataires chargés du suivi des demandes à l'ANAH n'orientent qu'assez rarement les ménages vers les dispositifs de conseil des espaces info énergie, ni même vers des aides complémentaires lorsqu'elles existent, qui leurs permettraient pourtant d'effectuer une rénovation énergétique plus poussée et plus complète de leurs logements. Sur le territoire de notre interlocuteur, les Espaces Info Energie ne reçoivent que peu de personnes orientées par les prestataires chargés du suivi des opérations ANAH, alors que l'inverse est courant : *« le marché des prestataires se fait sur une base forfaitaire pour l'année, et ensuite c'est au dossier, c'est-à-dire pour chaque personne qui va avoir une aide versée. C'est une logique productiviste d'abattage. Il y a un prestataire qui a un marché et il a des objectifs. Il a plutôt intérêt à dire qu'il a dépensé tout son budget en rénovation. Et nous sur le terrain, quand les Espaces Info Energie essayent de travailler avec les opérateurs de l'ANAH, au début de l'année il n'y a pas trop de contacts possibles. Et puis à un moment donné, quand l'opérateur a fait tous ses dossiers, il dit au particulier on a plus d'argent, adressez-vous à l'Espace Info Energie. Le particulier tombe sur l'Espace Info Energie qui n'a pas d'argent, et qui fait surtout du conseil »*. Notre interlocuteur explique que la qualité des rénovations énergétiques s'en ressent mécaniquement. Dans les cas où les opérateurs de l'ANAH ne sont pas eux-mêmes formés aux questions énergétiques, ils ont tendance à privilégier des bouquets de travaux simples qui n'ont qu'une efficacité limitée, plutôt que des rénovations plus complexes avec une meilleure efficacité : *« soit l'opérateur ANAH est plutôt bien formé pour la partie énergie, il s'inscrit dans une politique publique nationale, il se rappelle de tous les objectifs et il essaye de faire des compromis entre son marché, le logement, la sortie de l'insalubrité, le social et l'énergie. Soit il dit regardez, vous avez quand même plus d'aides pour changer vos fenêtres, ça va plus vite, ce sont de moins gros travaux et ça fait moins de poussière »*.

Enfin, la rigidité réglementaire et juridique des procédures de l'ANAH empêche parfois de proposer aux ménages des solutions de rénovation qui soient complexes ou peu classiques. Enerterre, qui a eu toute les peines du monde à faire rentrer les chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée dans les dispositifs d'aide de l'ANAH, en est un bon exemple. Un chargé de projet explique : *« on a eu des chantiers financés par l'ANAH. Notre malheureux délégué départemental de l'ANAH s'est arraché les cheveux parce que ça ne rentrait dans aucune de ses cases. Nos dossiers sont beaucoup plus compliqués. On a fait valider des chantiers réalisés en paille, ce qui existait dans les clauses ANAH, sauf qu'ils ne le font jamais et ils pleurent quand ils doivent l'instruire. Ils instruisent des dossiers à la file, donc une case auto-réhabilitation où on intègre du temps passé par les gens, pour lui c'est hallucinant »*.

## **PARTIE 2. PRATIQUES CONCRETES DES ACTEURS**

---

Cette partie croise non pas les dispositifs d'action (présentés en partie I), mais plutôt les pratiques concrètes des acteurs. En quoi consiste concrètement le travail d'un technicien d'un espace info énergie ou d'une structure associative, qui doit accompagner un ménage dans ses travaux de rénovation ? Comment peut-il faire pour appuyer les ménages et les aider dans leurs démarches ? Comment cette intervention est-elle, en retour perçue par les ménages ? Que font les ménages qui s'engagent dans un parcours de rénovation et dans quelle mesure ont-ils recours aux dispositifs d'aide publics ? Nous effectuons ici une analyse croisée des pratiques des acteurs publics « du guichet » (Dubois 1999, Spire 2008, etc.), autrement dit ceux qui mettent en œuvre et animent au quotidien les dispositifs d'action) et des ménages, rénovateurs potentiels, qui en sont le public cible.

Nous présentons d'abord une typologie des formes d'intervention des techniciens et des chargés de projet qui œuvre au sein des dispositifs présentés en première partie. On constate que, quels que soient les dispositifs, les acteurs impliqués, les institutions porteuses, les formes d'action et d'intervention se recoupent largement : nous en dressons une typologie, en insistant sur les difficultés et les limites, et en croisant la perception des acteurs publics et des ménages. Dans un second temps, nous inversons le regard pour présenter des types génériques de récits de rénovation des ménages, construits à partir de l'analyse de leurs actes et actions de rénovation.

### **I/ TYPOLOGIE DES PRATIQUES CONCRETES DES ACTEURS PUBLICS : UNE INTERVENTION PLUS OU MOINS PUSSEE SELON LES CAS**

La comparaison des différents cas analysés montre que les formes et les modalités d'intervention des acteurs publics se recoupent d'un cas sur l'autre, ce qui permet d'en dresser une typologie, non exhaustive mais qui rend compte de la majeure partie des situations : 1/ le diagnostic à distance ; 2/ le conseil et l'accompagnement personnalisés ; 3/ le tiers financement des études et des travaux ; 4/ la mise en réseau des professionnels de la rénovation. Un cinquième type d'intervention des acteurs publics, plus marginal, renvoie à l'appui et à l'accompagnement des actions collectives de rénovation groupée des ménages : il sera traité en dernière partie lors de l'analyse détaillée du cas de Pontault-Combault. Notre typologie ne renvoie pas ici aux types d'acteurs et aux structures, mais aux pratiques des acteurs et à leur travail concret au quotidien. Lors que la matière de notre étude le permet, cette typologie des modes d'actions est présentée à travers le double regard des acteurs publics et des ménages. Il est ainsi possible d'identifier des convergences ou bien des écarts entre les intentions et les pratiques des acteurs publics et la façon avec laquelle ces dernières sont perçues par les ménages.

Les différentes formes d'intervention sont complémentaires. Une même structure (ALEC, EIE, etc.) ou un même dispositif d'action (PIG, guichet unique, etc.) peut par ailleurs les combiner : les interventions sont alors très ciblées ou au contraire couvrent la gamme complète des actions possibles, du repérage des particuliers potentiellement intéressés pour

engager des travaux à l'accompagnement de la réalisation et au suivi de chantier. Ces formes d'action sont aussi plus ou moins généralisables et « massifiables », ou au contraire expérimentales, personnalisées et limitées à un petit nombre de ménages.

## 1. Le diagnostic « en chambre » ou à distance : une pratique courante à portée limitée

Dans les cas étudiés, les ménages ont toujours la possibilité de disposer d'un premier niveau de conseils sur les possibilités de rénovation de leur maison. Un conseiller informe les ménages qui viennent le solliciter sur les questions énergétiques, et notamment sur les travaux de rénovation. Il s'agit de conseils réalisés « à distance » : le conseiller ne se déplace pas. Selon les cas, il échange par téléphone ou bien reçoit les ménages, dans ses locaux ou lors de permanences communales. Le conseiller élabore son diagnostic à partir des caractéristiques générales du bien, en se reposant d'une part sur les dires des ménages, plus rarement sur des diagnostics techniques précis que ces derniers auraient pu réaliser. Le conseiller s'appuie d'autre part sur une connaissance générale des caractéristiques et de l'état du parc de logement sur le territoire de sa structure, qu'il peut parfois étayer par des analyses techniques générales sur tout le territoire : thermographies aériennes, analyses de bureaux d'études techniques sur tout ou partie du parc de logement communal, etc.



Remplacement des velux. Source : un ménage ayant rénové.

Ce type d'actions fait partie des prestations classiques offertes par les espaces info énergie (EIE), soit à travers des structures dédiées (comme les ALEC, par exemple MVE ou ALEC Paris Terre d'Envol), mais aussi à travers d'autres types de structures dont ce n'est pas

l'activité principale mais qui en ont la charge pour certains territoires (les CAUE, les ADIL ou d'autres associations du même type, etc.). A travers le réseau Faire (ADEME-ANAH-ANIL), les espaces info énergie ont vocation à mailler le territoire national, et ce type de prestations d'un premier niveau de conseils est disponible dans une grande majorité des cas. Les exemples étudiés montrent qu'en effet cette forme d'intervention est courante. Une grande partie des secteurs d'habitat individuel (du périurbain au rural) relève d'un dispositif proposant ces services et tout ménage peut théoriquement y accéder, sous réserve d'en connaître l'existence. Oktave l'illustre, avec la généralisation dès 2015 d'un dispositif de conseil à pratiquement tout le territoire de l'ancienne région Alsace. Sur le périmètre du Grand Roissy, on retrouve des prestations de ce type portées par l'ALEC-MVE, par l'ALEC-Plaine commune ou encore par l'ALEC Paris-Terre d'Envol.

Il s'agit d'un premier niveau de conseil : il est personnalisé puisqu'il porte sur le bien du ménage. Un ménage explique avoir contacté l'EIE immédiatement après la visite d'une maison en Alsace qu'il souhaitait acheter, afin de recevoir des indications concernant l'ordre de grandeur du prix des travaux de rénovation à réaliser et pouvoir ainsi évaluer la pertinence et la faisabilité de cet achat. Mais les informations précises manquent au conseiller pour affiner ses préconisations, qui sont donc limitées et sujettes à erreurs. Les limites viennent principalement du fait que les conseils soient prodigués à distance et qu'ils se basent presque exclusivement sur une description de l'état des lieux réalisée par le ménage, sans support de documentation ou études préalables. Le même ménage alsacien nous fait part de son désarroi lors que des études plus approfondies, réalisées suite à l'achat de la maison, ont montré que les travaux de rénovation étaient bien plus importants et demandaient un coût double par rapport aux indications de prix fournies par l'EIE. Le statut des espaces info énergie et des conseillers leur permet simplement d'orienter les ménages dans la rénovation, mais généralement pas de se rendre sur place. Un conseiller interrogé explique ces contraintes : *« en tant que conseiller info-énergie, normalement on n'a pas le droit de se déplacer dans les logements des personnes. Sauf en cas de précarité énergétique très forte ou de problèmes de handicap ou de mobilité. [...] Et on doit faire surtout très attention, parce qu'on ne doit pas aller sur le champ concurrentiel. On n'est pas un bureau d'études. On peut se faire taper sur les doigts derrière parce qu'on n'a pas les assurances nécessaires, ou même les diplômes nécessaires pour ça »*.

L'expertise des conseillers en est limitée. Elle est également restreinte par la difficulté qu'ils ont à suivre de trop nombreux dossiers. Un conseiller interrogé au sein d'une ALEC fait le lien entre la faible connaissance qu'il peut avoir du bien immobilier, et le peu d'impact qu'il a le sentiment d'avoir sur les choix des ménages dans les travaux à réaliser : *« on ne connaît la maison que par Google Earth ou des photos. On a beau être compétent pour proposer plusieurs scénarios de travaux, généralement les ménages restent sur leur première intuition »*. Les conseillers jouent pourtant parfois, même à ce stade, un rôle essentiel, celui de rassurer les ménages et leur proposer une expertise objective à laquelle le ménage peut faire confiance, notamment lorsqu'il s'agit de comparer des devis et s'orienter dans le choix d'un professionnel pour réaliser les travaux. Ces deux états d'âme positifs – confiance et assurance – ainsi que leurs antonymes – méfiance et défiance – sont très fréquemment évoqués par les ménages. Face à la peur constante et très répandue de *« se faire avoir »*, car *« le bâtiment est réputé pour être un monde d'escrocs »* (entretien ménage), le ménage perçoit l'action des conseillers comme un phare dans le brouillard : *« parce qu'en tant que particulier, le*

*problème c'est de ne pas se faire arnaquer. Et eux ils ont regardé les devis pour savoir si ce qui était demandé, était correct »* (entretien ménage). Par ailleurs, le conseiller reste central dans la suite du parcours de rénovation puisqu'il représente un intermédiaire important entre les ménages (qui le sollicitent) et les autres acteurs. Ce premier niveau de prestation générale à destination de l'ensemble des ménages peut en effet constituer une première étape pour initier des conseils plus poussés à destination d'une population plus ciblée. Plusieurs ménages expliquent ainsi que la prise de contact avec les EIE leur a permis de s'orienter dans la jungle des dispositifs d'aide et financement, d'identifier et cibler les plus pertinents, de monter des dossiers à destination de l'ANAH et de rentrer en contact avec les acteurs responsables de ces dispositifs. L'inverse est parfois également vrai : c'est grâce à la connaissance de dispositifs existants (Je rénove BBC, Oktave) que le ménage découvre l'existence des EIE et prend contact avec eux. Certains de ces dispositifs bénéficient d'une forte visibilité (sur internet, dans les blogs, etc.), visibilité qui semble moins évidente pour les EIE.



Rénovation avec Oktave <https://www.oktave.fr/renovations/maison-de-campagne/>

L'engagement des conseillers les pousse parfois à dépasser leurs prérogatives théoriques. Un conseiller donne un exemple : *« On était arrivé un peu à la limite de ce qu'on pouvait faire. On voulait proposer des sortes de diagnostic thermique des logements. Et normalement on n'est pas habilités pour le faire. [...] Donc au fur et à mesure on a monté un projet expérimental. Et l'ADEME nous a dit : vous pouvez déborder un petit peu de ce que vous faisiez d'habitude, mais tout en restant dans le cadre de conseils gratuits et indépendants »*.

## **2. Approfondissements techniques, études, conseils et accompagnement personnalisé**

D'autres formes d'action, qui relèvent de dispositifs généralement présentés comme expérimentaux (autrement dit, il ne s'agit pas des prestations courantes des espaces info énergie), proposent des conseils personnalisés aux ménages visant à les accompagner plus

loin dans le processus de rénovation. C'est le cas du Pass'Réno Habitat 93 de l'ALEC MVE, d'Ecoreno'v à Lyon, ou encore d'Oktave. En règle générale, les ménages se voient d'abord proposer un premier diagnostic à distance (tel que présenté ci-dessus) avant d'être éventuellement orientés vers un suivi de ce type, plus complet.

Si les conseils y sont plus poussés, le caractère expérimental et coûteux pour les acteurs publics de ces dispositifs en limite la portée. Le spectre des publics bénéficiaires est généralement plus restreint. Le dispositif est limité à un quartier, ou encore dans le temps, avec des ressources sur quelques années seulement (Pass Réno 93, Oktave première génération). La gratuité du dispositif est fortement appréciée par les ménages, et peut agir en tant que véritable déclencheur de la rénovation : *« c'est là aussi où on a entamé les démarches avec Oktave parce qu'il a réussi à me convaincre d'aller dans ce sens. J'ai dit à mon mari : "tu sais, on peut toujours, c'est gratuit »*. Cette gratuité représente parfois quelque chose de presque inattendu et surprenant. Accoutumé aux démarches et aux services payants, un ménage ayant bénéficié, dans le cadre de Pass'Réno Habitat 93, du diagnostic et de l'accompagnement gratuits explique : *« c'est incroyable, moi je n'y croyais pas, je croyais que ça allait arriver sur quelque chose de financier alors que ça n'a été qu'amical parce qu'ils étaient très contents de nous trouver »* (entretien ménage). Mais ces conseils personnalisés deviennent parfois payants lorsque le financement exceptionnel dont bénéficiaient à cet effet les acteurs publics s'arrête. Oktave illustre les difficultés de ces dispositifs à dépasser leur statut expérimental, à se généraliser et à se pérenniser dans le temps. Les services d'accompagnement poussé étaient pratiquement gratuits dans la première version d'Oktave, car il bénéficiait jusqu'en 2018 d'un financement exceptionnel de l'ADEME. Si la création d'une SEM régionale a ensuite permis de pérenniser le dispositif dans une seconde version, les conseils et les études poussées doivent aujourd'hui être financées en partie par les ménages. Pour certains d'entre eux, cela *« serait tout simplement logique »* (entretien ménage). Mais d'autres se posent la question de la pérennisation de leur démarche de rénovation dans le temps lorsqu'ils prennent connaissance des évolutions prévues.

POUR UNE RÉNOVATION  
ÉNERGÉTIQUE RÉUSSIE  
EN SEINE-SAINT-DENIS



Pour une rénovation  
énergétique réussie  
en Seine-Saint-Denis



UNE PLATEFORME LOCALE DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE, TRAIT D'UNION ENTRE PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS



UNE DÉMARCHE MULTI-ACTEURS :

Pass'Réno habitat 93 <http://www.passrenohabitat93.energissime.fr/>

### ***Le recours à des prestataires privés pour des diagnostics plus fins***

Dans ces dispositifs expérimentaux, le premier avis du conseiller de l'EIE est complété par d'autres avis plus précis. Des prestataires extérieurs (architectes, énergéticiens, etc.) sont généralement missionnés pour apprécier davantage les caractéristiques fines des maisons et suivre, en partenariat avec le conseiller, les ménages dans leur parcours de rénovation. C'est souvent le recours à ces prestataires extérieurs qui explique le coût plus élevé de cette forme d'accompagnement. Le prestataire externe apporte des connaissances professionnelles que n'ont pas toujours les conseillers des EIE, ou qu'ils ne peuvent qu'en partie mobiliser dans le cadre de leur poste, pour des questions de responsabilités ou de compétences légales. En particulier, le prestataire extérieur peut se rendre sur place. Un conseiller d'un EIE explique l'intérêt de faire appel à des prestataires extérieurs : « *notre principal problème, c'est qu'on ne peut pas sortir du bureau. On ne peut pas se déplacer chez les gens. Et bien entendu, on ne fait pas de prescription. On propose des scénarii de travaux mais ça se limite à ça. Du coup on avait décidé de s'adosser à un prestataire externe qui réalise, au domicile des personnes, un diagnostic en lien avec un projet de rénovation énergétique* ». Parfois, le conseiller trouve cependant lui aussi, sous couvert de l'expérimentation, un moyen de dépasser les règles en vigueur concernant les EIE pour se rendre dans le logement et le visiter : ses conseils sont alors plus précis qu'habituellement et peuvent même compléter l'étude technique réalisée par le prestataire, comme l'explique un ménage ayant adhéré au Pass'Réno Habitat 93 : « *il y avait plein de petits détails qu'il m'a donné à l'oral, qui ne sont pas dans le compte-rendu,*

*mais qui étaient intéressants. Oui il était super ce mec, il était vraiment bien » (entretien ménage).* Certains conseillers parviennent ainsi à se rendre dans les maisons, comme dans le cas d'Enerterre (qui n'est pas un espace info énergie mais qui en a partiellement la fonction) où le conseiller propose un rendez-vous sur place pour hiérarchiser les travaux à faire et pour diriger ensuite le ménage vers d'autres professionnels indépendants.

Le rôle du conseiller et celui du prestataire extérieur sont souvent complémentaires. Des méthodes de travail sont mises en place et un parcours type des ménages est construit. En règle générale, 1/ le conseiller réalise un premier entretien à distance avec les ménages. Il repère les ménages dont le projet de rénovation est bien avancé, plutôt complet, et qui semblent avoir une capacité effective de financement des travaux. 2/ Ces ménages se voient proposer des études plus poussées avec le prestataire extérieur qui se rend sur place, fait le tour de leur maison, évalue la qualité de la maison, précisant les travaux à réaliser, et propose une hiérarchisation des priorités. 3/ Dans une dernière phase, les ménages retournent voir le conseiller, pour finaliser le projet de rénovation et éventuellement discuter des possibilités de financement des travaux. Un technicien et un habitant expliquent le cas de Pass'Réno Habitat 93 :

*[technicien] « Il a déjà un temps de rendez-vous avec un conseiller. Le conseiller fait un état des lieux déclaratif qui permet de faire une évaluation énergétique du logement. On a un premier entretien avec le particulier pour comprendre son projet, pour cerner ses attentes, avoir un peu une idée de la manière dont il peut mobiliser du financement. Et puis d'être sûr aussi qu'après le temps de conseil, il choisisse le prestataire externe et qu'il aille faire des travaux de rénovation énergétique. Il y a toute une étape de qualification qui est la première étape. Des fois, on se rend compte que le particulier voudrait faire une rénovation complète mais n'est pas en capacité financière. S'il décide juste de rénover sa toiture, le prestataire externe n'a pas vocation à se déplacer pour faire cette visite. [...] Ensuite, on a construit avec le prestataire une grille d'analyse qui correspond à une grille de dégradation du bâtiment, couplée à une grille de faisabilité technique. Il fait une visite complète de la maison. Et puis il dit aux particuliers, vos priorités de rénovation c'est ça. Et après, on revient avec lui des scénarios de rénovation énergétique. Le prestataire externe a cette unique mission. C'est faire le diagnostic, faire un rapport. Et après, c'est le conseiller accompagnateur qui reprend ce rapport, revient vers le particulier et échange avec le particulier pour avancer sur le projet ».*

*[habitant] « On est tombé sur cette association, on les a tout de suite contactés, ils ont été très réceptifs et ils sont venus, il y a un architecte qui est venu, qui a visité la maison, qui a fait des préconisations, suite à ces préconisations ils nous ont dit vous pouvaient faire tels et tels travaux. On a entamé un certain nombre de travaux avec des entreprises qu'ils nous avaient conseillées ».*

Les professionnels parlent alors souvent d'une pluralité de parcours de rénovation, ou de « différents types d'accompagnements qui peuvent s'adapter selon le projet de la personne », comme l'explique une technicienne en parlant d'Ecoreno'v à Lyon, où différents parcours types ont été définis et formalisés. Un parcours « standardisé » vise à traiter les cas simples,

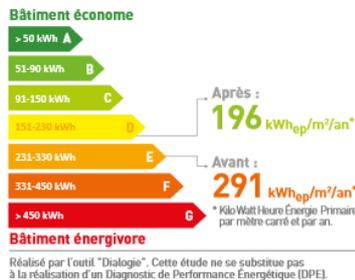
avec uniquement un rendez-vous à distance. Différents parcours personnalisés peuvent ensuite être construits, « *quand le conseiller de l'Espace Info Énergie estime que pour bien calibrer l'intervention, une approche standardisée ne suffit pas parce qu'il y a déjà eu des interventions partielles, parce que la maison a été agrandie, qu'il y a déjà eu des choses de faites à l'intérieur, qu'il y a des problématiques un peu thermiques compliquées qui ne peuvent pas être traitées avec une approche standard* ».

La complémentarité des rôles du conseiller et du prestataire se reflète également dans le niveau plus ou moins poussé de technicité qui caractérise leurs échanges avec le ménage en phase de diagnostic. Dans les entretiens réalisés, le discours du conseiller est perçu comme étant clair et compréhensible, alors que très souvent le langage mais également la posture d'expert adoptée par le prestataire peuvent poser problème aux ménages. Le conseiller devient donc indispensable pour l'aider, par exemple, à décrypter le rapport d'étude livré par le prestataire : « *après l'étude par l'architecte, on a mis des priorités. Il [le conseiller] m'a aidé à lire le dossier aussi. Heureusement qu'ils sont là et qu'ils y connaissent quelque chose, parce que moi les grilles avec des chiffres et des infos données par l'architecte, si on ne m'explique pas, je ne sais pas quoi en faire, dans quel ordre on prend le machin* », avoue un propriétaire ayant adhéré au Pass'Réno Habitat 93. Les rapports d'étude réalisés par les prestataires prennent souvent la forme d'un ensemble de critères, d'indicateurs, de seuils de performances, de préconisations basées sur des calculs mathématiques, physiques et sur des simulations réalisées à l'aide de logiciels spécialisés. L'approche est clairement performantielle, avec un côté mécanique qui n'échappe pas à certains ménages. Dans la plupart des cas cette approche est perçue comme utile par les ménages car elle permet des arbitrages et la visualisation de plusieurs scénarios alternatifs. Un propriétaire ayant rénové sa maison dans le cadre d'Oktave explique : « *le but c'était de faire le tour de la maison, de voir où cela pêchait, et de voir quelles étaient les solutions techniques. Et eux, ils ont une grille, qui dit que selon la maison, la performance que l'on doit atteindre c'est X. Et pour atteindre X, l'assemblage de solutions qui correspond le mieux, c'est ça. Ça a un côté mécanique* ». Mais si certains ménages sont séduits et rassurés par cette approche très professionnelle et technique qui leur donne l'impression d'être entre de bonnes mains et suivis par des experts compétents, d'autres sont perdus et craignent de perdre la main sur le projet de rénovation : « *Ils ont calculé, je crois, ce que je consomme à-peu-près à l'heure actuelle et qu'est-ce que la rénovation pourrait faire en terme de consommation d'énergie ou de rénovation. Et tout est calculé avec des unités de mesure que je ne maîtrise pas* » (entretien ménage). D'autres, enfin, estiment que la technicité du rapport d'étude et son approche par indicateurs le rendent même « *inutile. Installation d'une VMC, note de faisabilité 92 % bon super je suis content. Enfin pour moi c'est inutile, et je vous dis, les entreprises à qui je l'ai donné, ils m'ont dit « non cela ne sert à rien, » parce que voilà ils s'en moquent de voir qu'il y a 92 % de faisabilité de poser une VMC* » (entretien ménage). Le rapport d'étude, visant à réaliser un diagnostic complet et exhaustif, peut parfois prendre la forme d'une longue liste d'améliorations à faire, qui peut décourager le ménage : « *quand on a fait venir MVE, ils nous ont fait des préconisations. Si on chiffrait tout ce qu'ils nous disaient de faire, il fallait changer de maison. Ils n'ont qu'à nous dire de carrément casser la maison et on en refait une autre [...]. Ça devient décourageant: quand on les a fait venir, je me suis dit ce n'est pas la peine, on ne fait pas les travaux, ils nous demandent de mettre ci, de mettre ça, c'est trop. Il faut faire de la rénovation qui améliore mais qui soit possible pour le français moyen, je me mets dedans* » (entretien ménage). A nouveau, le rôle du conseiller est central pour guider le ménage et

l'aider à prioriser les interventions à réaliser, à partir des besoins mais aussi des envies et des possibilités économiques du ménage.

#3 / Les Lilas

## Une rénovation réussie près de chez vous !



### La maison avant rénovation

Maison individuelle construite en 1930 de 74 m<sup>2</sup> habitables sur 1 niveau et combles aménagés.

#### Toiture

- Charpente traditionnelle avec couverture tuiles mécaniques
- Laine minérale (12 cm)

#### Murs extérieurs

- Murs en briques pleine

#### Menuiseries

- Double vitrage bois (posés en 2000)

#### Chauffage et eau chaude

- Chaudière basse température au gaz (posée en 2012)

### Les travaux (2017)

- Isolation de la toiture sous rampant
- Remplacement des fenêtres
- Mise en place d'une ventilation mécanique contrôlée (VMC)
- Isolation d'un mur par l'intérieur

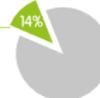
#### Coût des travaux

- Isolation de la toiture sous rampant 9 189€<sup>TTC</sup>  
26 cm de laine de bois (R=7,15)
- VMC simple flux hygro B 1 550€<sup>TTC</sup>
- Remplacement des fenêtres et pose de volets isolants 7 610€<sup>TTC</sup>
- Isolation mur intérieur (1 pignon) 6 887€<sup>TTC</sup>  
14 cm de laine de bois (R=4)

→ TOTAL : **25 236 €<sup>TTC</sup>**

#### Aides et subventions

- Crédit d'impôt : 3 544 € (14% du coût total)



Une rénovation accompagnée par Pass'Réno Habitat 93 <http://www.passrenohabitat93.energissime.fr/fileadmin/sites/pass-habitat93/Documents/Fiche-Lilas-PATINET-web.pdf>

## Un diagnostic personnalisé pour une rénovation plus complète

Les interventions de ce type reposent sur l'idée qu'avec une meilleure connaissance globale du bâti, et avec des conseils plus fins, les ménages tendent plus facilement d'une part à passer à l'acte en engageant des travaux, et par ailleurs que les travaux sont plus complets et de meilleure qualité. Un conseiller explique : « pendant l'expérimentation on s'est rendu compte que toutes les personnes qui sont venues ont fait plus de travaux que prévu. Elles ont majoritairement toutes été satisfaites d'avoir un architecte, c'est un métier qui rassure les gens. Et ça permet aussi d'échanger sur toute la maison. Quand vous avez un artisan chauffagiste, vous parlez uniquement du chauffage. Vous allez peut-être poser une question sur l'isolation mais vous n'allez pas forcément être convaincu de la réponse qu'il va vous donner ».

La plupart des ménages interviewés confirment en effet avoir réalisé plus de travaux que prévu. D'une part, le diagnostic très complet leur permet de comprendre qu'une rénovation énergétique efficace passe par un ensemble de transformations et ne peut pas se réduire à une

seule opération ponctuelle et isolée. La maison est un système, « *on doit toucher à tout, [...] il n'y a pas un gros poste, on n'a pas d'effet de seuil* » (entretien ménage). Cette prise de conscience s'opère de façon graduelle, notamment lors de travaux de rénovation réalisés contextuellement au moment de l'achat de la maison. Qu'il soit aveuglé par « *l'euphorie du projet d'achat* », ou simplement pas suffisamment expert pour porter une évaluation solide lors des rapides visites du bien à acheter, le ménage découvre grâce au diagnostic l'ampleur des travaux à réaliser : « *Mais là, dans une maison qui paraît assez saine... J'avais visité avec mon beau-père, qui s'y connaissait assez..... parce qu'eux-mêmes avaient construit à l'époque. On a découvert un peu des choses, mais pas tant que ça, finalement* », explique un propriétaire ayant rénové avec Oktave. « *La maison, on ne pensait pas avoir autant de travaux, de l'extérieur elle était vraiment bien* » : un autre propriétaire ayant adhéré à Oktave pointe la nature « invisible » des opérations de rénovation, que seule une étude poussée peut dévoiler.

D'autre part, les échanges avec le conseiller et le prestataire, dont les ménages bénéficient dans le cadre de ces dispositifs, ont parfois le résultat de les pousser à élargir le panel d'interventions qu'ils imaginaient réaliser au départ, en ayant raison de leur méfiance initiale vis-à-vis de certaines d'entre elles. Ainsi, « *parmi le panel de travaux qu'ils nous proposaient, même si je n'étais pas trop chaud, on a changé de chaudière* », relate un propriétaire ayant rénové avec Pass'Réno Habitat 93. Un deuxième raconte : « *Je n'étais pas très chaud mais j'ai été convaincu sur l'installation d'une VMC* ».



Changement de chaudière à condensation. Source : un ménage ayant rénové.

Enfin, des travaux supplémentaires non prévus initialement peuvent découler de l'intervention de rénovation elle-même qui, en modifiant les caractéristiques de la maison, ses performances et ambiances, demande une intervention sur les systèmes techniques, comme explique un propriétaire ayant rénové avec Oktave : « *Donc après ils nous ont expliqué que la chaudière pouvait encore fonctionner mais comme qu'elle serait trop puissante, car la maison serait bien isolée, elle ferait trop de marche/arrêt. Elle allait sûrement mourir rapidement, donc on l'a changée* ». Un diagnostic personnalisé serait particulièrement nécessaire dans le cas d'un patrimoine bâti particulier (par exemple sur les maisons en terre avec Enerterre) ou d'un patrimoine bâti de mauvaise qualité et peu adapté à la rénovation énergétique. Un de nos interlocuteurs à l'ALEC MVE évoque le cas de la Seine-Saint-Denis : « *en Seine Saint Denis, on a un sol qui est argileux. On a des mouvements de sol. On a un bâti qui est ancien, avant*

1974 voire juste après la Seconde Guerre Mondiale. La qualité architecturale du bâtiment n'est pas forcément adaptée à de la rénovation énergétique. Le prestataire externe est là pour faire une évaluation du bâti sur tous les aspects, que ce soit architectural ou que ce soit sur les aspects sanitaires ». La personnalisation du diagnostic peut se coupler avec le recours à des techniques innovantes telles que l'utilisation de la caméra thermique, permettant de visualiser clairement l'état du bâti. Le ménage est parfois plus facilement convaincu de la nécessité de réaliser des travaux, notamment d'isolation thermique : « *c'était chouette, ils nous ont fait la maison vue du haut et le truc thermique vu du haut, là où il y avait le plus de déperditions de chaleur. C'est sympa, on voit vraiment bien là où ça pêche, ça. Ça nous avait vachement convaincu, avec les pignons mis en valeur* », explique un propriétaire ayant rénové avec Pass'Réno Habitat 93.

### ***Un rôle qui se rapproche de l'assistance à Maitrise d'Ouvrage***

Une idée sous-jacente exprimée par plusieurs EIE consiste à penser que la mission de conseil et de diagnostic du prestataire extérieur pourrait déboucher sur des missions plus importantes, de maîtrise d'œuvre voire de suivi de travaux, financées par le particulier (directement au prestataire ou à d'autres entreprises de son réseau). Un technicien explique : « *le recours à des extérieurs permet aussi d'ouvrir à d'autres prestataires, type architectes, qui pourraient se mettre en lien avec des bureaux d'études. Ce qu'on va demander aux prestataires dans notre cahier des charges, c'est qu'ils aient une assurance maîtrise d'œuvre, donc qu'ils puissent faire du suivi de chantier. Demander qu'ils aient cette assurance, ça veut dire que ça ne sera pas uniquement des bureaux d'études fluides, et surtout ça ne sera pas des diagnostiqueurs qui ont une vision très restreinte, et surtout qui font des prestations très légères qui finalement n'emmènent pas du projet qualitatif* ». On voit bien l'ambiguïté dans laquelle se trouvent les EIE qui, pour ne pas entraver la concurrence, ne peuvent pas faire de maîtrise d'œuvre eux-mêmes, ni même conseiller des maitres d'œuvre aux ménages.

Lors de la poursuite du projet de rénovation, certains ménages décident effectivement de se passer d'architecte, en se lançant dans la tâche ardue d'être en même temps maîtrise d'ouvrage, occupants des espaces et maîtrise d'œuvre. D'autres, au contraire, s'appuient fortement sur cette figure, qui à la fois les rassure et les aide car l'architecte joue le rôle d'intermédiaire avec les entreprises et les artisans, et les invite aussi à penser plus globalement qu'une « simple » rénovation énergétique : « *du coup on fait des travaux plus larges. On va se faire une pièce en plus machin. Le fait d'avoir l'archi on s'est dit : tant qu'à faire maintenant on fait un truc* » (entretien ménage). Cependant, l'enquête montre que très souvent, l'architecte choisi n'est pas celui qui avait réalisé l'étude, mandaté par l'EIE, lorsqu'ils avaient réalisé un premier diagnostic. La plupart des ménages de Pass'Réno Habitat 93, en effet, s'adressent d'abord directement à des entreprises, et ce n'est que dans un deuxième temps qu'ils décident de prendre contact avec un architecte, conseillés par leur entourage ou bien parce qu'ils réalisent qu'ils n'y arrivent pas tous seuls : « *c'est seulement une fois qu'on avait repris du courage que je me suis dit là, clairement, le problème ce n'est pas seulement les entrepreneurs, c'est aussi que nous on ne peut pas gérer ça. Donc il faut un architecte* » (entretien ménage).

Contrairement à Pass'Réno Habitat 93, le dispositif Oktave prévoit dès le départ l'accompagnement par un architecte tout au long du projet de rénovation, y compris dans le

suivi des travaux. Cette option est perçue par les ménages interrogés comme un point fort du dispositif. L'architecte y est ici décrit comme engagé, disponible et également formateur, car il aide le ménage à comprendre les différentes étapes de la rénovation ainsi que les techniques adoptées, ce qui est d'autant plus important lorsque les ménages veulent réaliser eux-mêmes une partie des travaux. Le projet de rénovation est le résultat de l'action conjointe et coordonnée du conseiller d'Oktave, de l'architecte, des entreprises et du ménage : « *ce que j'ai aimé, c'était un des principaux avantages d'Oktave, c'était la coordination dans la solution* », explique un propriétaire. Mais l'architecte devient parfois le principal interlocuteur du ménage, devant le conseiller de l'EIE : « *il s'est avéré qu'il n'y avait principalement que l'architecte. C'était lui qui...l'intérêt du pilote c'est qu'il [le conseiller] s'était un peu déchargé de la responsabilité du suivi* » (entretien ménage).

L'architecte est censé être le pilote du groupement d'entreprises retenu par le ménage. Il doit discuter directement avec ces dernières afin d'identifier la stratégie de rénovation la plus pertinente puis, en phase de réalisation des travaux, il doit suivre le chantier et coordonner l'action des entreprises. Certains ménages pointent cependant un engagement limité de l'architecte en phase chantier : « *le pilote, il n'était pas vraiment pilote de l'avion. Le pilote, c'était moi* ». Encadré et accompagné fortement en phase diagnostic et conception, certains se sentent abandonnés lorsque les travaux commencent, là où l'enjeu de coordination devient essentiel, et se retrouvent à devoir gérer directement les différentes entreprises et à régler les imprévus : retard d'une entreprise qui compromet le planning global de la rénovation (« *impossible d'obtenir un devis de sa part. Le seul devis qui est arrivé s'est fait attendre très longuement. Ce qui fait que ça s'est étalé* »), coordination des temporalités des interventions (« *je dis à l'entreprise : mais vous êtes au courant que dans deux jours, il n'y a plus l'échafaudage, je ne sais pas comment vous allez monter là-haut. Il a dit : Ah bon, on nous a pas prévenu* »), clôture des travaux, (« *c'est moi-même qui ai dû appeler 4 ou 5 fois pour que l'échafaudage veuille bien partir un jour* »), etc.

Finalement, l'assistance proposée dans ces situations dépasse le simple conseil, pour se rapprocher de l'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de la maîtrise d'œuvre. Un de nos interlocuteurs exprime clairement cet enjeu : « *il faut vraiment aller plus loin dans l'assistance à maîtrise d'ouvrage. La maîtrise d'ouvrage ça fait partie des points-clés aujourd'hui. Il y a plein de dossiers, il vous faut un maître d'œuvre. Les gens sont perdus, ils ne savent pas. Et il faut suivre l'ensemble de la démarche, jusqu'à la fin du chantier. Normalement ça devrait être dans la mission du conseiller ANAH* ». Le recours à un prestataire extérieur est alors généralement un point de passage obligé, dans une situation où la maîtrise d'ouvrage des travaux est assurée par un particulier qui n'en a généralement pas les compétences techniques, et que tout accompagnement des pouvoirs publics est vite assimilé à une prestation de service, que ces derniers ne peuvent ni ne veulent assurer.

La plupart des ménages interviewés confirment le besoin : « *on n'est pas habitué à être maître d'ouvrage, quand on est un individuel* », avoue un propriétaire. Pour beaucoup d'entre eux, l'existence du dispositif d'accompagnement a été *la conditio sine qua non* pour la réalisation du projet de rénovation, qui est perçue comme étant bien plus compliquée que d'autres types de travaux d'amélioration ou de décoration : « *j'attendais ça [le dispositif] parce que je ne me sentais pas de me lancer tout seul, d'aller chercher les artisans, ce n'est pas possible pour un particulier. Auparavant on faisait tous nos travaux nous-mêmes, mais c'était des travaux d'amélioration, refaire la peinture, les carrelages* ».

Soulignons ici la portée symbolique des dispositifs d'aide à la rénovation, qui joue parfois dans l'engagement des ménages. Plusieurs insistent sur le fait que cette capacité d'accompagnement technique des projets se construit nécessairement à un niveau collectif et non individuel : « *individuellement on ne peut pas faire grand-chose. Individuellement les gens n'ont pas la compétence pour faire la maîtrise d'ouvrage, les compétences pour savoir qu'il y a besoin d'un artisan, quels sont les bons travaux et ainsi de suite* » (entretien ménage). Pour certains, cette dimension collective donne encore plus du sens à leur propre projet de rénovation, et encourage un investissement personnel : « *on veut bien servir un petit peu de locomotive pour les autres. Pour moi, c'est toujours la démarche collective, on ne fera une rénovation énergétique des petits pavillons que si on entraîne une démarche collective de tout le monde* » (entretien ménage). Ce positionnement fait écho à l'un des objectifs institutionnels des dispositifs, c'est-à-dire la diffusion de l'information à travers l'illustration de pratiques exemplaires ; objectif qui se concrétise dans des actions de publicisation et d'information (fiches de cas d'étude sur le site internet de Pass'Réno Habitat 93, inauguration officielle des maisons rénovées à la présence d'autorités institutionnelles et portes ouvertes pour visiter les chantiers dans le cas d'Oktave, etc.).

### ***La dimension sociale de l'accompagnement technique***

L'accompagnement personnalisé des ménages dans leurs parcours de rénovation peut dans certains cas comporter un volet d'accompagnement « social ». Dans le cas d'Enerterre, le Parc naturel régional a développé l'idée d'un « accompagnement sociotechnique » lié au dispositif d'auto-réhabilitation accompagnée. Les conseillers de l'ALEC Paris Terre d'Envol emploient les mêmes termes. Dans le cas d'Oktave, cet accompagnement est lié à des dispositifs de financements pour les ménages les plus précaires (Procvivis). L'accompagnement social se construit ici autour du projet de rénovation du logement.

En plus des conseils techniques, les ménages sont épaulés sur des aspects non techniques de leur rénovation : aides financières aux travaux, problèmes d'insalubrité du logement, etc. Par ailleurs, l'accompagnement peut aussi s'élargir à des problématiques qui dépassent la seule question de la rénovation du logement : organisation de la vie quotidienne, gestion du budget des ménages, endettement, problèmes de retour à l'emploi ou de formation professionnelle, gestion des enfants, etc. Dans le cas d'Enerterre, relate un technicien, « *on fait une visite à domicile par un intervenant qu'on va appeler un intervenant sociotechnique. C'est-à-dire qu'il faut qu'il ait des compétences sociales et en même temps des compétences techniques* ». Dans d'autres cas, les rôles sont partagés entre plusieurs intervenants.

Une part importante de cet accompagnement complémentaire consiste à stabiliser le budget d'intervention, en mobilisant des aides spécifiques aux propriétaires modestes pour l'amélioration de leurs logements. Les dispositifs existants à l'interface entre amélioration de l'habitat et action sociale sont mobilisés, au niveau étatique (ceux de l'ANAH notamment) comme au niveau local (les interventions du département, chef de file en matière d'intervention sociale, mais aussi parfois de la région ou de l'intercommunalité). Le cas du PNR du Cotentin illustre cet emboîtement de dispositifs d'aide entre lesquels les ménages sont parfois perdus : « *le département a un dispositif qui est fait pour les gens qui sont hors critères ANAH et puis après on a un dispositif régional qui vise plutôt des rénovations globales très poussées type BBC* », nous explique un technicien.

## ***Un relatif impensé de l'accompagnement des ménages : les démarches administratives auprès des services techniques de la commune***

Une étape délicate commune à tout projet de rénovation, la réalisation des démarches administratives auprès des services techniques de la commune, semble être mal accompagnée par les acteurs publics. Nos enquêtes ont permis de montrer à quel point ces démarches pouvaient être problématiques pour les ménages, et représenter un vrai blocage pour certains d'entre eux. Et même lorsque les ménages sont accompagnés dans leur démarche par des conseillers ou par des professionnels sensés les assister, cette étape pose problème.

Lors d'un projet de rénovation, les propriétaires doivent déposer soit une demande de permis de construire (pour des travaux importants : augmentation de la surface habitable, modification importante de la façade, modification de la structure porteuse, etc.) soit une déclaration préalable (travaux moins importants : changement de fenêtres et portes, ravalement, pose de panneaux photovoltaïques, etc.). Dans les deux cas, même quand les réalisations semblent modestes et simples aux yeux des ménages, et même lorsqu'ils sont accompagnés par les acteurs publics, cette étape pose souvent problème. Les propriétaires peuvent rencontrer des obstacles qui vont de la demande de la part des services techniques de refaire certaines pièces du dossier qui n'étaient pas aux normes, ou de transmettre de la documentation complémentaire, jusqu'au rejet du projet, en passant par des demandes de modification partielle ou intégrale. La démarche administrative suscite un ensemble varié de sentiments auprès des propriétaires : frustration, gêne, angoisse, irritation. « *Ce fut un cauchemar horrible* », explique un propriétaire : « *des aller-retour, attendre des réponses, y aller, prendre, poser une demi-journée de congé* ». Les ménages sont tout particulièrement frustrés par les contraintes bureaucratiques (mise en forme des documents, respect des codes formels) ; des « *vétilles* », néanmoins cabales de bloquer leur dossier pendant des semaines. C'est le cas d'un propriétaire qui a vu son dossier refusé trois fois sans explication, et qui après plusieurs aller-retour a finalement pu comprendre que le souci était la mise en forme de certains documents qui devaient être présentés en format A3 et pas en A4. « *Parfois on a l'impression qu'ils [les services techniques] sont là plus pour nous entraver qu'autre chose* », se plaint un autre propriétaire. Ces résistances formelles sont d'autant plus incompréhensibles pour les propriétaires qu'elles ne concernent pas ou très peu la nature même des travaux, qui seront par la suite entièrement acceptés, mais se cantonnent souvent à des véto sur la forme.

Les échanges avec les services techniques n'ont rien d'abstrait pour les ménages : il s'agit bien d'entrer en relation avec le personnel de la commune. Si dans certains cas les techniciens sont perçus comme des aides, beaucoup de ménages considèrent au contraire qu'ils se sont montrés désagréables. Dans ce cas, c'est bien le comportement individuel qui est remis en question : le technicien est antipathique, donc responsable des complications potentielles du dossier de rénovation : « *On a dû faire une demande de déclaration préalable, ça ne s'est pas vraiment bien passé. La caricature un peu kafkaïenne de l'administration, qui nous prend de haut, qui nous dit « non », « oui mais madame regardez j'ai lu ici, c'était écrit comme ça » « ben non c'est pas ça ! C'est pas comme ça ! Ben non il ne faut pas trois exemplaires, il faut cinq exemplaires » « mais ça il faut le remplir » « mais il y a marqué optionnel » « mais non pas dans votre cas » Comme ça, pas très agréable » (entretien ménage).*

Parfois, c'est la nature même des modifications demandées par les services techniques qui n'est pas comprise par les ménages : *« on nous a dit, pour nous embêter, on ne va pas le dire autrement, qu'on ne respectait pas la symétrie des volumes. Déjà sur le coup je ne savais pas ce que ça voulait dire. Après, ils ont laissé tomber l'histoire de la symétrie et ils ont commencé à nous embêter sur la baie vitrée. En disant qu'en fait, il fallait que ça soit pareil devant que derrière »*. Ces réactions renvoient en large partie à la méconnaissance de la part des propriétaires des règles complexes qui régissent les demandes de permis de construire. Au-delà des questions architecturales et structurelles, un ensemble de règles urbaines (alignement, image, homogénéité, patrimoine, paysage, etc.) peuvent être mobilisées par les services techniques pour bloquer ou demander des modifications sur un projet. Certains ménages évoquent mécanismes internes aux mairies, et donnent parfois une lecture politique aux obstacles qui bloquent leur dossier. En voici deux : selon un propriétaire, les élus seraient les vrais responsables du blocage de son projet, car le projet est d'envergure et ces derniers ont fondé leur campagne électorale sur la lutte à la densification. Pour un autre propriétaire, les services techniques ont bloqué le dossier à cause de tensions internes à la mairie : il s'agit bien de représailles vis-à-vis d'un élu qui vient de s'installer.

Quoi qu'il en soit, les propriétaires perçoivent très souvent cette étape comme une course à obstacles, dont le bon résultat dépend de leur acharnement et de leur endurance. Un ménage raconte ses difficultés à faire valider son projet de modification de la baie vitrée du pavillon : *« on a failli laisser tout tomber, revendre la maison. Heureusement mon mari a eu la bonne idée de dire : mais attends, moi j'ai l'impression qu'il y a des maisons dans le voisinage qui ont ça. On a fait une rue. On a photographié trois maisons qui en plus avaient cela sur la face sur rue, on a envoyé tout cela à la mairie. Au final, ça a été accepté, même pas de modification demandée »*. Bien souvent, des négociations ont lieu : le propriétaire rencontre à plusieurs reprises les services techniques, et tente de négocier des évolutions, renonce parfois à ce qu'il estime être moins important, ou bien accepte quelques modifications mineures, afin de valider le gros des travaux.

Les retards et les ralentissements inattendus lors de cette étape peuvent créer, au-delà du caractère désagréable, des difficultés importantes concernant le planning du projet. Certains ménages n'attendent pas d'avoir obtenu l'autorisation pour contacter les entreprises et fixer le calendrier des travaux. Il se peut ainsi qu'ils soient pris entre deux feux, comme l'explique un propriétaire : *« d'un côté la mairie nous disait : non l'autorisation n'est pas prête ; de l'autre côté les ouvriers : oui mais nous ne pouvons pas attendre, il faut démarrer le chantier. C'est évident, les artisans m'ont conseillé de ne pas attendre l'autorisation pour la déclaration préalable de travaux »*. Le risque est en effet que le ménage décide de démarrer les travaux sans attendre l'autorisation, voire parfois sans même demander d'autorisation.

### **3. Le tiers-financement : intervenir sur la solvabilité des ménages**

Le tiers-financement vise à faciliter l'accès des ménages à des prêts pour financer leurs travaux de rénovation. Le principe est fréquent pour la rénovation énergétique des copropriétés ou des bâtiments publics, mais il est plus rare pour la rénovation de l'habitat individuel. Derrière le terme se cache une diversité de pratiques. Le tiers financement peut prendre plusieurs formes qui parfois se combinent : les pouvoirs publics peuvent se porter

garants des prêts des ménages auprès des établissements bancaires ; des sociétés dédiées, souvent conjointement entre les acteurs publics et certains établissements bancaires, peuvent proposer des formules spécifiques de prêts ; des avances sur les subventions à percevoir pour la rénovation des maisons (crédits d'impôts, subventions de l'ANAH, etc.) peuvent être réalisées. L'octroi de prêts se combine souvent avec un accompagnement : un accompagnement au montage financier peut être proposé ; un accompagnement du suivi des travaux peut se greffer sur l'accompagnement financier ; etc.

### ***Les écueils des aides financières classiques***

Financer les travaux de rénovation représente un écueil important pour les ménages. Certes, il existe de nombreuses subventions et aides (crédit d'impôts, éco-prêts, certificats d'économie d'énergie, ...). Toutefois, elles sont difficiles à appréhender pour les ménages. Parmi les éléments critiques que cette étude a permis de mettre en lumière, en rejoignant une vaste littérature sur le sujet, on peut lister : 1/ la mauvaise connaissance ou la non connaissance des dispositifs existants ; 2/ la difficulté à se repérer au sein de multiples initiatives, perçues comme étant a/ éparpillées ; b/ volatiles (*«ça change tout le temps. Au moment où je veux faire ma déclaration d'impôts, je regarde la législation et je m'aperçois que cette année-là pour pouvoir avoir des réductions d'impôts pour les fenêtres il fallait avoir un bouquet de travaux, il aurait fallu que je fasse n'importe quoi, par exemple l'isolation de ma cave à vin, c'est un bouquet de travaux. Là j'étais un petit peu furieux quand même » - entretien ménage*) ; c/ non adaptées aux conditions personnelles (*« j'avais regardé, je ne rentre pas dans l'ANAH » - entretien ménage*) ; et d/ lourdes et compliquées (*«c'est le chat qui se mord la queue. C'est compliqué, quand on est libéral, c'est vraiment compliqué, on y a passé des journées» - entretien ménage*). Elles semblent tellement lourdes et compliquées qu'au final certains ménages abandonnent en cours de route, ne tente même pas (*« le temps que je vais courir derrière pour qu'on me réponde : vous dépassez le plafond, vous n'avez pas d'aide... on a laissé tomber » - entretien ménage*) ou bien regrette d'y avoir dédié autant de temps (*« on a fait pour 600 €. Mais je pense que mon temps de travail valait 600 €. J'aurais dû travailler, tu vois, plutôt que de faire ces dossiers à la con » - entretien ménage*).

Lorsque l'on interroge les ménages ayant rénové leur maison en dehors de toute aide ou accompagnement public (ou lorsque l'action collective est portée par un groupe d'habitant plus que par les acteurs publics, comme dans le cas de Pontault-Combault), les critiques fusent quant à la lourdeur, au manque de clarté, à la prolifération opaque des dispositifs d'action publique. Deux autres types de critique s'ajoutent, renvoyant d'une part à un sentiment de méfiance envers ces dispositifs, et d'autre part à leur incapacité à prioriser les travaux à réaliser. Perçus comme trop simpliste, ils ne seraient pas complètement fiable : *« Vous allez avoir votre isolation complète de votre pavillon pour 1€ et c'est l'Etat qui va payer. Tout le monde est devenu assez méfiant parce qu'on se dit que ça paraît assez peu réaliste »* explique un propriétaire. De plus, la gestion locale de ces dispositifs ouvrirait potentiellement les portes à des comportements malhonnêtes de la part des personnes qui en ont la charge, *« des arnaqueurs qui s'en emparent, enfin qui savent étudier les aides et qui vont vous faire, là pareil, ceux qu'ils veulent »* (entretien ménage). L'incapacité des dispositifs à prioriser les travaux concernerait autant les projets individuels de rénovation des ménages (*« là il faudrait peut-être un diagnostiqueur qui dise, voilà, le plan de travaux*

*prioritaires pour votre maison* » - entretien ménage) que la hiérarchisation des interventions sur le parc national de logements (« *ce ne sont pas forcément les résidences des années 1960 qui sont traitées en priorité mais, comme il y a des budgets et que l'ANAH a de l'argent, il y a des immeubles de 1980/85 qui ont été isolés alors qu'il y a d'autre passoires qui ne le sont toujours pas* » - entretien ménage).

## **Le principe du tiers-financement**

Le tiers financement répond en partie à ces critiques. Il repose sur deux idées fortes, chacune étant plus ou moins mises en avant selon les cas considérés :

a/ les travaux de rénovations énergétiques sont largement subventionnés. Mais les subventions, notamment celles perçues sous forme de crédits d'impôts, sont versées une fois les travaux réalisés. Cette situation pose de problèmes de trésorerie aux ménages, qui ne peuvent pas nécessairement avancer l'argent. C'est notamment le cas pour les ménages les plus modestes, pour lesquels les subventions sont les plus élevées mais qui se voient aussi souvent refuser les prêts de la part des établissements bancaires classiques : « *En fait on aurait dû l'anticiper dans l'argent qu'on a emprunté à la banque pour l'achat de la maison. [...]. Mais nous, on avait emprunté 160 000 tout court et ils ne voulaient plus nous prêter les 30 000 euros qui manquaient pour les travaux, à cause de l'endettement* » explique un propriétaire. L'obtention d'un prêt bancaire est perçue par de nombreux ménages comme un véritable « *parcours de guerre* », notamment quand il s'agit d'un éco-prêt à taux zéro pour des travaux de rénovation. Lorsqu'ils acceptent d'accorder ce prêt, les établissements bancaires font passer le ménage à travers d'un « *parcours à obstacle* » fait de « *paperasse* », de justificatifs, de devis, de calculs : « *il en faut de papiers. Ils vous découragent, il faut vraiment insister pour avoir ce prêt parce qu'ils vous baladent. C'est vraiment "si vous voulez il faut vous accrocher"* ». Quand ce n'est pas le prêt qui pose problème, c'est l'assurance pour le prêt, demandée par les établissements bancaires. Il s'agit d'une difficulté peu évoquée, mais qui s'avère bien réelle pour les ménages les plus âgés. Comme raconte un propriétaire ayant rénové avec Oktave, « *le prêt en lui-même, ça n'a pas été compliqué, mais c'est l'assurance pour le prêt. Les assurances, tout ce qu'il faut fournir et tout, du médecin... Donc après, il ne faut pas non plus s'étonner si les gens ne rénovent plus leur maison à partir d'un certain âge* ». Dans cette situation, le tiers financement prend la forme d'une avance de trésorerie qui est remboursée une fois les subventions perçues : il vient en complément des dispositifs de subvention pour faciliter leur opérationnalisation. Cette idée est au cœur du dispositif Picardie Pass Rénovation, nous explique un technicien : « *pour que les gens rénovent leur maison, il faut qu'ils aient une trésorerie. On a beau avoir des systèmes d'aide qui vont jusqu'à 90 %, voire des fois 100 % de subventions, il faut toujours avancer les 30 % d'acompte. Il faut toujours que les gens aient de l'argent, parce que le crédit d'impôt tombe un an et demi après, etc.* ». Certains acteurs, comme la société Procivis en Alsace, proposent des prêts relais en attendant le versement des subventions. Bien souvent, cette société est partenaire des programmes de rénovation de l'habitat : « *on est signataire de toutes les OPAH et toutes les PIG, sur le Bas-Rhin et sur le Haut-Rhin, sur des copropriétés dégradées, de la rénovation énergétique, de la résorption d'insalubrité, etc. On fait des avances de subvention, systématiquement. Ça nous permet d'avoir des fonds. Les avances de subvention représentent près de 90% des prêts, c'est énorme* ».

b/ les prêts classiques aux ménages pour des travaux ne tiennent pas compte, dans le calcul pour l'octroi d'un prêt, des économies potentiellement réalisées. Or une fois sa maison isolée, le ménage va faire des économies d'énergie, et ce qu'il gagne sur sa facture de chauffage peut lui permettre de rembourser au moins partiellement les prêts qu'il avait contractés pour financer le « reste à charge » (coût des travaux duquel on déduit les aides). Cette idée est d'abord un argument auprès des ménages pour les inciter à engager des travaux, puisque leur coût réel est moindre dès lors qu'on regarde leur amortissement dans la durée (à cet égard, la période considérée, plus ou moins longue, est un facteur important). L'idée est également intéressante du point de vue des banques : des ménages non solvables peuvent le devenir. Le tiers financement correspond alors à des dispositifs de prêts à taux avantageux (voire à taux zéro) calculés sur cette base pour financer le reste à charge. On retrouve cet argumentaire par exemple avec le dispositif Oktave. Ceci suppose que les économies réalisées soient conséquentes (par exemple 40% d'économies d'énergie au minimum pour le Picardie Pass Rénovation) pour que la durée d'amortissement ne soit pas trop longue.

### ***Du financier au technique : un suivi complet du processus de rénovation***

Ces pratiques en matière d'aide au financement viennent souvent en complément des études et conseils techniques personnalisés (présentés au point précédent), qui permettent d'une part d'évaluer la capacité financière du ménage à s'engager dans des travaux plus ou moins lourds (et donc pour confirmer l'intérêt de mener des diagnostics techniques poussés), et d'autre part de monter les dossiers de financement. Le tiers financement se rapproche alors parfois d'une prestation complète de suivi des opérations, sur les plans financier, technique, social et administratif. C'est le cas notamment pour Oktave et pour Picardie Pass Rénovation. Un de nos interlocuteurs parle d'un « *parcours intégré qui travaille à la fois sur la partie technique des projets et sur la partie financière* ».

Le caractère hybride de l'intervention, à la fois technique, sociale et financière, déplace alors la manière d'analyser la pertinence et la faisabilité des opérations. La réflexion s'organise autour du « reste à charge », en prenant en compte la faisabilité technique des travaux, mais aussi les contraintes budgétaires du ménage, et l'ensemble des économies d'énergie qui vont être réalisées. Un technicien explique que cette approche permet de personnaliser les parcours de rénovation et les solutions proposées : « *en plus de faire les analyses de déperdition sur les parois, on va aussi parler beaucoup argent avec les gens, pour voir ce qui leur reste pour vivre. On prend les revenus, on prend les allocations familiales, on prend la retraite, etc., tout ce qu'ils peuvent avoir, et après on soustrait les crédits immobiliers, les charges de la maison, assurance, énergie, chauffage, eau, les charges de transport, toutes les charges récurrentes, les loisirs, la cantine des enfants. Donc après il y a un reste à vivre. Ensuite on part d'une mensualité raisonnable, pendant 25 ans, en fonction de leur reste à vivre, ça donne un budget de coût de projets. Et à partir de ce budget, on construit un programme adapté qui permet d'avoir suffisamment d'économies d'énergie. Ça, c'est complètement novateur comme approche dans les politiques publiques de l'habitat* ».

Le caractère hybride de l'action joue sur les compétences et l'organisation des opérateurs de tiers-financement : ces structures regroupent souvent un pôle technique en mesure d'organiser des diagnostics individuels, et un pôle en charge du financement et de l'octroi des prêts. Un chargé de projet au Picardie Pass Rénovation insiste sur la complémentarité et la

nécessaire séparation des deux pôles : « *il y a une bipolarité du système. Comme on monte les dossiers techniques et qu'en même temps on prête l'argent, il faut quand même qu'il y ait une neutralité dans la prise de décision. Il ne faut pas que les techniciens qui font les dossiers soient responsables du financement parce que ça peut les perturber dans le choix du programme de travaux. Et de la même manière il faut que ceux qui octroient le financement soient neutres pour décider de la pertinence ou pas d'octroyer un financement, indépendamment des difficultés des familles, de la rénovation, et autres* ».

### ***Une position de maîtrise d'ouvrage délégué ?***

Dans la version la plus extensive du tiers-financement, c'est le tiers-financeur qui avance les fonds nécessaires, qui assure lui-même les études et les travaux, et qui se fait rembourser ensuite par le propriétaire. Cette position est loin d'être généralisée chez les opérateurs de tiers-financement, mais on trouve de plus en plus de cas qui s'en approchent ou qui souhaitent s'en approcher.

Le Picardie Pass Rénovation en donne une illustration intéressante. La régie publique régionale propose une prestation complète : dans le cadre d'un « contrat de service public » largement subventionné par la collectivité, la régie engage les dépenses, elle recrute, contrôle et paye les entreprises, et se rémunère ensuite auprès du ménage, en récupérant notamment les aides versées *a posteriori*. Un technicien explique : « *une fois que le diagnostic technique est validé, il est restitué aux particuliers qui vont décider, ou pas, de rentrer dans le dispositif et de continuer l'aventure. S'ils décident de continuer, ils signent un contrat de service public avec nous. Ils passent dans la partie payante du dispositif : 1860 €. Ils vont avoir l'ensemble de l'accompagnement : recrutement de tous les prestataires pour le projet, maîtrise d'œuvre si nécessaire, artisans et autres. On fait des appels d'offres, un cahier des charges pour recruter les prestataires. Le suivi du chantier, réception du chantier et après, pendant cinq ans, suivi de la maison, des objectifs pour voir si on a atteint les 40 % d'économies d'énergie. Et un peu de pédagogie pour accompagner les ménages pour leur maîtrise de l'énergie. Et si besoin, le montage du plan de financement avec un contrat de prêt de financement pour financer les travaux. En cas de tiers financement, on est maître d'ouvrage délégué : c'est nous qui recrutons et payons les entreprises. On avance la totalité du projet et les particuliers commencent à nous rembourser à la fin des travaux* ».

Dans cette situation, l'opérateur assure un rôle assimilable à celui de maîtrise d'ouvrage déléguée, où il agit légalement pour le compte du maître d'ouvrage. Si cette position est plus lourde, elle est aussi gage d'un meilleur contrôle pour la collectivité publique, comme l'explique notre interlocuteur : « *nous, on prend la maîtrise d'ouvrage déléguée, c'est-à-dire qu'on prend tous les risques et c'est nous qui payons les entreprises qu'on recrute. On prend tous les risques et en même temps on contrôle quand même mieux les choses. C'est plus facile sur le chantier de pouvoir faire intervenir les entreprises, corriger des choses c'est quand même plus rassurant pour l'atteinte des objectifs en termes d'économies d'énergie* ». La garantie des économies d'énergie est un pilier de ce type de dispositif, car elle permet à la fois de motiver le ménage, en lui prospectant une réduction de ses factures après travaux, et de rendre moins difficile l'obtention d'un prêt sur la base d'une solvabilité accrue. Le contrôle du processus de projet et surtout la garantie des résultats sont perçus comme des points forts par les ménages. L'incertitude quant aux gains effectifs après travaux demeure l'un des freins

principaux à la prise de décision de rénover. Un dispositif qui s'engage sur ce front ne peut qu'être apprécié : *« ça donne une certitude parce qu'Oktave m'a tout de suite dit : on va faire un test d'étanchéité au départ, au milieu et à la fin.[...] Moi, je veux bien dépenser des sous mais je veux dépenser des sous pour avoir un résultat derrière sinon ça ne sert à rien »* (entretien ménage).. Le suivi tout au long du projet permet également de découvrir des malfaçons. Dans le cas d'une rénovation Okave, le test d'étanchéité a permis d'identifier une défektivité ; plusieurs tests ont été réalisés par la suite afin de vérifier le bon fonctionnement du système-ambiance.

La maîtrise d'ouvrage déléguée permet surtout d'assurer un suivi professionnel de la maîtrise d'ouvrage, en mobilisant des compétences que n'ont pas toujours les propriétaires, qui restent les véritables maîtres d'ouvrage : les techniciens peuvent ainsi assurer un suivi des travaux parfois poussé. L'un d'entre eux explique : *« ce n'est pas un suivi de maîtrise d'œuvre, on ne va pas organiser le chantier. Par contre on met en relation des entreprises, on fait une première réunion de chantier pour regarder les points un peu spécifiques. Les entreprises se coordonnent entre elles pour le planning, on va mettre de l'huile dans les rouages. Pour la plupart des chantiers on n'a pas forcément besoin de maître d'œuvre, ce ne sont pas des gros chantiers, ce n'est pas très compliqué. Pour le choix des entreprises, on fait des appels d'offres pour la plupart des dossiers. Ensuite on fait une analyse objective, on demande aux entreprises de faire un petit mémoire technique sur leur capacité à faire le projet, leur gestion des plannings, est-ce qu'ils sont RGE. On fait un classement objectif des entreprises, validé avec le particulier ».*

### ***De la régie publique aux sociétés de crédits : une diversité de montages opérationnels***

Les montages possibles des dispositifs de tiers financement sont variés. Les collectivités, en particulier les régions, peuvent proposer des dispositifs de tiers financement. Le *Hauts de France Pass Rénovation* est conduit en régie par la Région Hauts de France (ancien dispositif de la région Picardie aujourd'hui étendu à la Région Hauts de France) : le tiers financement est au cœur du service public de la performance énergétique de l'habitat régional. En région Occitanie, la région a confié à l'Agence Régionale de l'Énergie et du Climat (AREC), dans le cadre d'une délégation de service public, la mise en place de son service public de la performance énergétique de l'habitat régional (baptisée le SPIRE, Service Public Intégré de Rénovation Énergétique). L'AREC va mettre en place courant 2020 une société de tiers financement pour les travaux de rénovation à destination des particuliers propriétaires.

Les banques peuvent aussi proposer des prêts à taux avantageux, garantis par les collectivités à travers un partenariat. C'était le cas en Picardie avant la mise en place du Picardie Pass Rénovation. Mais il ne s'agit pas alors d'un dispositif d'accompagnement intégré allant du financement aux travaux. Par ailleurs, les banques restent alors décisionnaires des conditions d'octroi des prêts, comme l'explique ce technicien : *« les banques ne prêtent qu'aux gens qui sont en capacité de s'endetter. Point de salut pour les gens endettés au-delà de 33 %. La région Picardie avait fait des prêts à taux zéro entre 2006 et 2010 avec les banques, on avait fait 10 000 prêts en quatre ans, le crédit agricole avait fait 4000 prêts, ça avait fait 120 millions de travaux, ça avait coûté 10 millions d'euros à la région, essentiellement pour faire travailler les artisans. On avait constaté un double défaut. Les banques ne modélisent pas les*

*économies d'énergies qui sont réalisées à l'issue des travaux comme étant une ressource de la part du ménage. Et puis au-delà de 33 % d'endettement il n'y a pas de prêt. Du coup on laisse pas mal de gens au bord de la route ».*

Enfin, d'autres dispositifs sont hybrides. Ils impliquent, aux côtés des collectivités porteuses, des établissements de crédit, souvent assez particuliers (par exemple les SACICAP - Sociétés anonymes coopératives d'intérêt collectif pour l'accession à la propriété – du réseau Procivis, qui mettent en place des prêts d'accession à la propriété à destination des familles modestes). Un partenariat de ce type peut notamment se concrétiser sous la forme d'une Société d'Economie Mixte associant ces acteurs au sein de son capital : c'est le cas d'Oktave (Région Grand Est, Procivis-Alsace, Caisse d'épargne, Caisse des Dépôts) ; une SEM similaire existe également en région Nouvelle Aquitaine (Artée). Ce type de dispositifs s'avère très adapté aux ménages ayant un niveau de revenu moyen, inéligibles aux subventions et aux aides de type ANAH ou basées sur des critères ANAH, mais qui ne peuvent assurer 100% des dépenses d'un projet de rénovation lourde. Ils ont par contre la possibilité de rembourser dans le temps long un prêt à taux zéro ou bien à un taux avantageux, grâce notamment à la réduction des dépenses énergétiques qui suivront la rénovation. Dans certains cas, le prêt permet simplement de pallier à un besoin temporaire de trésorerie, à un « gap » dans le budget des ménages : *« c'est Oktave qui a payé nos acomptes chez les entreprises. Et après on a vendu un autre appartement pour rembourser »*. Ce ménage avait la possibilité de financer directement le coût de la rénovation de sa maison à travers une partie de la somme résultat de la vente d'un autre bien. Mais le retard dans cette vente menaçait le déclenchement du projet. Le prêt de Procivis a permis de démarrer les travaux rapidement.

En Ile-de-France, la « SEM Ile-de-France Energies » (anciennement « SEM Energies Positif ») propose également un dispositif de tiers financement, mais qui à la date de l'enquête ne s'adressait qu'aux copropriétés (avec cependant des perspectives d'extension aux maisons individuelles). Les contraintes sont sensiblement différentes que dans le cas des régies. L'engagement des partenaires privés au sein des SEM induit un objectif d'équilibre financier, à défaut de rentabilité, que n'ont pas les collectivités ou leurs régies, comme l'explique Procivis-Alsace, l'un des actionnaires d'Oktave : *« on est contrôlé essentiellement par un collège composé de collectivités publiques, les deux départements, la ville de Strasbourg et la CAF. On est contrôlé essentiellement par le public, tout en ne percevant pas d'argent du public. On est obligé d'avoir des activités rentables »*.

## **4. Accompagner la structuration des entreprises et des artisans de la rénovation**

Une partie de l'intervention publique vise à intervenir non sur la demande de travaux de rénovation, mais sur la qualité de l'offre. Il s'agit alors de contribuer au développement d'un tissu local d'entreprises et d'artisans, aussi bien pour le conseil et le diagnostic, la maîtrise d'œuvre ou les travaux de rénovation. Plusieurs type d'interventions des acteurs publics sont possibles, souvent menées en parallèle : la définition d'un label qualité, la formation des artisans ou encore la mise en réseau des professionnels. Mais nos entretiens avec les ménages en montrent les limites : ils s'avèrent insuffisants pour à la fois rendre visible et structurer une

filière professionnelle autour de la rénovation et pour atténuer le sentiment de méfiance vis-à-vis des professionnels, qui reste encore très importante.

### ***Des ménages en difficulté vis-à-vis des professionnels du bâtiment.***

*« Trouver de bons artisans : c'est LA question. Trouver les gens avec qui je vais avoir l'impression que la communication va passer, qu'ils vont être assez honnêtes pour ne pas me foutre un coup de taloche pour masquer un truc parce qu'ils doivent se barrer, ou parce que je ne sais pas quoi, sans malhonnêteté mais bon, voilà ».* Ce propriétaire pointe l'un des obstacles principaux à un projet de rénovation : l'identification des artisans et entreprises à embaucher. Les difficultés sont multiples.

D'une part, les ménages ont du mal à se retrouver dans l'offre d'expertises et dans les entreprises de travaux de rénovation. Les devis sont complexes à lire, souvent très techniques et difficilement comparables : le choix d'un artisan sur cette base s'avère difficile. Les ménages sont par ailleurs perpétuellement démarchés par des acteurs très divers sur les questions de rénovation énergétique : artisans plus ou moins scrupuleux, fournisseurs d'énergie (à commencer par ENGIE ou EDF), offres d'isolation à 1 euro, etc. Beaucoup expliquent leur défiance vis-à-vis des offres proposées, et leur difficulté à passer commande d'études ou de travaux : *« ça ne m'a pas convenu parce que par exemple, il y en a un qui arrive, qui me dit on va faire ça, ça et ça, qui repart, il a regardé la maison 10 minutes. Donc je ne vois pas comment c'est possible. Il m'a envoyé un devis. Je ne vois pas comment c'est possible, sans me demander ni le dossier ni ce que je veux exactement »* (entretien ménage). D'autres se plaignent des façons de travailler, toujours en hâte et sans prendre le temps de se poser et discuter tranquillement : *« les artisans qui viennent, ils sont toujours speed, ils ont toujours la tête ailleurs. Ce n'est pas du tout le rapport que moi je connais à la campagne, où les gens de toutes façons ce sont tes voisins, s'ils bossent mal chez toi, tout le monde le saura. Et puis ce n'est pas le même rapport au boulot »* (entretien ménage).

D'une autre part, les ménages éprouvent vis-à-vis des professionnels du bâtiment une forte méfiance, alimentée, certes, par des rumeurs et des présupposés, mais également par des mésaventures réelles que les uns et les autres ont vécues. La presque totalité des ménages interviewés a pu mentionner au moins un épisode malhonnête, une tentative réussie ou avortée d'arnaque, une malfaçon évidente ou encore une proposition d'action illégale de la part d'un artisan ou d'une entreprise, lors d'un projet de rénovation récent ou bien de travaux plus anciens. Un propriétaire souhaitait ouvrir une fenêtre au sous-sol, et pour cela il fallait obtenir l'accord de la mairie : *« ah non, non, non ! Pas la peine, un petit coup de photoshop, la mairie ne s'en apercevra jamais »*, lui proposait un entrepreneur. Plusieurs ménages ont vu les entreprises embauchées commencer les travaux, obtenir la première tranche de paiement, puis disparaître à jamais, que ce soit pour cause de faillite (*« entre le moment où ils ont commencé à nous casser les cloisons du premier étage, et donc on leur avait versé des sous, ils nous avaient fait quand même les plans avant-après, mais on avait quand même déjà engagé une somme, ben oui mais ils ont coulé »*) ou par malhonnêteté et de façon préméditée. Les malfaçons ne se comptent pas (installation de VMC mal réalisée, joints non étanches, court-circuit électriques, isolation avec matériaux de mauvaise qualité, etc.). D'autres relatent des tentatives d'escroquerie sur les devis (devis doublé à la fin des travaux sous de faux prétextes, devis trois fois plus cher pour une même prestation, devis très synthétiques ne

permettant pas de vérifier la bonne réalisation des travaux, etc.). En contrepoint de cet état des lieux, un artisan évoque quant à lui les pratiques qu'il qualifie de malhonnêtes chez certains de ses confrères : *« nous on ne va jamais dire à quelqu'un qu'il va financer un prêt sur 15 ans sur les travaux grâce à l'économie d'énergie, il faut être honnête. J'essaie de ne pas être un éco-délinquant. Par exemple le photovoltaïque, tout le monde s'y est mis. Il y a du travail pour 40 ans. Si on déçoit les gens tout de suite, on va les écarter du sujet. Ce n'est pas un marché d'aubaine ».*

Des expériences antérieures malheureuses de travaux n'ayant rien à voir avec la rénovation énergétique peuvent parfois peser sur l'action des ménages. Nous reportons ici un long extrait d'entretien d'une propriétaire ayant souhaité rénover sa maison et qui explique sa méfiance vis-à-vis des entreprises de travaux. Elle évoque une simple intervention sur un tableau électrique en panne qui s'était transformée en cauchemar aux lourdes conséquences économiques et judiciaires :

*« Il y en avait un qui voulait tout de suite, sans même venir voir, me changer mon tableau. J'ai dit venez voir d'abord, si c'est un simple fusible vous n'allez pas me changer toute mon installation. Du coup il a raccroché, quand j'ai voulu rappeler il n'a pas décroché. Je suis tombée sur un autre changement de tableau, dans les 500 ou 600 €. Je fais appel à eux, ils viennent à 2. Je n'étais pas sortie donc je n'avais vu qu'ils étaient en voiture et non pas en camionnette. J'ai commencé par trouver bizarre qu'il y en ait un, quand il lui demandait les outils, il ne savait pas quel outil lui donner. A un moment donné il me demande ma carte bancaire. Premier passage, deuxième passage sur une autre machine : 5000 €. Deux passages ! En plus, ils avaient provoqué un court-circuit sauf, et j'ai eu de la chance, sur la partie qui alimentait la chaudière. Poursuites judiciaires. J'ai déposé plainte et puis j'ai fait opposition. De 5000 € j'ai perdu 3500 €. Ils m'ont appelé parce qu'ils voulaient me redonner un peu d'argent et que je retire la plainte. Ma famille m'a dit de ne pas retirer ma plainte, le policier municipal m'a dit que l'affaire aurait continué quand même. De temps en temps j'avais un coup de téléphone pour que je retire ma plainte moyennant quoi ils me rendraient 1500 € ».*

Les guichets publics de la rénovation pointent le risque de confusion pour les ménages : la méfiance est grande chez ceux qui ont déjà vécu une expérience malheureuse. Un chargé de projet à la Ville de Montfermeil souligne la difficulté ne serait-ce que d'aborder la question de la rénovation énergétique pour une étude globale de la situation, tant la défiance est grande sur ces questions chez les habitants : *« j'ai expliqué au bureau d'étude qu'il y a un problème de confiance aussi à Montfermeil. Si ce n'est pas la Ville qui présente, qu'il n'y a pas de courrier, pas de mail, ça va être compliqué. Ils ont essayé de faire tout seul de leur côté et se sont aperçus que ce n'était pas possible. On est obligés d'appeler les familles en amont et de les prévenir, et même avec ça c'est compliqué ».*

Par ailleurs, même de bons artisans ne sont pas nécessairement compétents en matière d'amélioration énergétique des logements. Une rénovation énergétique très performante ne peut pas être réalisée avec les procédures classiques de construction et demande aux artisans et aux entreprises de transformer leur propre métier. Un propriétaire, qui s'est rendu compte que son artisan n'était pas en mesure de réaliser une finition délicate du point de vue de l'étanchéité, soulève le problème : *« je pense que les générations font. En isolation extérieure, ils se sont lancés là-dedans, mais ils ont la cinquantaine déjà. Donc, ils ont déjà une*

*expérience de métier. Ils ont toujours fonctionné comme ça. Ils ne savent pas bien comment faire autrement ».*

### **Développer localement une offre de travaux de qualité**

Les acteurs publics, que ce soient les EIE, les ALEC ou les services des collectivités, n'ont normalement pas la possibilité d'adresser les ménages à un professionnel précis qu'ils estimeraient particulièrement compétents, sous peine de fausser la concurrence. A défaut, ils agissent de manière indirecte et plus globale : ils cherchent à structurer localement l'offre de travaux de rénovation et le tissu des entreprises et des artisans du bâtiment. Deux procédés sont généralement utilisés : d'une part un système de référencement des entreprises, et d'autre part une aide à l'obtention du label RGE à travers des dispositifs standardisés de formation des professionnels (FEEBat, PRAXIBAT, Quali'ENR, E-nergieBAT...). Des partenariats sont passés à cet effet avec les organismes professionnels (CAPEB, FFB, Chambre des métiers et de l'artisanat, etc.). D'autres actions très spécifiques sont plus ciblées sur un type de bâti ou d'architecture particulier. Le dispositif d'Enerterre, à travers l'accompagnement de formateurs et le système d'échange local de services qu'il a instauré, permet de former les particuliers à la rénovation énergétique des maisons en terre pour réaliser leur projet d'auto-rénovation. En Alsace, un conseiller d'une ALEC explique être en mesure d'orienter les ménages, de manière informelle, vers des artisans spécialisés dans la rénovation des maisons alsaciennes.



Les labels RGE. Source ADEME

Le Picardie Pass Rénovation s'inscrit dans cette mouvance. Il cherche à structurer un réseau de professionnels de la rénovation, à travers l'organisation des appels d'offres pour les rénovations des maisons entrant dans le dispositif. Par ailleurs, des formations PRAXIBAT (formations de base aux techniques de l'efficacité énergétique des bâtiments) sont mises en place dans les lycées professionnels du bâtiment de la Région pour proposer un agrément aux futurs professionnels (qui se traduit par le label RGE), susceptible d'aider les ménages dans leurs choix des professionnels. En région Alsace, Oktave a mis en place un dispositif de référencement des artisans disposant du label RGE, qui sont proposés aux ménages lorsqu'ils doivent engager leurs travaux de rénovation. Le Pass'Reno Habitat 93 vise quant à lui à la structuration des professionnels locaux de la rénovation, d'une part en instaurant un système

de référencement et d'autre part en incitant les professionnels à acquérir un label RGE et en proposant des formations. La labélisation RGE ne résout pas pour autant tous les problèmes. Elle n'est pas forcément bien perçue par les ménages. Certains y voient une façon de justifier des prix plus élevés (« *tout ça pour en plus du coup être obligé de bosser avec des entreprises RGE mais ça veut dire quoi, RGE, ça veut dire hop allez je te monte les tarifs* », - *entretien ménage*), et d'autres une manière d'empêcher la réalisation des travaux au noir, pratique largement répandue. Par ailleurs, un flou demeure quant à la réelle adhésion au label de la part des professionnels. Un ménage ayant rénové avec Oktave a ainsi découvert trop tard qu'une entreprise, pourtant adhérente au dispositif, lui avait caché sa non labellisation. Enfin, « label RGE » et « qualité des travaux » ne vont pas toujours ensemble. Un propriétaire ayant rénové avec Oktave signale un décalage significatif entre l'importance théorique attribuée par les dispositifs aux labels, et les compétences réelles d'artisans (chauffagiste, menuisier) pourtant labellisés. « *On n'a peut-être pas eu trop de chance, au sens où on est tombés sur des artisans qui n'étaient pas complètement formés* », tente d'expliquer ce propriétaire, quitte à ajouter tout de suite après : « *Quand vous avez un menuisier qui pose les fenêtres sans même donner un coup de balai, et qui pose les fenêtres sur des gravats, on peut se poser la question : est-ce que les fenêtres seront étanches ? [...] Ils n'étaient pas assez formés dans cette démarche poussée. Ils posent des fenêtres. Mais ils posent des fenêtres comme il y a 20 ans* ».



Travaux d'isolation du toit. Source : un ménage ayant rénové.

L'utilisation des labels et des listes de professionnels ne résout donc pas tous les problèmes Il s'agit de la plus grande limite soulevée par les ménages ayant adhéré à Pass' Réno 93. En effet, ce dispositif se limite à transférer aux ménages une longue liste de professionnels, notamment d'artisans et entreprises labélisés RGE. Jusqu'à ce moment suivis et accompagnés

par le conseiller et le prestataire, certains ménages se sentent soudainement abandonnés. Si, d'un côté, cette liste peut représenter un point de départ important (« *c'est surtout pour la partie isolation que j'avais eu ce besoin. Enfin je ne me serais pas lancée toute seule à aller choisir un artisan* » - entretien ménage), d'un autre côté elle est jugée comme étant insuffisante : « *de ces entrepreneurs j'en ai contacté un certain nombre. Soit ils ne répondent pas, soit ils répondent, ils viennent et ils n'envoient jamais de devis, soit ils viennent ils nous donnent des montants extravagants, on a eu tous les cas de figure. Ou soit ils n'inspirent pas confiance, enfin moi je n'avais absolument pas confiance* » (entretien ménage). En d'autres termes, tous les efforts du dispositif pour mener le ménage à réaliser un diagnostic, à prendre conscience des travaux à réaliser et à décider de se lancer peuvent être réduit à néant (plusieurs cas le confirment) à l'étape suivante, celle de l'identification des entreprises. Un autre problème vient de ce que la liste est organisée par corps de métier et par compétences des artisans. Le manque d'une approche intégrée (entreprises pouvant intervenir en même temps sur plusieurs fronts, groupements d'entreprises) est parfois pénalisant, comme l'explique un propriétaire : « *pendant un an ou deux j'ai regardé désespérément si l'on pouvait se faire aider. Le problème que l'on a quand est individuel, on peut faire appel à des artisans, mais il n'y en a pas tant que ça spécialisés dans le domaine, ça commence peut-être à venir, mais un artisan qui soit vraiment capable de faire le projet global et de nous rassurer aussi par rapport à ses compétences, on n'avait pas [...]. Il y a plusieurs corps de métier qui doivent intervenir et je ne peux pas gérer ça toute seule, je n'ai pas le temps* ».

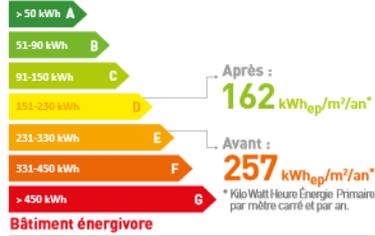
#4 / Neuilly-Plaisance

## Une rénovation réussie près de chez vous !

PASS'RéNO  
HABITAT  
93



### Bâtiment économe



Réalisé par l'outil "Dialogue". Cette étude ne se substitue pas à la réalisation d'un Diagnostic de Performance Énergétique (DPE).

### La maison avant rénovation

Maison individuelle construite en 1971 de 150 m<sup>2</sup> habitables sur deux niveaux avec cave.

#### Toiture

- Charpente traditionnelle avec couverture tuile mécaniques
- Isolation laine de verre d'origine

#### Murs extérieurs

- Murs en parpaings (30 cm)

#### Menuiseries

- Double vitrage bois d'origine

#### Chauffage et eau chaude

- Chaudière condensation gaz (posée en 2012)

### Les travaux (2017)

- Isolation en sous-face du plancher bas
- Isolation d'un mur au sous-sol
- Remplacement des fenêtres

#### Coût des travaux

|  |                              |
|--|------------------------------|
| • Isolation en sous face du plancher bas               | 3 195€ <sup>TC</sup>         |
| • Isolation mur sous-sol                               | 2 970€ <sup>TC</sup>         |
| • Remplacement des fenêtres et pose de volets isolants | 23 000€ <sup>TC</sup>        |
| <b>→ TOTAL :</b>                                       | <b>29 165 €<sup>TC</sup></b> |

#### Aides et subventions

- Crédit d'impôt : 4 800€
- Prime énergie (CEE) : 260€ (17% du coût total)



Données issues de l'accompagnement effectué par Pass'Réno Habitat 93

Une rénovation accompagnée par Pass'Réno Habitat 93 <http://www.passrenohabitat93.energissime.fr/fileadmin/sites/passrenohabitat93/Documents/Fiche-NeuillyPlaisance-VECRIN-web.pdf>

## L'exemple de Dorémi et du programme Facilaréno

La démarche Dorémi (Dispositif opérationnel de rénovation énergétique des maisons individuelles) est une illustration assez complète de ce type d'actions (voir figure 10). Elle a été inventée et promue par l'institut NégaWatt et la société Enertech, qui ont défini une méthodologie standardisée, globale et économe, de rénovation des maisons individuelles particulièrement énergivores construites avant la première réglementation thermique de 1974. L'idée au cœur de cette méthodologie consiste à dire que la qualité et l'efficacité des travaux de rénovation viennent avant tout d'une bonne coordination des travaux de rénovation, plus que de leur accumulation. La démarche Dorémi consiste donc à former, localement, des groupements d'artisans capables de se coordonner entre eux pour proposer aux ménages une rénovation globale. Elle est portée par des collectivités locales ou les Espaces Info Energie, en partenariat avec les acteurs de la construction du territoire concerné (CAPEB, FFB, etc.). La démarche a été expérimentée sur le territoire de la Biovallée dans la Drôme, puis testée sur d'autres territoires. Le programme Facilaréno (programme Certificat d'économie d'énergie

soutenu en 2019 par le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire) vise à l'étendre de manière plus systématique dans cinq régions.

Dorémi a ainsi été adoptée par la plateforme Ecorenov' de la Métropole de Lyon. Il a permis d'y expérimenter la collaboration et le travail en commun entre les artisans, l'ANAH, l'ALEC et la Métropole. Un chargé de projet explique : *« le volet maison individuelle a démarré avec l'expérimentation du dispositif Dorémi, visant à la formation de groupements d'artisans. Elle s'est étalée sur deux ans à peu près, et a permis de former cinq groupements d'artisans avec cinq chantiers, dont un qui se termine, et une vingtaine de propositions de travaux de rénovation globale de maisons. Ce dispositif a permis déjà de stabiliser le partenariat avec les fédérations professionnelles, donc la CAPEB, FFB, l'Alec et SOLIHA et nous »*. Notre interlocuteur pointe les limites de la démarche : *« ça s'applique à un certain type de bâti, un peu standard, où il n'y a pas trop de problématiques de matériaux sensibles de construction, où il n'y a pas de problématiques d'extensions ou de grosses modifications du bâti, de réorganisation des espaces etc. Donc ça s'adresse à une petite niche : au bout de cette expérimentation-là, on a vu que ça ne pouvait pas couvrir l'ensemble des besoins sur la métropole »*.

### ***L'exemple d'Oktave***

Oktave est un autre exemple de démarche visant la structuration de l'offre des travaux de rénovation, et ce à travers trois volets : 1/ l'implication et la formation des professionnels en matière de rénovation énergétique très performante ; 2/ la structuration de groupements d'entreprises et d'artisans proposant une approche intégrée des travaux ; 3/ la formation des ménages et leur implication directe dans la réalisation des travaux.

Le premier volet passe d'abord par le choix d'un panel d'entreprises labélisées RGE, mais cherche à dépasser cette volonté d'affichage en demandant aux entreprises une réelle adhésion aux principes de haute qualité et d'innovation dans la rénovation. Des formations pour les professionnels sont proposées, visant à la fois des connaissances générales sur la rénovation (approche intégrée, coordination des tâches sur le chantier, etc.) et des spécificités techniques (notamment en lien avec les enjeux d'étanchéité à l'air). Les résultats attendus sont, d'une part, une montée en compétences des artisans, qui doit les mettre en capacité d'intervenir plus efficacement sur le chantier ; d'une autre part, un effet rassurant sur le ménage, qui sent être entre de bonnes mains. Un propriétaire décrit ainsi l'un des artisans intervenus sur son chantier : *« très méticuleux, dans tous les coins. Il était Oktave. Il avait déjà fait d'autres chantiers avec Oktave avant. Je pense qu'il était vraiment convaincu de la démarche »*. Enfin, comme le montre cet extrait, un troisième résultat est visé : la fidélisation des professionnels au sein du dispositif, alimentant un cercle vertueux de confiance mutuelle entre les différents acteurs.

Le deuxième volet vise la structuration de groupements d'artisans et entreprises qui puissent travailler de façon conjointe à travers une approche intégrée, et ce sur plusieurs chantiers. C'est ce qui suscite le plus vif intérêt de la part des ménages : *« c'est ça qui était intéressant, déjà d'avoir des entreprises qui travaillent souvent ensemble, ça c'est bien »* (entretien ménage), car leur collaboration et coopération n'en peuvent être que renforcées. L'idée est que l'intervention éparpillée et sans coordination sur le chantier de la part d'une multitude de

professionnels est potentiellement source de tensions et conflits, de déresponsabilisation et d'une moindre qualité globale des réalisations. Au contraire, « *le groupement, il s'autogère* », les professionnels « *ne se tirent pas dans les pattes* », il y a un « *meilleur passage d'information qui est relayée* » car « *les dirigeants se voient régulièrement, ils ont l'habitude de travailler ensemble* » et donc ils ne se « *renvoient la balle d'un corps de métier à l'autre* » (extraits de plusieurs entretiens ménages dans le cadre d'Oktave, qui montrent que l'argument a porté).



Rénovation avec Oktave <https://www.oktave.fr/renovations/pavillon/>

En réalité, en phase chantier, l'autogestion du groupement est parfois loin d'être parfaite, et les ménages se retrouvent à devoir jouer eux-mêmes le rôle du coordinateur des travaux, ce qui entraîne des retards et un sentiment de déception, comme l'illustre un propriétaire : « *j'imaginai plus facile à gérer, pas clé en main, mais je voyais qu'ils arrivaient mieux à coordonner tout ça, et qu'en 3 mois, les travaux seraient faits* ». Nous retrouvons ici toute la complexité de l'approche intégrée, qui certes peut permettre au ménage de rénover profondément sa maison d'un seul coup, en obtenant rapidement une amélioration de son confort, une baisse significative des factures et des économies d'échelles et de temps, mais qui demeure très délicate à mettre en œuvre de manière opérationnelle pour un non professionnel, notamment en phase chantier. L'éventuel retard de l'un des artisans du groupement se répercute par exemple sur l'ensemble des travaux, dans un effet domino dont le contrôle échappe au ménage et aux entreprises elles-mêmes. Un propriétaire explique ainsi que dans le groupement retenu, « *il y avait un artisan qui était défaillant, c'est-à-dire qu'on n'avait pas de charpentier-couvreur. Impossible d'obtenir un devis de sa part. Ce qui fait que ça s'est étalé. Juillet : on lance officiellement les travaux, mais sans avoir acté la décision finale pour le toit parce qu'on n'avait pas d'artisan couvreur. [...] Au final, les travaux de toiture ont démarré mi-novembre. Vous imaginez ? On vit en Alsace...* ». Cet effet domino joue tout autant sur les gros postes du projet de rénovation (toit, isolation des murs) que sur

les travaux de finition : un autre ménage reporte un retard dans l'intervention du plaquiste qui a dû attendre l'installation de la ventilation mécanique avant de pouvoir intervenir à son tour.

Le dernier volet d'Oktave sur ces questions vise la formation des ménages et leur implication dans la réalisation des travaux. Le ménage est formé à travers la participation à des cours et l'implication directe au sein du chantier. L'architecte et les artisans discutent avec lui de détails techniques et lui montrent comment effectuer certaines opérations qui seront en effet réalisées par lui-même. Il s'agit d'un véritable point fort de la démarche, et l'un des critères motivant les ménages à se lancer dans les travaux : « *on a beaucoup aimé avec Oktave, on avait un échange technique avec les gens. Ils nous expliquaient les solutions techniques* » (entretien – ménage). La montée en compétences des ménages s'accompagne d'une prise de conscience de la difficulté des opérations de rénovation. En effet, l'apprentissage pratique leur permet de se rendre compte de la complexité de certaines interventions, même de celles qu'ils considéraient comme étant simples : « *On a dû plâtrer et on n'est pas plâtrier. On s'est rendu compte que c'est difficile de plâtrer* ». Il s'agit d'un point important à souligner, car cela permet aux propriétaires de prendre conscience des compétences et de la professionnalité des artisans du bâtiment, et potentiellement de nuancer la très mauvaise réputation dont ils peuvent parfois pâtir. A contrario, un effet problématique de la participation des ménages aux travaux renvoie à la possibilité que le ménage ne réalise pas correctement les travaux dont il est en charge. « *A la fin du test d'étanchéité, il s'est avéré qu'il y a des fuites autour des planchettes de fenêtres, à cause du joint de silicone autour. Mais ces finitions, l'entreprise a dit que c'était nous* », explique un propriétaire. Cette situation pose des questions quant aux risques de déresponsabilisation des entreprises, et quant aux modalités et aux coûts pour rattraper ces malfaçons.

## II/ SEQUENCES-TYPE DE RENOVATION DES MENAGES

Dans la partie précédente nous avons présenté une typologie des pratiques et des modes d'action des acteurs publics, et la façon dont les ménages les perçoivent.

Nous inversons ici le regard pour présenter des séquences-type de rénovation du point de vue des ménages, construites à partir de l'analyse de leurs actes concrets de rénovation. L'entrée par les actes découle à la fois d'une posture théorique (l'analyse de l'action), et des résultats mêmes de l'analyse du corpus d'entretiens. C'est en analysant la rénovation énergétique comme des actes de rénovation entrepris par des acteurs (les membres du ménage) dans des circonstances précises que nous avons pu reconstruire plusieurs séquences idéal-typiques de rénovation. Cette posture diffère des analyses construites à partir des raisons de la rénovation, des profils des ménages ayant rénové, etc. Elle nous permet d'observer le lien entre les dispositifs de rénovation, les pratiques des acteurs publics et les actes de rénovation réels sans enfermer ces derniers dans des taxinomies qui ne leur conviennent pas. La reconstruction de ces récits types permet de lire à la fois le déroulement des processus d'action, en même temps que les moteurs de l'action des ménages et les difficultés qu'ils rencontrent.

La double lecture acteur public – ménages, adoptée dans cette recherche, ainsi que l'entrée par l'action, ont fortement orienté la construction de l'enquête auprès des ménages. D'une part, le panel des entretiens a été construit de façon à pouvoir croiser les enquêtes auprès des

acteurs et les enquêtes auprès des ménages. Les entretiens auprès des ménages ont donc été réalisés avec des propriétaires ayant rénové leur maison à travers des dispositifs d'accompagnement (Oktave et Pass'Réno Habitat 93), ou bien à travers des démarches collectives (Pontault-Combault). Pour compléter le corpus, des ménages ayant rénové leur maison en dehors de tout dispositif d'action ont également été interrogés. D'autre part, le choix a été fait de construire le panel des entretiens à partir de ménages s'étant effectivement engagés dans un projet de rénovation et, dans la majorité des cas, l'ayant mené à terme. Ce choix nous a permis d'analyser le processus de rénovation dans sa globalité.

Les récits présentés sont donc loin d'être exhaustifs, et nécessiteraient d'être consolidés et développés davantage à travers des recherches complémentaires. Nous pourrions par exemple poser la question de la manière dont agissent les ménages relevant d'une situation sociale et financière complexe (situation de forte précarité, maisons insalubres, nécessité d'un financement important pour réaliser les travaux, etc.), ou bien de ce que font les ménages caractérisés par une forte sensibilité écologique. Ces profils ne sont pas présents dans notre corpus. Les ménages ayant arrêté leur projet de rénovation au stade de la réflexion, pourtant nombreux, ne sont pas représentés non plus.

L'analyse des actes de rénovation des ménages enquêtés a abouti à la construction de quatre séquences-type, chacune d'entre elle étant centrée sur les spécificités du rôle que le ménage joue dans la rénovation. Certes, le propriétaire demeure toujours le maître d'ouvrage de son propre projet (récit n°1 : le propriétaire agit comme un maître d'ouvrage classique), mais très fréquemment il endosse aussi un autre rôle, ou une autre posture. Dans certains cas, il réalise par lui-même les travaux de rénovation (récit n°2 : le propriétaire agit comme une entreprise de construction) : son implication en phase chantier oriente fortement ses actes dès le début du projet et conditionne, en les limitant fortement, les interactions avec les autres acteurs de la rénovation. Dans d'autres cas (récit n°3 : le propriétaire agit comme un client), il s'entoure d'experts et s'oriente vers un accompagnement qu'il voudrait le plus fort possible, en tentant en quelque sorte de déléguer la maîtrise d'ouvrage, à un conseiller d'un espace info énergie, à l'architecte, etc. Il agit ainsi plus comme le client d'une entreprise lui proposant une offre et des prestations globales, que comme le bénéficiaire d'un service d'accompagnement. Enfin, le propriétaire peut adopter pour son projet de rénovation une démarche collaborative et chercher à s'inscrire dans une action collective (récit n.4 : le propriétaire agit de façon collective), que ce soit pour l'intégralité du projet ou bien pour une étape précise (montage du projet, conception, chantier, etc.).

Nous présentons ici les quatre séquences-type de rénovation des ménages, construites à partir de l'analyse des actes de rénover, avant de conclure cette partie par des considérations transversales sur l'action des ménages.

## **1. Séquence n°1 : le propriétaire agit comme un maître d'ouvrage classique.**

L'action de ces ménages est caractérisée par la volonté de répartir clairement les rôles et les compétences dans le projet de rénovation. Ils endossent jusqu'au bout leur rôle de maître d'ouvrage et s'adressent aux acteurs pertinents pour les différentes réalisations. Les dispositifs publics d'accompagnement auxquels les propriétaires ont éventuellement recours sont

considérés par ces derniers comme jouant le rôle d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage. Avec elle, les propriétaires dialoguent et échangent, se laissent conseiller et orienter, tout en ayant un rôle actif aboutissant à une sorte de co-construction du projet de rénovation ; cette même attitude caractérise les échanges avec les prestataires intégrés au dispositif. Lorsque les propriétaires agissent en dehors de tout dispositif d'accompagnement public, ils essaient de combler leurs lacunes et de consolider leurs connaissances au sujet de la rénovation par différents moyens : recherches sur les blogs, sur internet, sur les revues ; échanges avec les voisins, la famille, les amis ayant une expertise professionnelle sur le sujet ou ayant précédemment rénové leur maison ; arpentage des rayons des magasins de bricolage, comme Leroy Merlin (« *notre deuxième maison, tellement on y allait* », raconte une propriétaire) ; participation à des foires et salons et repérage des interventions susceptibles d'ouvrir à un crédit d'impôts ou à un aide.



*Travaux d'aménagement des combles. Source : un ménage ayant rénové.*

Selon le degré de complexité des travaux qu'ils envisagent de réaliser, le temps qu'ils ont à disposition pour le suivi des travaux et le montant dont ils disposent, les propriétaires peuvent décider de s'appuyer sur un architecte, ou bien de gérer en autonomie les tâches de conception, administratives et de suivi du chantier. Dans plusieurs cas, d'autres figures professionnelles sont mobilisées, en alternative à l'architecte : les courtiers, chargés d'identifier les bons entrepreneurs avec qui contractualiser ; les entrepreneurs eux-mêmes, dont le rôle peut aller bien au-delà de la réalisation du projet confié pour déborder sur celui de conseiller, de facilitateur, de réseauteur et de résolveur de problèmes. « *Et ça a été un*

*bonheur ! C'est le premier homme dans ma vie qui avait vraiment compris qui j'étais ! « Ne vous inquiétez pas Madame » : mon entrepreneur avait cette faculté d'être un prozac sur pattes [...] Là encore, il m'a trouvé quelqu'un qui est venu le soir pour me monter ma cuisine. Donc voilà, en plus il fait pompier, mon entrepreneur », nous confie une propriétaire ayant particulièrement apprécié la collaboration avec « son » entrepreneur. Enfin, l'entreprise peut parfois même constituer un déclencheur des travaux. Les propriétaires sont constamment démarchés par des entreprises et des fournisseurs de solutions énergétiques. Nous avons pu constater que ces démarchages portent parfois leurs fruits : les propriétaires acceptent de s'engager dans une intervention de rénovation énergétique, parfois sur un coup de tête qu'eux même trouvent surprenant, inexplicable et qu'ils regrettent par la suite (« Je me suis dit "Allez je vais faire un devis". Mais bon on m'a tellement poussée qu'il m'avait fait signer. Je ne sais pas comment j'ai fait pour signer, d'habitude je réfléchis avant », regrette une propriétaire), parfois aussi avec un réel intérêt qui aboutit à la construction d'un rapport de confiance avec l'entreprise sur le long temps. C'est le cas d'un ménage qui, ayant été démarché une première fois pour la pose d'une micro-éolienne dans son jardin, a ensuite installé la ventilation mécanique, puis un pompe à chaleur, avec la même entreprise.*

Le vrai écueil reste pour ces ménages l'identification des professionnels avec qui contractualiser et, dans un second temps, la phase chantier, avec toutes les difficultés que peuvent comporter ces démarches, mentionnées précédemment dans ce rapport (manque de confiance, de visibilité sur les compétences des entreprises, etc.). C'est à ce stade que le rôle de maître d'ouvrage est le plus complexe et le plus chronophage. Le propriétaire doit se donner les moyens d'effectuer le bon choix, et doit fixer ses priorités. Certains consultent, de manière autonome, des listes d'entreprises labélisées, par exemple RGE ou de l'Infogreffe des entreprises. D'autres explorent des listes de contacts fournies par les conseillers publics en matière d'énergie. D'autres encore mobilisent leurs réseaux de contacts personnels ou professionnels ayant déjà eu une expérience de rénovation et pouvant recommander telle ou telle entreprise. Cette dernière modalité paraît centrale, comme l'illustre cette citation d'un propriétaire : « la recommandation, je ne fonctionne plus que par ce choix-là. C'est-à-dire que je le connais soit pour avoir travaillé avec lui, soit de réputation parce qu'il a travaillé avec quelqu'un en qui j'ai confiance ». Le choix final est le résultat d'une alchimie complexe entre les compétences (réelles ou pressenties) de l'entreprise, sa localisation géographique, le devis, le sérieux (réel ou supposé) de la personne qui a recommandé, la disponibilité à intervenir, ainsi que le sentiment de confiance et le *feeling* personnel qu'inspire le représentant de l'entreprise, comme ce fût le cas pour cette propriétaire : « en discutant, comme je vous disais, on a parlé des animaux et puis bon comme je travaille dans le milieu du sport de haut niveau, il a un neveu qui fait du sport de haut niveau aussi donc on a échangé et puis... ». La perception de la réputation d'une entreprise peut se construire également sur la base de critères comme l'ethnie et la nationalité, comme l'illustre cet extrait d'entretien :

*« au début, bon mon mari est turc, j'ai fait appel au réseau turc. Eux c'est... Non, il faut travailler avec des Portugais, tout le monde sait que ce sont des Portugais avec qui il faut travailler Ensuite, on a aussi utilisé, vous savez les Bulgares, qui prétendent savoir tout faire mais qui ne font rien de bien. Après, une bande de plaquistes formidables moitiés polonais moitié arméniens, ils étaient super, ils arrivaient, en trois jours, ils ont tout fait. Ils arrivaient tôt le matin, tard le soir,*

*trois jours, paf, tout fait. Un super menuisier mais qui a fini par disparaître. Alors lui, il était portugais, moitié portugais – moitié brésilien ».*

Un dernier ingrédient de cette alchimie, et pas négligeable, est la possibilité de faire travailler l'entreprise entièrement ou partiellement au noir. La pratique est récurrente et peut toucher tout type d'interventions, à l'exception de celles jugées comme étant plus dangereuses, comme l'installation de la chaudière : *« pareil, comme les travaux intérieurs, on avait un super électricien (tout ça au black, entre nous) qu'on a trouvé sur le bon coin »* (entretien ménage).

Une fois le choix des entreprises effectué, le propriétaire s'implique dans le chantier, avec des degrés d'investissement divers qui vont du suivi à distance (en déléguant à l'architecte la coordination des travaux) à un suivi rapproché, énergivore et chronophage (lorsque le propriétaire est le seul interlocuteur des entreprises). Quoi qu'il en soit, le chantier ayant lieu presque toujours en site occupé, la vie du ménage est fortement perturbée. Il doit être présent sur place très souvent, surtout s'il ne souhaite pas laisser la maison vacante lors de la présence des ouvriers. Il doit faire face aux imprévus et aux éventuelles situations conflictuelles, aux malfaçons évidentes, aux dégâts causés par le chantier (dans le jardin, par exemple, s'il y a des échafaudages), aux écarts entre ce qui est prévu dans le devis et sa réalisation. La tâche est pénible, comme le raconte une propriétaire : *« on a l'impression d'être casse-pied, d'être toujours derrière eux. Même mes fils qui me disent "mais laisse les, ils vont faire ". Oui mais bon, c'est pénible de devoir réclamer des choses quand on les a demandé au départ, ça devrait se faire tout seul comme on a demandé »*. Le suivi se fait au quotidien et s'avère particulièrement rude en fin de chantier, quand les entreprises ont tendance à disparaître avant d'avoir réalisé les finitions. L'inscription dans un dispositif public de rénovation ne soulage que partiellement les propriétaires en phase chantier. La coordination des entreprises, qu'elle se fasse ou non sous contrôle d'un architecte, peut être laborieuse, le ménage se retrouvant *in fine* à être le vrai coordinateur des travaux. Par contre, l'inscription dans un dispositif d'action publique offre parfois plus de garanties quant à la qualité finale des réalisations, lorsque des tests de performance sont prévus.

## **2. Séquence n°2 : le propriétaire agit comme une entreprise de construction**

Pour certains ménages, la rénovation énergétique de leur espace de vie est une expérience physique qui les implique directement dans la réalisation des travaux. Leurs actes se rapprochent de ceux d'une entreprise de construction. Ils sont tournés vers la transformation physique de l'espace. Leurs modes de vie s'adaptent en conséquence. Lors des entretiens, ces ménages mettent en avant leurs accomplissements en la matière : ils ont acheté les produits, les outils et les matériaux nécessaires, ou bien ils les ont récupérés lorsque c'était possible dans la famille ou dans leur entourage, en mobilisant leur cercle d'amis proches, les voisins ou leur réseau professionnel. Ils ont cassé des dalles et des murs, ils ont réalisé l'isolation par l'extérieur, ils ont démonté le toit et placé de l'isolant, ils ont refait le chauffage, ils ont repeint les murs, etc.

Le récit de leur action se fonde sur trois éléments : 1/ l'expertise du ménage en matière de rénovation et son habitude à réaliser directement les travaux ; 2/ la spécialisation des rôles au sein du ménage ; et 3/ l'implication de personnes externes au ménage pour les travaux. L'expertise du ménage peut venir de la profession de l'homme de la maison (qui travaille lui-même dans le milieu du bâtiment, par exemple), ou bien d'une passion et d'une attitude personnelle, nourrie par l'entourage ou par des expériences vécues dans le passé (rénovation de la maison de famille dans l'enfance, ou expérience en auto-construction d'une maison après la fin des études, par exemple). Cette expertise lui confère la capacité de réaliser les travaux mais aussi les contacts nécessaires (fournisseurs de matériaux, location ou achat des outils, etc.). A première vue, le rôle de la femme semble souvent se cantonner au choix de décoration, et semble rarement central dans le projet de rénovation énergétique. Un propriétaire donne son point de vue : *« on se consulte, oui, mais c'est moi qui décide, surtout sur les gros travaux. Ma femme, c'est la déco »*. En réalité, le rôle de la femme pourrait être souvent beaucoup plus important. Même lorsqu'elle ne contribue pas aux gros travaux, elle a d'une part été partie prenante du choix d'engager les travaux énergétiques, notamment en exprimant des besoins en matière de confort thermique et acoustique. D'autre part, le rôle des opérations d'embellissement n'est pas à sous-estimer dans la rénovation. Les travaux proprement énergétiques se mélangent avec les travaux de décoration, ces derniers pouvant acquérir une place prépondérante : l'amélioration énergétique de la maison n'est alors que l'une des nombreuses interventions réalisées, *« tant qu'on y est »*, dans le cadre d'un projet visant principalement à donner *« un coup de jeune, à moderniser la maison »* (entretien ménage). Devant jongler entre les travaux à la maison et l'activité professionnelle, le chantier prend principalement deux formes : celle d'une activité très dense, où l'on tente de concentrer tous les travaux dans un temps court et intensif, ou bien celle d'une activité espacée qui peut se dérouler sur plusieurs mois, pendant les fins de semaine, pendant les vacances : *« c'est vrai que c'est plus étalé, c'est pour ça que ça a été possible ; on a étalé dans le temps »*, explique un ménage. Cela dépend également de la disponibilité des autres personnes mobilisées pour les travaux. En effet, le chantier est généralement mené par deux ou trois hommes (le propriétaire de la maison accompagné de son père, de son frère, de ses ouvriers, etc.), parfois associés à l'intervention d'un expert sur des aspects ponctuels (installation d'une chaudière, etc.).

Cette façon d'agir amène le propriétaire-constructeur à conduire son projet de rénovation en vase relativement clos. En d'autres termes, elle tend à limiter au maximum tout échange et interrelation avec d'autres acteurs, soient-ils publics ou privés. Réalisant les travaux lui-même, le ménage ne fait appel ni à un architecte, ni à d'autres professionnels du bâtiment. Pour cette raison, il n'est pas éligible à la plupart des aides et des subventions, que d'ailleurs il ne connaît généralement pas, car elles supposent dans la très grande majorité des cas de faire appel à un professionnel extérieur à travers une prestation déclarée. Le ménage ne fait appel à aucun service d'accompagnement (ALEC, espace info énergie, etc.) porté par des acteurs publics. Le seul point de contact avec les acteurs publics est la phase des démarches administratives auprès des services techniques de la mairie. Ce moment est souvent très mal vécu par les propriétaires, qui ne sont alors plus les maîtres absolus de leur projet de rénovation mais doivent parfois faire face à des demandes de modification de leur projet, ou bien à des refus d'autorisation. Dans certains cas, pour des travaux mineurs, le choix est fait de ne pas les déclarer. Le projet de rénovation est une « créature » du ménage, dont l'« accouchement » suscite sa fierté : *« donc on fait ça tout seuls, comme des grands »*,

explique un propriétaire ; un deuxième précise : « *J'ai fait mes travaux de mon côté sans demander de conseil, sans en avoir besoin* ». Dans le même mouvement, toute interaction avec le monde externe peut être vécue comme une intrusion, même les démarches pour demander des subventions ou des aides : « *c'est une perte de temps inutile, on voulait être autonomes* » (entretien ménage). De cette fierté pour un travail en autonomie peut découler l'envie de partager l'expérience de rénovation avec l'entourage ou, pourquoi pas, publiquement : « *J'ai ouvert un blog. Comment mon expérience peut être utile à quelqu'un d'autre, c'est génial quoi !* » (entretien ménage).

L'une des conséquences de cette action en vase clos est la place finalement réduite de l'énergie dans le projet de rénovation. D'une part, car les aides, les subventions, les dispositifs d'accompagnement qui auraient pu orienter les choix techniques ou mettre en avant les aspects énergétiques, tout en formant en même temps le ménage à ces enjeux, restent en dehors de la sphère d'action du ménage. D'autre part, car ces propriétaires ne sont pas particulièrement sensibles aux enjeux écologiques et environnementaux, rarement mis en avant comme raisons de la rénovation. Enfin, car, sauf exception, l'expertise en rénovation que le propriétaire possède demeure générique et ne se fonde pas sur une spécialisation en énergie. Or une rénovation énergétique efficace demande la maîtrise de compétences précises sur le chantier (pour la pose des menuiseries, le choix des matériaux, la pose de l'isolant, etc.). Il en résulte des rénovations dont l'efficacité n'est pas démontrée, d'autant plus qu'aucune vérification *a posteriori* n'est prévue. La question de la performance et de sa mesure est absente : pas de mesures d'étanchéité, pas de simulation des gains énergétiques, etc. Le ménage fonde son action sur le désir d'améliorer son cadre de vie et son confort, processus dont il demeure maître unique : il identifie les problèmes (« *il fait froid dans la maison* »), réalise un diagnostic (« *on avait cette sensation de froid, ça venait des murs et du carrelage* », entretien ménage), intervient avec les opérations qu'il estime nécessaires (il isole, il met un tapis, il met du parquet, etc.), en évalue les résultats (« *en terme de confort, ça n'a rien à voir avec avant* »).



Travaux d'isolation par l'intérieur. Source : ménage ayant rénové

Une autre conséquence de l'action en vase clos est le recours à des « *canaux alternatifs* » par rapport à ceux qu'utilisent généralement les ménages ayant adhéré à un dispositif de rénovation. Un propriétaire raconte par exemple qu'il a acheté les menuiseries au Portugal, car moins chères que celles disponibles en France, et n'ayant pas envisagé de recourir au crédit d'impôts qui lui aurait demandé de justifier les performances énergétiques de ses rénovations.

Enfin, un projet de rénovation résultant de cette manière d'agir est rarement global, car il porte sur un aspect très spécifique ou repose sur une combinaison assez réduite d'interventions. L'écart est grand avec un projet du type de ceux soutenus par le dispositif Oktave, ou bien avec une rénovation intégrée accompagnée par le Pass'Réno Habitat 93. Le ménage n'a pas le temps ni parfois les compétences pour porter, à lui tout seul, un projet d'envergure. Ne bénéficiant d'aucune aide, il ne peut pas non plus financer en un seul coup des travaux trop importants. Il procède ainsi « par touches » : « *financièrement, on prend le temps de faire les choses tout doucement pour ne pas à avoir à sortir tout d'un coup, ce qui est de toutes façons impossible. Comme on est en libéral, on n'a pas notre paye à la fin du mois de toute façon. On fait au fur et à mesure* » (entretien ménage). La contrainte économique s'ajoute parfois à la volonté d'être autonome du point de vue financier, ce qui amène le ménage à refuser tout engagement de prêt au sein d'un institut de crédit (« *et puis moi je vis sans crédits, j'achète que quand j'ai l'argent. Je ne prends pas de crédits moi* », explique un ménage), et aussi à des contraintes religieuses ou culturelles (l'un de nos

interlocuteurs explique par exemple que sa religion lui interdit de souscrire un emprunt dans un système de crédits classiques).

### 3. Séquence n° 3 : le propriétaire agit comme un client

Ce récit est diamétralement opposé au précédent. Les propriétaires agissent de façon à s'entourer d'experts auxquels ils délèguent le plus possible la gestion et la mise en œuvre de leur projet de rénovation, en renonçant presque au rôle de maître d'ouvrage pour leur propre projet. Leur point de départ est celui d'un besoin, d'une nécessité (plus de confort, moins de dépenses énergétiques), souvent couplé avec un changement dans la position dans le cycle de vie (passage à la retraite, envie de valoriser la maison et la transmettre aux enfants) et parfois avec une prise de conscience environnementale et une sensibilité écologique. Les propriétaires pressentent que la rénovation énergétique pourrait être bénéfique sur tous ces plans. En même temps, ils n'ont pas une expertise dans le domaine, ni un réseau de contacts. Dans la plupart des cas, l'idée de se lancer dans un projet d'envergure leur fait peur, notamment en ce qui concerne l'étape d'identification des professionnels à embaucher. Le monde du bâtiment est perçu comme une jungle parsemée d'escrocs. La méfiance envers les artisans, les entreprises de construction, mais également les architectes, est très forte. Ces ménages décident donc de se tourner vers des dispositifs d'accompagnement portés par des acteurs publics, dispositifs qu'ils ont soigneusement sélectionnés ou bien qu'ils ont découvert par hasard. Ils prennent contact avec les référents, ils présentent leur situation et s'engagent dans la démarche. S'ils n'ont pas les idées claires sur le projet, ils se laissent guider par le référent. En accord avec leurs capacités financières, ils se laissent souvent convaincre de réaliser des interventions bien plus importantes que celles qu'ils avaient imaginées au départ. D'une certaine manière, le propriétaire laisse les acteurs publics agir en tant que maîtrise d'ouvrage déléguée, dont il devient le client. Et, parfois, un client très exigeant : il interprète le dispositif plus comme une offre de prestations qui lui seraient dues, que comme un service d'accompagnement.

Les complications commencent généralement lorsqu'il s'agit d'embaucher les entreprises et d'engager les travaux. Certains propriétaires poursuivent sereinement et avec satisfaction le projet en confiant la maîtrise d'œuvre à un architecte, par exemple à celui ayant suivi le projet depuis le début dans le cadre du dispositif. Mais d'autres plongent dans l'incertitude. En effet, les dispositifs d'action publique se contentent généralement de proposer une liste de contacts de professionnels, organisée par corps de métiers. Le conseiller ne peut pas choisir les entrepreneurs et contractualiser à la place du ménage. Soudainement « abandonné » par le dispositif, le ménage se heurte aux refus, au manque de réponses, au manque de clarté, aux temporalités longues, à l'inintelligibilité des devis, à la multiplication des métiers, etc. ; autrement dit, à la complexité du monde du bâtiment. « *Je n'arrivais pas à maîtriser le fait de faire des travaux. Il y a plusieurs corps de métier qui doivent intervenir et je ne peux pas gérer ça toute seule, je n'ai pas le temps* », explique une propriétaire. « *Les entrepreneurs, j'en ai contacté un certain nombre. Soit ils ne répondent pas, soit ils répondent, ils viennent et ils n'envoient jamais de devis, soit ils viennent ils nous donnent des montants extravagants, on a eu tous les cas de figure* », raconte un autre. L'écart est important entre, d'une part, les attentions du référent, le temps que celui-ci dédiait au ménage, l'espace pour l'échange et la

réflexion avant cette phase et, d'autre part, la superficialité et la hâte des contacts avec les professionnels du bâtiment.

Beaucoup de ménages en sortent déstabilisés. Habités à agir en « mode client », ils n'arrivent pas à reprendre le contrôle sur leur projet et à assumer pleinement leur rôle de maître d'ouvrage. Dans certains cas, ils abandonnent la démarche, avec un sentiment d'échec : *« retourner dans les travaux, il faut vraiment que ça soit bien pensé et j'aimerais bien tout faire d'un coup donc il faut un budget conséquent. Et c'est un peu une brûlure, je n'ai pas envie d'y retourner. Pour l'instant c'est en stand-by pour quelques années je pense »* (entretien ménage). Cet abandon n'est pas toujours définitif : certains s'y remettent quelques temps après, mais cette fois en s'entourant d'un architecte externe au dispositif, qui réalise la coordination travaux et leur ouvre son réseau de contacts, comme explique une propriétaire : *« je vais les recontacter maintenant pour leur dire que je relance ma rénovation. Mais cette fois je ne suis pas passé par leurs sites internet pour choisir les entrepreneurs »*. D'autres choisissent de s'adresser à des entreprises tous corps d'état : *« j'ai compris qu'il fallait une entreprise tous corps de métier, parce que coordonner les différentes entreprises c'était juste impossible. L'ensemble des travaux, donc énergétiques plus intérieurs, confort on va dire, ont été pensés et réalisés en même temps par la même boîte »*, explique un propriétaire.

Un autre décalage pouvant refroidir l'élan du ménage renvoie à la place de l'énergie et de l'écologie dans la démarche, qui constitue parfois ici l'un des éléments moteurs pour l'action des propriétaires. En effet, si ces thèmes peuvent être au centre de l'étape de diagnostic et de priorisation des interventions, ils disparaissent lorsque le ménage approche les professionnels du bâtiment. Cet écueil culturel a déjà mis en avant par la littérature et par ce rapport : les professionnels du bâtiment ayant construit leur identité autour des enjeux écologiques, et donc capables de les mettre en avant lors des échanges avec les ménages, sont encore relativement rares. Après avoir discuté de matériaux biosourcés, d'isolants naturels, ou de procédés non polluants avec le conseiller info énergie, le retour sur terre en phase de contractualisation avec les entreprises s'avère abrupte. Un propriétaire explique : *« malheureusement, peut-être que nous on n'est pas tombés sur les bons noms dans le fichier, peut-être qu'ailleurs dans le fichier il y avait des bons gars. Mais là nous sommes tombés sur des gens qui n'étaient pas les interlocuteurs qu'on cherchait, qui n'avait pas le regard et l'expertise que nous on voulait sur ces sujets de matériaux écolos, de comprendre une maison, en fait »*.



Rénovation avec Oktave <https://www.oktave.fr/renovations/maison-brique/>

#### 4. Séquence n°4 : le propriétaire agit de façon collective

Dans les récits présentés jusqu'ici, le propriétaire agit en totale autonomie et de façon indépendante des autres propriétaires, même si la nature collective des dispositifs publics n'échappe pas à certains ménages. Ce quatrième récit se démarque des autres par la dimension collective que le projet de rénovation assume et que les ménages recherchent. Nous identifions, à partir des entretiens réalisés, trois cas de figure : dans le premier, la dimension collective réside dans l'association avec d'autres propriétaires ; dans le deuxième, elle réside dans la phase de conception du projet, avec les architectes ou les bureaux d'étude ; dans le dernier, elle porte plus sur la phase de chantier, dans le travail avec les entreprises.

Dans le premier cas de figure, des ménages entrent en relation afin d'échanger autour de la rénovation et de s'engager collectivement dans un projet concret et commun. C'est le cas de la rénovation groupée à Pontault-Combault, détaillé en partie 3, où des copropriétaires d'un lotissement se sont associés afin de mutualiser un certain nombre de tâches de rénovation pour leurs pavillons. Certes, ils sont motivés par les facilitations administratives et les avantages financiers (économies d'échelle) qui peuvent découler d'une telle approche. Mais ils sont davantage intéressés par la création d'un lieu d'échanges de pratiques, confortable et rassurant, où ils puissent partager les informations, les difficultés, les solutions, et qui les aide à passer de la réflexion au lancement des travaux. Un propriétaire explique : *« J'ai assisté à la réunion de présentation du projet qui a été faite par les personnes, plus ou moins du conseil syndical, qui ont initié ce projet. Il nous a été présenté des plans, comment seraient fait les travaux, quelles techniques seraient utilisées puisque pour l'isolation du toit il y avait plusieurs possibilités. Et c'est en fonction de ça que je me suis décidé à faire les travaux »*. Ici, la confiance ne vient pas tant du soutien d'une institution publique que du réconfort offert par le fait de voir ses propres voisins investis dans la même démarche. La préexistence d'un espace commun d'échange entre les propriétaires, ici l'appartenance à une copropriété horizontale, semble centrale. Le fait de ne pas se sentir seuls mais d'appartenir à un groupe

qui, au fil du projet, monte en compétence sur le sujet de la rénovation, confère une assurance aux propriétaires qui les met en position de force vis-à-vis des autres acteurs. Par exemple, face aux relations difficiles avec les services techniques de la mairie, les propriétaires se lancent dans des négociations avec détermination, et envisagent même de réaliser les travaux sans autorisation. La nature collective et atypique de leur démarche la rend à leur yeux automatiquement légitime : l'autorisation des services techniques leur serait due. Cette assurance est clairement identifiable dans l'action des référents de la copropriété et dans les négociations qu'ils engagent avec la mairie : *« je leur ai dit : il y a deux options. Soit vous nous donnez l'accord, soit les gens ne vont pas rénover ou bien on va le faire en se passant de votre accord. Et j'imagine bien que vous allez nous attaquer en justice alors qu'on fait de l'embellissement, un projet de rénovation énergétique et que vous avez été sponsor du projet à l'origine »*. Les propriétaires font étalage de la même assurance dans leur échanges avec les entreprises, d'autant plus qu'ils peuvent s'appuyer sur les réalisations dans les maisons limitrophes pour défendre leurs exigences et appuyer leurs plaintes.

Dans le deuxième cas de figure, le ménage souhaite que seule la phase de conception du projet de rénovation soit une démarche collective, co-construite généralement avec l'architecte ou les autres professionnels mandatés (un décorateur par exemple). Le rapport professionnel qui se construit est complexe, laissant parfois les deux parties insatisfaites. Le ménage souhaiterait travailler de façon étroite avec le professionnel, en participant de plein droit à la conception : *« donc qu'est ce qui compte pour nous ? Au final c'est un architecte qui accepte de travailler de façon collaborative »* (entretien ménage). Ce qui peut ne pas être très bien vécu par ce dernier. Un propriétaire explique avoir beaucoup sollicité l'architecte mandaté, pour co-construire et concevoir le projet avec lui, jusqu'au jour où le professionnel s'est désengagé : *« il a fini par nous convoquer et nous dire « désolé, une démarche de ce type, je ne veux pas la faire », ce qui était pour le coup honnête »*.

Dans le dernier cas de figure, le propriétaire envisage la phase de chantier comme le résultat d'un engagement collectif d'entreprises, d'artisans, et se considère également comme un protagoniste du chantier. Dans le cadre de certains dispositifs d'action (et c'est d'ailleurs ce qui motive certains à s'engager dans la démarche), le propriétaire peut être impliqué directement dans les travaux sur certaines tâches, accompagné sur le chantier par l'architecte et les ouvriers : *« chacun a pu amener son expertise. Et ce n'est pas quelque chose qui arrive souvent. En fait, ils nous ont beaucoup expliqué, à nous clients [...]. Parfois c'était moi qui apprenait des choses à l'artisan, car j'avais suivi le cours »* (entretien ménage). L'expérience est très riche pour le ménage, mais complexe car il est en même temps maître d'ouvrage et partie prenante des réalisations, dont la qualité dépend également de ses propres efforts.

## 5. Logiques et ressorts de l'action des ménages

Nous pouvons émettre un certain nombre de considérations, d'ordre méthodologique et pratique, sur notre démarche visant à comprendre l'action des ménages engagés dans la rénovation énergétique de leur maison. Nous l'avons dit précédemment : la construction de séquences-type de rénovation du point de vue des ménages ne vise pas l'exhaustivité. Les quatre séquences seraient à approfondir. En même temps, étant construites autour des actes, on peut faire l'hypothèse qu'elles sont suffisamment flexibles pour permettre de décrire des situations autres que celles étudiées. Prenons l'exemple de la dernière séquence, décrivant une

démarche collective entre propriétaires. Dans le cas de Pontault-Combault, cette séquence est clairement liée à la proximité spatiale, définie dans ce cas par l'appartenance des ménages à un espace commun d'échange préexistant (la copropriété au sein d'un même lotissement). Nous pourrions émettre l'hypothèse – qui reste à vérifier – que la même séquence pourrait facilement s'adapter pour décrire l'action de ménages fortement inscrits dans d'autres espaces de partage (communautés, réseaux, associations), n'impliquant pas forcément une proximité spatiale.

Une caractérisation plus en détail des séquences reste à faire : ces modes d'actions nécessiteraient d'être étudiés à travers une approche compréhensive, visant à expliquer plus finement la signification qu'ils revêtent pour les ménages, à expliciter les raisons et les motifs qui en sont à l'origine, à identifier les circonstances qui les rendent possibles ou qui les contraignent. Cependant, cette recherche confirme l'intérêt des séquences-types de rénovation des ménages, construites à partir de l'analyse de leurs actes de rénovation. Ces séquences semblent bien rendre compte des processus complexes et multiformes de la rénovation de l'habitat individuel et semblent pouvoir éclairer aussi bien des enquêtes ménages que des études visant à croiser l'analyse de l'action publique et les actes des ménages, ou visant à comparer des cas d'études ou des dispositifs d'actions.

Soulignons en particulier que les séquences de rénovation décrites ici semblent être au moins partiellement indépendantes a/ des profils des ménages ; b/ des raisons initiales de la rénovation ; c/ des dispositifs d'action publique. Ces paramètres, bien étudiés par la recherche et auxquels les acteurs sont sensibles, comptent pour expliquer l'action. Mais d'autres freins et d'autres ressorts à l'action des ménages existent probablement, à chercher plus finement dans les significations, les formes et les processus d'action, et ce jusqu'à la finalisation des travaux. C'est ce qui ressort de nos différentes séquences. Cette intuition serait à vérifier. Si elle se confirmait, elle ouvrirait des pistes de réflexion nouvelles sur la manière d'inciter les ménages à engager, et surtout à finaliser leur rénovation.

#### *a/ Des logiques d'action indépendantes des profils des ménages ?*

Il semble n'y avoir aucune correspondance simple entre les séquences et les profils socioéconomiques des ménages. Si certaines caractéristiques ponctuelles semblent être dominantes (les propriétaires ayant participé à la rénovation collective à Pontault-Combault sont par exemple globalement assez âgés) il est difficile de constituer des profils-types pour chaque séquence (dans le même exemple, les propriétaires peuvent aussi bien des cadres supérieurs que des employés, avoir des enfants ou pas, être à la retraite ou encore actifs, avoir eu une trajectoire résidentielle en Ile de France ou bien être originaires de la province, etc.). De la même façon, les propriétaires ayant rénové eux-mêmes leur maison ne sont pas forcément tous jeunes, et leur parcours professionnel est très varié. Si les femmes seules sont bien représentées dans la séquence « client », qui traduit aussi les besoins d'un accompagnement, elles sont tout aussi présentes dans la première séquence du « maître d'ouvrage », où l'on constate qu'elles ont joué un rôle de premier plan dans le projet de rénovation.

Cependant, la manière dont nous avons construit notre échantillon de ménages, qui n'a pas vocation à être représentatif, et qui valable pour une analyse qualitative mais pas quantitative des phénomènes, ne permet pas d'être certain qu'aucune corrélation n'existe entre le type de

récit et les caractéristiques sociodémographiques des ménages. Nos observations devraient probablement être vérifiées à travers une approche statistique permettant de les modéliser et de sortir des résultats significatifs du point de vue quantitatif. Mais en supposant que cette non-corrélation se confirme, on pourrait alors en déduire que la réussite d'une rénovation dépend au moins autant du processus d'action et de son déroulement dans le temps, que des profils socioéconomiques des ménages, ce qui ouvre en retour des pistes pour améliorer l'accompagnement par les acteurs publics. Nous sommes ici face à la valeur ajoutée d'une méthodologie inductive qui pourrait amener à des découvertes originales.

Un deuxième constat, lié au précédent, est qu'un même ménage peut, au fil du projet de rénovation, sortir d'une séquence pour entrer dans une autre. A l'origine de ces bifurcations se trouvent souvent des imprévus liés au projet : l'accompagnement par le dispositif d'action publique n'est pas aussi poussé que prévu, et le propriétaire se retrouve à devoir gérer seul la coordination entre les entreprises ; le propriétaire s'engage dans une démarche collective mais l'abandonne en cours de route, ne se sentant pas suffisamment accompagné ; etc. De la même manière, et encore plus facilement, un individu peut inscrire son action de renovateur dans plusieurs séquences différentes tout au long de son cycle de vie. Il peut réaliser un projet en autonomie étant jeune, puis intervenir dix ans plus tard en préférant se cantonner au rôle du maître d'ouvrage. Le chemin inverse est également possible. Par exemple, tous les propriétaires ayant participé à la rénovation collective de Pontault-Combault avaient déjà entrepris des travaux dans leur maison en dehors de toute démarche collective, certains en réalisant eux-mêmes les travaux de manière autonome, certains en tant que « simples » maîtres d'ouvrages. L'un des résultats de cette étude est donc de montrer que l'action des ménages ne peut pas être décrite par des catégories exclusives, mais plutôt par des séquences qui se succèdent ou se chevauchent mutuellement. Ce résultat invite à des recherches qui permettraient de décrire le parcours des ménages à travers la composition de plusieurs séquences dans le temps, et à étudier les modalités de leurs agencements.

#### *b/ Des logiques d'action indépendantes des raisons initiales de la rénovation ?*

De la même façon, les séquences résistent à toute tentative de les corrélérer aux raisons évoquées par les ménages comme étant à l'origine de l'idée de rénover. A deux exceptions près cependant : de faibles motivations d'ordre écologique et une forte volonté d'embellissement du bien immobilier chez les ménages ayant rénové de manière autonome et en dehors de tout dispositif, que nous expliquons par le rôle de second plan que tiennent les questions énergétique dans les projets de rénovation hors dispositif. Les autres motivations, qui sont aussi les plus importantes (la volonté de faire baisser les factures énergétiques, d'améliorer le confort et d'augmenter la valeur patrimoniale du bien) sont en revanche présentes dans toutes les séquences, dans des mesures et des combinaisons variées, ne permettant pas de faire ressortir des liens directs.

#### *c/ Des logiques d'action indépendantes des dispositifs d'action publique ?*

Les ménages ayant adhéré à un même dispositif d'action publique peuvent s'inscrire dans des séquences différentes, exception faite de la démarche collective visant à associer les propriétaires qui reste très spécifique. Parmi les propriétaires ayant participé au Pass'Réno Habitat 93 et à Oktave, par exemple, certains relèvent plutôt de la première séquence, certains de la deuxième, et certains de la quatrième, lorsque le ménage a voulu aller très loin respectivement dans la co-construction du projet en phase conception et dans une implication

collective en phase chantier. Ces mêmes séquences, inversement, peuvent être identifiées pour les propriétaires ayant agi en dehors de tout dispositif.

## **PARTIE 3/ ACTEURS PUBLICS ET MENAGES : ESPACES ET FORMES DE RENCONTRE**

---

Notre approche croisée des pratiques des acteurs publics et des actes de rénovation des propriétaires nous a permis de mettre l'accent sur la question de l'articulation entre les deux, sur les formes et les espaces de rencontre mais aussi sur les difficultés de coopération et de coordination. La rénovation énergétique de l'habitat présente en effet une caractéristique majeure, au cœur de l'organisation de tous les dispositifs d'action analysés ici : s'ils ont définis des objectifs publics et un dispositif d'action, les acteurs publics ne portent pas eux-mêmes l'action de rénovation. Les ménages restent maîtres d'ouvrage des travaux sur leurs propres maisons : ils sont donc nombreux, et ce d'autant plus que l'on s'intéresse ici aux dispositifs des tissus urbains pavillonnaires où l'habitat individuel prédomine. Les acteurs publics ne font pas les travaux : leur action vise à pousser les ménages à agir et à intervenir sur leurs propriétés privées. L'action collective repose ici sur la mise en mouvement de multiples acteurs individuels. D'autres champs d'action publique ont un fonctionnement similaire, à commencer par celui de la réhabilitation de l'habitat ancien, déjà évoqué plus haut : ce n'est d'ailleurs pas un hasard si les politiques de rénovation énergétique lui empruntent largement ses modes d'action et s'appuient sur ses dispositifs.

Nous caractérisons d'abord dans une première sous-partie les ressorts de cette posture très particulière des acteurs publics d'accompagnement de l'action des ménages, qui n'est pas sans ambiguïté : elle touche aux frontières entre action publique et action privée, autrement dit aux limites de ce qui relève de la sphère privée des ménages, lesquels se montrent parfois réticents à l'ouvrir. Dans une deuxième sous-partie, nous analysons à travers l'exemple de Pontault-Combault un cas particulier, celui où des ménages se regroupent dans un même quartier pour engager une rénovation groupée de leurs biens. La puissance publique y est associée, mais n'est pas à l'initiative de l'action. En outre, elle n'a pas ici affaire seulement à une multitude d'individus isolés mais à un collectif organisé. Cette situation, bien que marginale, interroge les possibilités de mobiliser des ressorts plus collectifs dans les dynamiques de rénovation de l'habitat individuel.

**LE CAS DU VILLAGE ANGLAIS BOIS-LA-CROIX** est une opération de rénovation groupée issue d'une mobilisation collective de propriétaires dans un même quartier de Pontault-Combault (Seine et Marne), regroupant près de 800 maisons construites dans les années 1970. Un groupe d'habitants du quartier, copropriétaires dans un même ensemble immobilier horizontal, a initié l'idée et s'est constitué en association, qui a ensuite sollicité en 2014 l'Espace Info Energie (l'association départementale Seine-et-Marne Environnement) pour un accompagnement. Le conseil syndical de cette copropriété a ensuite pris le relais de l'association. Les habitants sont ici au cœur de l'action collective (voir Partie 1, I, 4).

## UN PROCESSUS DE PROJET COLLECTIF CONDUIT PAR LES HABITANTS

Les copropriétaires, aidés par l'EIE, ont organisé des réunions d'information et de discussion au sein du lotissement. Deux groupes de travail (un sur la rénovation des toitures et l'autre sur celle des murs) sont mis en place et animés par quelques copropriétaires référents. Les discussions portent sur les matériaux et les techniques de rénovation. Un dossier de consultation des entreprises est élaboré, avec des critères de sélection définis en commun. Les entreprises s'engagent sur les prix et sur le mode opératoire. La contractualisation se fait ensuite avec les propriétaires décidant de rénover, qui sont libre de faire ou non appel aux entreprises sélectionnées. Les discussions avec la municipalité autour des autorisations de travaux sont également réalisées de manière collective. Les premiers chantiers démarrent et constituent ensuite un démonstrateur et une garantie pour les autres copropriétaires qui seraient tentés de rénover.

## LE ROLE D'ACCOMPAGNEMENT DE SEINE ET MARNE ENVIRONNEMENT

Les copropriétaires sont ici au centre du projet. Les copropriétaires référents de chaque groupe jouent un rôle d'intermédiaire, entre l'Espace Info Energie, l'architecte de la copropriété, la mairie et les entreprises. Le conseil syndical et le syndic viennent en appui pour porter la démarche et pour organiser les réunions au démarrage. Citons également l'appui de l'architecte de la copropriété qui accompagne les démarches de demande d'autorisation. Les acteurs publics sont ici en retrait par rapport à l'organisation de l'action collective. L'espace info énergie organise des ballades énergétiques et de l'information dans le lotissement, conseille les référents sur le plan technique et réalise quelques diagnostics, dans le cadre d'une démarche expérimentale d'accompagnement de 2 ans). La commune est très en retrait, malgré le soutien officiel de quelques élus.

**BILAN** : sur 800 pavillons, 75 retours au bout d'un an, 58 foyers intéressés par des travaux, 22 isolations de toiture, 20 isolations thermiques par l'extérieur et 11 bouquets de travaux

*Figure 19 – VILLAGE ANGLAIS BOIS LA CROIX*

## I/ DES ACTEURS PUBLICS DANS LA SPHERE PRIVEE DES MENAGES

### 1. Le « recrutement » des ménages au cœur de l'action

#### ***La diversification des techniques pour approcher les ménages***

Le « recrutement » des ménages, autrement dit le fait de pouvoir entrer en contact avec un public cible potentiel, est généralement une opération centrale pour des acteurs publics qui veulent les inciter à rénover leur maison. Certains ménages peuvent prendre contact de manière spontanée auprès des différents guichets. Une partie des acteurs de la rénovation énergétique n'a d'ailleurs ni la vocation, ni le temps, ni les moyens de suivre plus de ménages. D'autres tentent au contraire de démarcher et d'aller chercher les ménages pour les intéresser à une possible rénovation. Pour entrer en contact avec leur potentiel public et pour convaincre

les ménages de rénover leurs biens, les acteurs publics usent alors, avec plus ou moins de bonheur, de différentes techniques.

Certains utilisent tous les évènements et toutes les manifestations publiques locales, des forums des associations aux marchés hebdomadaires, en y animant des stands sur la rénovation énergétique. La rencontre, parfois inattendue, entre acteurs publics et ménages lors d'évènements ou simplement dans l'espace public, peut alors devenir un véritable déclencheur. « *Pourquoi on en est arrivé à faire ces travaux ? C'est simple, j'ai aperçu Seine-et-Marne Environnement qui était sur le parking, j'ai donc pris un tract [...]. Ils avaient une camionnette, j'ai simplement pris un tract, je crois que c'était le dernier jour où ils étaient là* », explique un propriétaire ayant rénové à Pontault-Combault.

D'autres organisent des manifestations dédiées à la rénovation énergétique, ou encore des « balades thermiques » au cours desquelles les habitants peuvent prendre conscience des problèmes énergétiques que présente leur pavillon puis visiter des pavillons rénovés. Un de nos interlocuteurs évoque même sa présence à un loto organisé par une association de retraités très active sur la commune. Le recours à la thermographie est, par exemple, au cœur du dispositif Oktave en Région Grand Est. La thermographie constitue alors, pour les conseillers, un moyen d'entrer en contact puis un support de discussion avec les propriétaires des pavillons. Un technicien de Seine et Marne Environnement explique le travail opéré par son association à Pontault-Combault sur le Village Anglais : « *on a une démarche de sensibilisation. On met en place des balades thermiques dans le lotissement. On vient avec une caméra thermique. Les habitants voient leur maison avec les défauts d'isolation. Et ça permet de sensibiliser et d'aborder la discussion. Suite aux balades thermiques, on commence à faire des rendez-vous avec notre roulotte dans le lotissement. On vient sur place et on voit les personnes qui sont les plus intéressées. On a fait, dans quelques maisons, des pré-diagnostic de façon à prioriser les travaux par type d'habitation. Et ensuite il y a des personnes qui veulent aller plus loin et qui décident de passer à la phase travaux. Le gros avantage, c'est qu'on a vu en entretien ceux qui étaient déjà intéressés* ».

Une dernière technique pour toucher les ménages consiste à s'appuyer sur des réseaux locaux existants, comme l'explique par exemple un chargé de mission d'Enerterre : « *nous ne faisons pas de porte-à-porte, alors qu'il y a déjà des structures qui sont directement en contact avec les personnes auprès desquelles on pourrait intervenir* ». Les réseaux de l'aide sociale (des travailleurs sociaux du conseil général aux bénévoles de la Croix-Rouge) constituent par exemple, on l'a vu, un moyen privilégié pour identifier les ménages en situation de précarité énergétique. Chaque conseiller en énergie tisse ainsi ses réseaux privilégiés, comme notre interlocuteur qui reçoit parfois des ménages orientés par des artisans avec lesquels il a déjà travaillé.

### ***La divergence des perceptions***

La profusion des moyens employés pour rencontrer les ménages traduit les difficultés à toucher un large public, et parfois un certain désarroi des techniciens par le fait qu'ils peinent à faire passer leurs messages. Certains de nos interlocuteurs pointent notamment le fait que les discours portés par les dispositifs d'action publique ne sont pas toujours très audibles des ménages. Dans certains cas, les décalages sont marqués avec les attentes de ces derniers.

La question du confort l'illustre bien. Pour les acteurs publics, le confort est rarement un moteur de l'action. Un de nos interlocuteurs insiste par exemple sur les limites de l'argument, estimant que les ménages sont généralement plus motivés par le retour sur investissements que leur procureraient d'hypothétiques économies d'énergie : *« le confort, c'est compliqué à mettre en avant parce qu'on ne le ressent qu'après. Si je ne les interroge pas sur le confort, ce n'est pas un argument qui vient. Par exemple, vous mettez une chaudière dans une maison peu isolée, elle va avoir une durée de vie de dix ou douze ans parce qu'elle va monter en température très fort et redescendre très fort. La même chaudière dans une maison isolée va durer vingt ans parce qu'elle va moins monter en température, moins s'user, moins consommer. C'est compliqué à mettre en avant comme argument mais on sait que c'est vrai, c'est factuel. Le confort, c'est moins de différence de température entre les niveaux, moins d'humidité sur les murs. Les gens sont sensibles mais si on ne leur en parle pas, ils ne le voient pas tout de suite »*.

Ce constat se heurte aux résultats de notre enquête ménages, où le confort est presque systématiquement identifié comme étant l'une des raisons principales pour enclencher des travaux de rénovation, primant parfois sur des raisons d'ordre économique (réduction de la facture énergétique) ou écologiques (réduction des émissions et des consommations). Les mots « confort » et « bien être chez soi » sont spontanément évoqués par quatorze ménages sur les dix-huit interrogés ayant rénové en s'appuyant sur un dispositif, lorsqu'on leur demande de lister 5 mots ou expressions auxquels ils pensent, quand ils pensent à la rénovation énergétique. Contrairement à ce qui est dit dans l'extrait d'entretien précédent, les ménages interviewés sont bien conscients des inconforts thermiques de leurs maisons (courant d'air, sol et parois froids, humidité, déperditions, infiltrations, maisons impossible à chauffer, systèmes de chauffage obsolètes, etc.) et leur adhésion au dispositif est souvent motivée par la volonté d'améliorer leur bien-être. L'argument du confort est d'ailleurs jugé par les référents habitants du dispositif de rénovation de Pontault-Combault comme étant plus convaincant que celui du retour économique sur l'investissement, et est systématiquement mis en avant lors des réunions de la copropriété.

Ce décalage entre le discours des acteurs publics et des ménages peut être expliqué de plusieurs manières. D'une part, aucun des ménages sur les dix-huit interviewés ne se trouve dans une situation trop délicate du point de vue économique. Ils ont tous pu réaliser les travaux de rénovation à leur propres frais ou bien ont bénéficié d'aides et de prêts qu'ils sont en mesure de rembourser. L'inconfort est central pour eux, aussi parce-que qu'ils n'ont pas d'autres priorités ou préoccupations, contrairement à des ménages qui seraient en situation de précarité économique. Une deuxième raison tient probablement aux différences de registres entre la façon dont les acteurs publics et les ménages abordent le confort. Pour les ménages, le confort est avant tout une condition de départ : une expérience sensorielle qu'ils sont en train de vivre et qu'ils expriment à travers des mots et des expressions tels que *« avoir froid »*, *« se glacer »*, *« ça caille »*, *« on étouffe »*, *« invivable »*, etc. Quand cette expérience sensorielle devient un problème, le ménage cherche une solution pour y répondre. Pour les acteurs publics, le confort est avant tout perçu comme un résultat à obtenir : une notion technique, qui s'exprime à travers des températures, des taux d'humidité, et qui peut être mesurée et transformée en indicateurs de performance globale. Le décalage entre ces deux visions est difficile à concilier et peut compromettre la bonne réussite d'un projet de rénovation. En effet, d'une part, le ménage aura tendance à partir de son constat initial d'inconfort pour chercher

des solutions immédiates, risquant de se limiter à une rénovation très partielle pouvant parfois créer plus de problèmes que d'avantages sur la longue durée (c'est l'exemple du changement de la chaudière sans isolation des murs). D'autre part, les acteurs publics auront tendance à présenter un « package » rénovation construit à partir des résultats à atteindre et non pas des besoins actuels des ménages ; package dont la complexité risque de noyer des informations simples qui intéressent le ménage (comment résoudre son problème d'inconfort, par exemple).

### ***Une question de confiance***

La question de la confiance est centrale. En effet, la rénovation énergétique d'un logement est un projet d'ampleur si l'on se ramène à l'échelle de la vie et des propriétés privées d'un ménage. Leur engagement est aussi bien budgétaire qu'affectif : les craintes des ménages sont multiples et certains se retrouvent même dans des situations d'anxiété très fortes générées par l'hypothèse d'une rénovation. Nous avons ainsi pu voir précédemment à quel point le manque de confiance des ménages vis-à-vis des professionnels du bâtiment pouvait représenter un obstacle aux parcours de rénovation (paragraphe 2.I.4). Dans ce contexte, les acteurs publics peuvent parfois rassurer les ménages et devenir des garants : « *quand il [Seine et Marne Environnement] est associé à un dispositif, c'est rassurant* », explique un propriétaire quand il voit que Seine et Marne Environnement participe au dispositif de rénovation porté par la copropriété de Pontault-Combault.

Cependant, la construction d'un rapport de confiance entre les ménages et les acteurs publics n'est pas donnée. Elle s'opère généralement dans un temps long, et après de nombreuses rencontres : toutes les structures d'action ne peuvent pas se le permettre. Un de nos interlocuteurs à Enerterre explique à quel point le travail est chronophage : « *c'est vraiment un travail de longue haleine. On y retourne plusieurs fois. C'est ça c'est un accompagnement sur du très long terme, sur plusieurs années. On fait des relances. On sème des graines. Et puis tout d'un coup au bout de deux ans, pouf ! ça germe. C'est fastidieux* ». Ce travail au long cours semble nécessaire pour obtenir la confiance des ménages et pour les amener progressivement à prévoir des dépenses qu'ils n'auraient jamais envisagées seuls. Un chargé de projet explique : « *au niveau de la phase d'accompagnement, une des clés, c'est d'établir une relation de confiance. Pour que les personnes voient qu'on n'est pas là pour leur vendre quelque chose. On prend le temps d'aller voir les habitants, on prend le temps de discuter, de faire le tour de leurs questions, de parler d'autres choses, de prendre un café. On ne chronomètre pas notre temps, c'est grâce à ça qu'on arrive à pousser au fond des choses* ».

Au-delà des facteurs strictement interindividuels, nos interlocuteurs évoquent plusieurs facteurs susceptibles de construire les conditions de la confiance des ménages dans les dispositifs d'accompagnement. Certains insistent sur « l'implantation locale » : l'existence du dispositif sur le long terme, son identification dans des réseaux locaux (associatifs, sociaux, environnementaux, etc.), ou le fait qu'il soit identifié dans plusieurs réseaux. Un de nos interlocuteurs insiste ainsi sur le rôle du bouche-à-oreille : « *le bouche-à-oreille permet de rassurer, de créer ce lien de confiance, mettre la graine du lien de confiance dans le jeu. Parce qu'une voisine ou une tante, un cousin, un artisan qu'on connaît a parlé de nous, on s'autorise à nous contacter. [...] Il y a aussi eu des relais dans la presse locale, la presse nationale, la maison écologique, reporters, le magazine village dernièrement des racines et*

*des ailes qui a beaucoup parlé de nous* ». Le statut et la raison sociale de la structure porteuse semblent également jouer sur la confiance, en particulier le fait que le portage soit assuré par une collectivité publique ou par une association plutôt que par une entreprise à but lucratif : *« le fait qu'on soit une association joue aussi beaucoup parce qu'on n'est pas l'entreprise de vendeurs de matériaux isolants du coin, on n'est pas ENGIE, EDF, bleu ciel et tout ce que vous voulez, les gens sont capables de faire la part des choses entre les grands vendeurs de prestations commerciales sonnantes et trébuchantes et puis nous, on a l'étiquette associative. Ça permet déjà de nouer un lien de confiance* ». Si le dispositif d'action publique donne de la crédibilité aux professionnels du bâtiment, l'inverse peut être vrai aussi et les professionnels du bâtiment peuvent donner du crédit à un dispositif d'action : *« on a trouvé [Oktave] pas si mal que ça. Parce qu'on avait vu par exemple [l'entreprise X], avec qui on avait déjà travaillé. On les avait vus avant. Donc on connaissait certaines entreprises* » (entretien ménage).

## 2. Du partage d'informations à l'intrusion dans la vie privée

Les relations entre les acteurs publics et les ménages sont souvent ambivalentes. D'un côté, les ménages sont en attente d'interactions avec les techniciens, et ils en sont parfois même à l'initiative, qu'ils sollicitent un conseil technique, une subvention, ou qu'ils attendent une aide pour engager leurs procédures administratives. Mais les acteurs de la rénovation énergétique ont alors accès à l'intimité des ménages, ce que les ménages vivent parfois comme une intrusion dans leur sphère privée. En travaillant sur la rénovation de leur logement, les membres des ménages sont amenés à parler entre eux et devant des tiers de leur budget, de leurs modes de vie, de leurs problèmes, etc.

Notons ici que la question de l'intrusion dans la vie privée de la part des acteurs publics, lors du montage des dossiers de prêts ou d'aides, n'a jamais été évoquée directement lors des entretiens réalisés avec les ménages. Une possible explication réside dans le fait que cette tâche est souvent plutôt effectuée par un service tiers, comme c'est le cas de Procivis au sein du dispositif Oktave, et pas directement par le conseiller référent du projet de rénovation. Cela peut provenir également d'une réticence de la part de certains ménages à évoquer ces questions. A l'opposé, d'autres sont probablement habitués à devoir diffuser des informations personnelles (aux instituts bancaires, aux compagnies de téléphone, aux fournisseurs d'énergie, etc.). Ces démarches se banalisent et certains ménages n'y voient plus trop d'inconvénients. Enfin, cela peut être la conséquence du rapport de confiance créée avec l'acteur public.

### ***De la situation financière aux modes de vie des ménages***

Plus l'accompagnement des acteurs publics est important, plus les acteurs publics entrent dans la sphère privée des ménages et seront éventuellement amenés à y intervenir, parfois de manière finalement très prescriptive. Même pour un premier niveau d'accompagnement, et pour proposer un conseil technique approfondi sur la meilleure réhabilitation possible, il est nécessaire de connaître les capacités de financement du ménage. Un chargé de projet du Pass Picardie Rénovation explique que ces incursions dans la vie privée sont dès le départ nécessaires : *« dès le début, le technicien parle à la fois des subventions et des possibilités.*

*Donc ils estiment déjà aussi ensemble un premier budget, ils parlent des difficultés financières du ménage, tout ça. Ils sont obligés d'en parler parce que ça leur permet de construire un programme plus adapté. On ne peut pas se dire qu'on va faire tout ce qu'on veut, on sait qu'il y aura des limites budgétaires, des contraintes qui peuvent être financières ou autres et on est bien obligé de le prendre en compte dès le début. On ne peut pas saucissonner le projet et le réécrire à chaque fois. C'est plus efficace de prendre toutes les composantes dès le départ ».*

Dès lors que les acteurs publics accompagnent aussi les ménages dans leurs démarches administratives, ils ont accès à certains de leurs documents personnels : feuilles d'imposition, situation familiale et professionnelle, etc. Dans les cas où un financement, une aide ou un prêt est octroyé, les demandes sont parfois encore plus intrusives : pratiques de consommation, endettement du ménage, relevés de comptes bancaires, etc. Les exigences des acteurs publics sont à cet égard très variables. Dans certains cas, elles sont relativement importantes.

On l'imagine, les ménages ne divulguent pas toujours facilement les données personnelles sur leurs finances et sur leurs modes de vie. Le travail des acteurs publics en est significativement plus difficile : ils doivent se baser sur des renseignements souvent incertains, dont ils découvrent parfois petit à petit les imprécisions. Un chargé de projet du Pass Picardie Rénovation nous raconte les difficultés à monter dans ces circonstances un parcours de rénovation, notamment dans son volet financement, qui soit cohérent avec les besoins du ménage : *« au début, les ressources des gens, c'est du déclaratif. J'ai validé une étude il y a un an. Ils avaient 1900 € de reste à vivre. Ils demandent un contrat neuf mois après. La chargée d'opérations va demander les trois derniers bulletins de banque, les relevés de banque, les avis d'imposition. Elle fait son analyse financière et il s'avère qu'on est passé de 1900 à 1000 € de reste à vivre, avec des gens qui commencent leur mois à - 800. Ils se tapent des commissions d'intervention de partout. Elle a repris contact et en fait ils ont fait plein de petits crédits à la consommation, parce qu'ils étaient en galère avec leur bagnole, etc. Ils n'avaient pas déclaré tous leurs crédits. Ça peut être compliqué. Par rapport aux banques classiques, on prend beaucoup plus de risques ».*

### ***Les acteurs de la rénovation face aux situations de précarité sociale***

La question énergétique peut constituer une dimension importante de la précarité sociale des ménages (Jouffe 2015). C'est le cas sur plusieurs de nos terrains d'enquête où, on l'a vu, la question énergétique est couplée à la question sociale (en particulier dans une partie du Grand Roissy, par exemple à Monfermeil ou sur l'ALEC de Plaine Commune). Un conseiller énergie donne une illustration où l'énergie est au cœur des difficultés des ménages : *« il y a des gens qui, au-delà d'avoir une maison en mauvais état, se trouvent aussi dans une situation d'isolement social et qui ne sont plus capables de voir qu'ils ont besoin d'aide. Finalement le temporaire devient la norme, et c'est normal d'avoir froid l'hiver. L'hiver revient, je vais avoir froid, c'est acté. Alors peut-être que des fois les choses se déclenchent avec le renchérissement des énergies. Jusqu'à présent on avait des gens qui avaient des difficultés à payer leurs factures, et maintenant ils vous disent je ne chauffe plus parce que j'ai 700 € par mois de factures d'électricité. Quand c'était 400, je pouvais les payer mais maintenant je ne peux plus ».*

Dans des situations de précarité sociale importante, l'intrusion des acteurs publics dans la sphère privée des ménages est particulièrement mal vécue par ces derniers. Les diagnostics au domicile des ménages font parfois ressortir des situations d'insalubrité, de conditions de vie difficiles, de problèmes sociaux : la visite à domicile embarrasse alors parfois autant les ménages que les professionnels qui s'y trouvent confrontés et n'y sont pas toujours préparés. Un chargé de projet Enerterre explique les réticences particulièrement fortes des ménages dans ces situations dont les acteurs de la rénovation énergétique deviennent involontairement les témoins : *« il y a l'idée que si on ouvre sa porte à des gens extérieurs, ils vont voir notre maison qui est dans un sale état, ce n'est pas très valorisant. Des gens extérieurs sont obligés de venir chez moi pour m'aider à vivre bien, ça veut dire que je ne suis pas capable de le faire moi-même et ce constat n'est pas forcément valorisant pour la personne. Il y a pas mal de gens qu'on récupère de la part des services sociaux qui n'ont pas su ou pas pu trouver de solution pour ces personnes »*.

### **3. Les modes d'intervention publique dans la sphère privée des ménages**

Le fait que les acteurs publics interviennent dans la sphère privée des ménages a des incidences sur leurs pratiques et leurs manières d'agir, autrement dit sur le travail concret des techniciens. Ils développent des méthodes pour pouvoir aborder les sujets qui fâchent. Les différents artefacts qu'ils utilisent s'avèrent plus ou moins efficaces, et ne lèvent pas toujours les difficultés.

#### ***La technique comme porte d'entrée***

Pour beaucoup d'agents, l'expertise technique reste la principale porte d'entrée vers une discussion plus élargie auprès des ménages. Au sein des espaces info énergie par exemple, une grande partie des conseillers ont une formation avant tout technique, en environnement, en thermique ou encore dans le bâtiment. Peu viennent des métiers du social, même si les parcours atypiques existent. Ils sont donc plus à l'aise pour parler des dimensions techniques des rénovations (isolations, confort, systèmes de chauffage, etc.) que du reste. Pour certains, le technique est aussi un moyen de mettre à distance les autres dimensions qu'ils ne savent pas toujours comment aborder. Le registre technique est donc une modalité particulière pour engager des relations qui peuvent ensuite s'élargir à d'autres sujets. Un cadre de l'ALEC MVE explique l'intérêt de ces visites dans la relation de confiance avec les ménages : *« l'architecte va même, dans certains cas, mesurer l'écartement d'un garde-corps. Et dire à la personne si vous avez un enfant en bas âge, là il peut passer sa tête. Ce garde-corps n'est pas sécurisant pour les enfants. Pareil pour l'escalier. Ça apporte ce petit détail en plus. Dans la relation après avec le particulier, ça change tout. C'est vraiment un gage de confiance. Qualité et confiance »*.

L'entrée technique sert de point de départ pour aborder d'autres questions, aussi bien sur la situation sociale des ménages que sur leurs désirs ou leurs craintes, pour des raisons très diverses, de s'engager dans un projet de rénovation. Un chargé de mission au Pass Picardie Rénovation explique en quoi consiste finalement l'essentiel des interactions : *« c'est*

*essentiellement du social. Même pour les gens non précaires, c'est beaucoup d'explications, beaucoup de suivi, beaucoup de relations entre les artisans et les particuliers. Il faut les rassurer. Si les gens ne font pas de travaux, ce n'est pas toujours parce qu'ils n'ont pas les sous, ni l'envie, c'est parce qu'ils ont peur. Avoir trois ou quatre entreprises chez soi, c'est compliqué. On n'a pas confiance. Notre rôle, c'est plutôt d'être tiers de confiance que finalement d'aller vérifier si l'isolant est bien posé. Même si on le fait aussi et que c'est important ». Notre interlocuteur souligne les conséquences sur le métier de conseiller en énergie. Au-delà des compétences techniques nécessaires, le technicien doit aussi être capable de parler aux gens et de les rassurer, car conseiller en énergie est un métier de contact, un métier de guichet : « technicien, c'est vraiment un métier, un mouton à cinq pattes. Il faut quand même l'approche ingénieur du bâtiment, technicien, et être assez bon là-dedans parce qu'après il faut aller devant les artisans. Mais il faut savoir parler aux gens et avoir l'approche d'un travailleur social, un peu comme ceux qui travaillent dans la détection des gens en précarité énergétique. Ce sont des profils vraiment pas simples ».*

Au-delà de la posture professionnelle individuelle de certains agents, cette porte d'entrée technique se reflète dans l'organisation des dispositifs d'action. Leur raison d'être consiste à proposer des conseils techniques neutres aux ménages, comme dans le cas des ALEC (MVE) ou des Espaces Info Energie (Lyon) : le dispositif repose sur l'intervention à domicile de prestataires techniques (souvent des architectes) pour réaliser une expertise des logements. Il s'agit de prestataires extérieurs à la structure publique, ce qui leur confère une certaine neutralité, par rapport à l'octroi d'aides potentielles par exemple. Mais en même temps, on l'a vu, ces prestataires rentrent physiquement dans les maisons, et peuvent engager des discussions qui dépassent les seules dimensions techniques de la rénovation. Rappelons que les conseillers des structures publiques ne font eux-mêmes que rarement des visites à domicile. Le responsable d'une ALEC explique : « quand il n'y a pas la visite à domicile du prestataire extérieur, la relation au particulier est plus distante. On est moins proche des gens et c'est normal. On n'est pas allé chez eux. On les a moins sécurisés. On les a moins mis en confiance parce qu'il n'y a pas l'architecte. Et on va moins loin dans l'ambition du projet. Le fait de ne pas être allé chez eux et qu'il n'y ait pas ce prestataire externe fait que les gens se restreignent. Nous les conseillers, on ne connaît la maison que par Google-Earth ou par des photos ».

Mais l'entrée technique seule peut rebuter certains ménages : certains jugent notamment les échanges avec les prestataires comme étant « trop formels, pas assez humains ». Si on lit entre les lignes de leurs discours, le point délicat semble être le regard trop détaché et froid de l'expert qui rentre dans la maison, donc dans l'intimité du ménage, et, fort de son expérience, dresse son diagnostic, comme s'il prononçait une sentence. Le ménage peut y voir un jugement de valeur sur la qualité de sa maison. Les résultats du diagnostic peuvent mettre en évidence des défauts et des points faibles que le ménage ne connaissait pas, ou bien qu'il avait sous-estimés. Pour ne pas passer pour naïf ou, pire, négligeant, donc coupable des défauts de sa maison (dans deux extraits précédents, le verbe « pécher » est utilisé pour décrire les mauvaises prestations de la maison), le ménage peut développer des stratégies de défense, voire abandonner la démarche. C'est le cas d'un propriétaire dans la phase initiale de Pass'Réno Habitat 93 : « D'ailleurs il se trouve que le même jour on a eu le matin un architecte de l'ALEC qui nous a complètement démonté le moral, mais complètement. En gros dans toutes les pièces il regarde, « oh mais non ! Oh là là, mais non là c'est une

*catastrophe* ». *Donc en gros on est arrivé à midi, après cela on s'est dit mais qu'est-ce qu'on fait, on va tout vendre tout de suite* ». La visite à domicile des prestataires devient alors pour le ménage une véritable intrusion dans l'intimité de son espace d'habitat. En regard, les conseillers des EIE sont généralement perçus comme des figures bienveillantes, aidantes et chaleureuses par les ménages, ce qui interroge la répartition des postures et des rôles entre prestataire et conseiller. Même si ce dernier ne peut rentrer dans les lieux, il reste souvent un interlocuteur central.

### ***L'entrée financière, un accès au budget global des ménages***

Une partie des acteurs de la rénovation énergétique engage les discussions avec les ménages autour des aspects financiers. On en trouve notamment des illustrations au sein du Pass Picardie Rénovation ou d'Oktave en Région Grand Est. Les échanges avec les ménages vont du conseil sur le financement de leur projet et du calcul des économies potentielles réalisées jusqu'à l'octroi d'aides ou de crédits avantageux. A travers le financement du projet de rénovation, c'est souvent l'ensemble du budget du ménage qui est alors discuté : la répartition des revenus et des biens, les habitudes de consommations, les crédits et les dettes en cours, etc.

Les notions de « reste à charge » et de « reste à vivre », largement généralisées chez les acteurs de la rénovation énergétique, montrent bien comment un travail sur le budget de la rénovation du logement donne accès à la globalité des dépenses du ménage, et finalement à leurs modes de vie. Le « reste à charge » renvoie à ce que les acteurs auront à payer eux-mêmes pour financer leurs travaux, une fois déduites les aides et les économies d'énergie attendues. Calculer le « reste à charge » est un argument pour montrer à un ménage que ses dépenses de travaux seront moindres qu'il ne pourrait l'imaginer, puisqu'il économisera sur sa facture énergétique. Mais un « reste à charge » est une dépense nette, et doit donc être mis en regard des possibilités d'endettement du ménage. Le calcul est fait sur des bases déclaratives pour un simple conseil, mais sur la base de documents lorsqu'il s'agit pour les acteurs de la rénovation énergétique d'octroyer un prêt et d'assurer le tiers-financement des travaux. Le « reste à vivre » va encore plus loin, puisqu'il implique une mise à plat complète du budget du ménage : il s'agit de calculer de combien le ménage dispose, une fois réglées ses dépenses courantes et exceptionnelles, pour éventuellement souscrire un emprunt afin de financer la rénovation énergétique. Les acteurs publics regardent ainsi le niveau d'endettement, mais aussi les dépenses courantes de consommation, et plus largement les modes de gestion des budgets.

Un opérateur privé, qui se fait une spécialité d'accorder des prêts « sociaux » aux petits revenus, nous explique qu'il est nécessaire d'analyser en détail les modes de vie des ménages pour s'assurer que même s'il s'agit de ménages modestes, ils pourront néanmoins rembourser leur prêt : *« pour l'offre de prêt, c'est un dossier conséquent. On va leur demander une fiche de renseignement très complète : les tableaux d'amortissement des prêts en cours, les relevés bancaires. On a la vie des gens. On est obligé de demander les relevés bancaires parce que sinon on ne sait pas à qui on a à faire. On a très peu de problèmes : on s'adresse aux petits revenus mais qui gèrent correctement leurs comptes et il y a toujours un solde positif. Alors on rentre dans la vie des gens, on regarde. Madame elle ne va qu'au McDo, elle ne va pas au Crocodile* ». On le voit dans les propos de notre interlocuteur, le caractère très intrusif de

l'intervention prend parfois aussi des tournures très normatives sur ce que doit être la bonne gestion d'un budget familial : *« il faut qu'on s'assure que la personne soit en capacité de rembourser. Il faut qu'on s'assure que sa gestion est bonne. C'est pour nous un critère. Ce n'est pas le revenu des gens qui vont déterminer un remboursement, c'est la gestion. On arrive à avoir des gens qui ont très très peu de revenus mais qui arrivent à rembourser un prêt parce qu'ils ont une gestion différente. Ils ne sont pas dans des habitudes consuméristes. Ils ne font pas des prêts consommation à tout-va. Ils ont une gestion très économe ».*

### ***L'accompagnement global : une substitution partielle au maître d'ouvrage privé***

L'accompagnement global consiste à intervenir sur toute la chaîne de la rénovation, du conseil technique préalable à la gestion administrative des demandes d'aides, jusqu'au financement des travaux. Dans certains cas, les acteurs publics jouent même un rôle dans la conduite des travaux, ce qui répond à un vrai besoin des ménages mais ne va pas sans poser problème. Un chargé de projet du Pass Picardie Rénovation explique ainsi que les techniciens interviennent jusque dans les moindres détails de la gestion des chantiers des particuliers : *« la vie du chantier, c'est quand même essentiellement gérer les petites choses que les particuliers n'arrivent pas à gérer tout seuls avec les entreprises, ou qu'ils n'ont pas envie de gérer avec l'entreprise, ou que l'entreprise n'arrive pas à gérer avec le particulier ».* Les techniciens se substituent ici au maître d'ouvrage dans l'accompagnement des travaux, et gèrent toutes les tensions potentielles : relations difficiles avec les artisans, retards, malfaçons, etc. Un de nos interlocuteurs à Enerterre formule clairement son rôle d'assistant à maître d'ouvrage : *« il existe aujourd'hui tellement d'aides et de dispositifs différents que les personnes sont souvent perdues. On fait de l'accompagnement, type assistance à maîtrise d'ouvrage, nous on appelle ça accompagnement sociotechnique. Ça permet à l'habitant de mieux s'impliquer dans le projet, de mieux comprendre où il va et de pouvoir décider au final. On peut proposer, et rassurer pour que ça puisse se faire. Souvent les gens sont perdus. Par rapport à la complexité des dossiers et au fait que derrière on est entourés de spécialistes : un audit énergétique, c'est hyper complexe ».* On peut voir ici à quel point Enerterre accompagne les ménages dans leurs choix tout au long du processus de décision. Dans ces situations, la structure devient d'une certaine manière presque co-décisionnaire.

Dans cette situation d'accompagnement global, les frontières des rôles entre le ménage et la structure publique qui l'accompagne sont en partie brouillées, comme le montre cette remarque d'un conseiller : *« le particulier peut se mettre dans la situation en disant c'est moi qui paye, c'est ma maison, je fais ce que je veux. Or non, on essaie de faire en sorte que non justement. Ce n'est pas toujours l'artisan qui est mauvais, pas toujours le bénéficiaire qui dit des bêtises. Effectivement on est bien chez les gens mais on est délégués, et des fois c'est un peu difficile à gérer ».* D'une certaine manière, les acteurs publics interviennent ainsi sur toutes les prérogatives traditionnelles du maître d'ouvrage (au sens de la loi MOP) : la définition des besoins, s'assurer du bon financement du projet, et le suivi du bon aboutissement de la conception et de la réalisation. En contrepartie, le ménage accompagné se comporte aussi parfois comme un client de la structure qui l'accompagne, en formulant des exigences qui dépassent largement la question de la rénovation énergétique. L'accompagnement global répond finalement aux paradoxes et aux difficultés de

l'intervention publique sur un patrimoine privé, en donnant une prise directe aux acteurs publics sur tout le processus de rénovation individuel.

## II/ DES MENAGES DANS LA SPHERE DES DISPOSITIFS PUBLICS : LES MOBILISATIONS COLLECTIVES DE PROPRIETAIRES POUR DES RENOVATIONS GROUPEES

On l'a vu, notre panorama des dispositifs d'action collective fait ressortir quelques cas de réhabilitations groupées à travers des mobilisations collectives des propriétaires. Concrètement, il s'agit de situations où des propriétaires de pavillons d'un même quartier mutualisent tout ou partie du processus de rénovation de leurs maisons : les réflexions exploratoires sur les possibilités de rénovation, les études de faisabilité plus poussées, et parfois des groupements de commande pour les travaux ou la maîtrise d'œuvre. Les pavillons sont souvent situés dans un lotissement, construits en même temps et présentant des caractéristiques similaires, sur le plan architectural, technique et énergétique. Des structures de copropriétés, d'associations syndicales libres (ASL) ou d'associations foncières urbaines (AFU) servent parfois de supports à la mobilisation collective.

Ces cas sont connus chez les professionnels de la rénovation énergétique, qui y lisent la promesse d'une massification possible des rénovations dans des contextes pavillonnaires. Ils sont cependant peu nombreux : sans prétendre en avoir fait ici le tour, les mêmes exemples reviennent. Citons par exemple Fourminergie à Gradignan, Mon Pavillon et moi à Epinal, REV à Cergy-Pontoise. D'une certaine manière, un cas comme celui d'Enerterre s'apparente aussi partiellement à une mobilisation collective locale, dans la mesure où il repose sur un système d'entraide entre propriétaires. Dans cette partie, nous analysons en détail et de manière monographique le cas du village Bois la Croix à Pontault Combault. L'intérêt est d'abord de saisir les ressorts de cette forme d'action collective des ménages, qui expliquent largement son caractère exceptionnel. En outre, l'analyse de ce cas particulier aide plus généralement à comprendre les rapports entre les acteurs publics et les ménages, le rôle de la confiance dans le processus de rénovation, et les possibilités de mutualisation des projets entre les ménages.

### 1. Les ressorts de la mobilisation collective des propriétaires

#### ***Déroulement et résultats du processus de rénovation énergétique du quartier***

Le Village Bois la Croix est un quartier pavillonnaire de Pontault-Combault, construit de manière groupée (en deux phases) au cours des années 1970 et regroupant un peu plus de 800 pavillons. Ces derniers sont relativement similaires puisqu'on compte seulement 12 types de maisons, ce qui laissait envisager des mutualisations possibles sur les processus de rénovation et sur les travaux. L'opération de rénovation groupée s'est faite en trois temps : l'émergence du projet ; la phase de mobilisation des propriétaires potentiellement intéressés ; l'engagement effectif d'une partie des propriétaires dans les travaux.

Le projet émerge en 2014 lorsqu'une association de copropriétaires, « Devenir du domaine Village Bois la Croix », sollicite l'Espace Info Energie (qui fait partie de l'association départementale Seine-et-Marne Environnement) en 2014. Cette sollicitation intervient au moment où des techniciens de l'EIE cherchaient justement un quartier pavillonnaire dans le département pour y lancer une expérimentation de rénovation groupée. Avec l'aide de l'EIE, l'association élabore une stratégie pour informer et mobiliser les copropriétaires sur les possibilités de rénovation énergétique, à travers des réunions, des balades thermiques « *très spectaculaires et très intéressantes* » (entretien ménage), des permanences de l'EIE dans le quartier, etc. Un technicien de l'EIE raconte le travail de longue haleine pour mobiliser les propriétaires : « *lors des balades thermiques on a eu à peu près 40 personnes sur 3 balades. Des personnes qui étaient déjà intéressées par des travaux. Les questionnaires, on a eu 75 retours sur 814 pavillons, ce qui est assez léger, on était à moins de 10% de retour. Et sur ces 75 retours on avait 58 retours positifs pour des souhaits de travaux* ». Le processus permet d'identifier les travaux pouvant potentiellement intéresser les copropriétaires : « *on disait aux gens : voilà ce qu'est le bâti actuel. Voilà les travaux que l'on pourrait potentiellement engager en termes d'isolation, de système de chauffage, de ventilation, etc. Et aussi les aides financières possibles. A la fin de ces réunions-là on a fait remplir un questionnaire aux gens pour savoir s'ils étaient intéressés* ».



Bois-la-Croix à Pontault-Combault (@google maps)

Au bout de la phase de mobilisation, plus d'une cinquantaine de ménages affichent leurs souhaits d'engager des travaux. Les copropriétaires, accompagnés d'un architecte, se lancent alors collectivement dans des réflexions techniques plus poussées pour définir leurs besoins. Les choix techniques sont opérés dans le cadre de deux groupes de travail pilotés par deux référents, un groupe isolation de la toiture et un groupe isolation thermique des murs par l'extérieur. Les compétences techniques (sur les matériaux isolant, les possibilités architecturales, les dispositifs techniques, etc.) sont acquises au fur et à mesure par les habitants, ce qui leur permet de gagner en autonomie et en assurance face aux entreprises, aux bureaux d'études et aux artisans. L'espace info énergie apporte une assistance technique aux

groupes de travail, mais ils s'organisent eux-mêmes. Les copropriétaires procèdent ensuite à la sélection des entreprises, engagent des commandes (séparées) de travaux d'isolation de toiture et d'isolation thermique par l'extérieur, déposent les demandes d'autorisations nécessaires auprès de la municipalité et enfin réalisent les travaux. Au total, 22 isolations de toiture et 20 isolations thermiques de l'extérieur, ainsi que 11 bouquets de travaux, ont été réalisés. Un technicien de Seine et Marne Environnement raconte : « *on crée deux groupes de travail. Un sur l'ITE et un sur les toitures. Ces groupes de travail avaient pour but que les habitants par eux-mêmes, qu'ils écrivent le cahier des charges. Nous, on n'intervient qu'avec des conseils techniques. Mais c'est eux qui écrivent le cahier des charges. On leur donne une liste d'entreprises RGE. Ils partent sur des entreprises moyennes. Deux entreprises sont sélectionnées dont une qui avait répondu sur les deux mais un peu trop tard pour la toiture. Une entreprise pour l'ITE, une entreprise pour la toiture* ».

### ***La mutualisation des démarches en phase de pré-contractualisation***

L'idée forte du projet renvoie à deux constats des copropriétaires : d'une part, le vieillissement des pavillons, ce qui les amène à poser la question de leur rénovation, de l'autre part, la frustration de devoir agir tout le temps en tant qu'individus isolés, alors que les pavillons font partie d'une copropriété, ce qui les pousse à s'intéresser à des possibilités de mutualisation pour les projets de rénovation. L'un d'entre eux explique : « *Je prends l'exemple bête. A chaque fois qu'un pavillon est vendu, depuis des années, il y a une mise en conformité de l'assainissement. Et nos pavillons sont faits de telle sorte qu'à chaque fois, on fait intervenir une entreprise différente qui ne sait pas où sont les regards cachés, et elle fait des bêtises en fait, à chaque fois. [...] On aurait pu choisir une entreprise et c'est toujours la même entreprise qui le fait à un tarif quelconque, ça aurait pu se faire, avec moins de bêtises et à moindre coût aussi pour les copropriétaires* ». Cet extrait montre qu'une envie de mutualisation était présente au sein de la copropriété, mais elle n'avait pas eu l'occasion d'émerger.



Pontault-Combault, le 12 juillet 2017. <https://www.leparisien.fr/seine-et-marne-77/pontault-combault-77340/pontault-combault-des-economies-a-tous-les-etages-grace-au-plan-de-renovation-energetique-16-08-2017-7195452.php>

Les réflexions autour du projet de rénovation offrent cette occasion. Très vite, le choix de concevoir un dispositif de mutualisation en phase de pré-contractualisation est retenu par l'association et porté par les référents du projet, avec l'appui des acteurs publics. Au-delà des raisons économiques et de fiabilité des entreprises, évoquées dans l'extrait précédent, d'autres raisons motivent ce choix. Premièrement, la nature même de la copropriété s'y prête. En effet, les pavillons se rassemblent par typologie et morphologie ; il n'est donc pas difficile d'imaginer la possibilité d'une intervention standardisée. En deuxième lieu, la mutualisation des démarches en phase de pré-contractualisation est perçue comme un moyen de motiver les propriétaires à se lancer dans la rénovation, car elle permet de les rassurer et les conforter, en facilitant également les tâches administratives et de négociation avec les entreprises. Le côté rassurant vient principalement de l'idée de participer à une action collective, du montage du projet jusqu'à la livraison, en sachant de pouvoir compter sur l'association pour le suivi dans le temps et d'éventuels imprévus : « *la démarche a été faite pour rassurer les gens. Suite à une assemblée générale, on s'est dit : quels sont les travaux que l'on pourrait faire de manière commune pour avoir un effet volume, pour réduire les prix et aussi sélectionner une bonne entreprise ?* », explique l'un des référents du projet. Lors des premières réunions de l'association, les copropriétaires avaient en effet partagé leurs inquiétudes et leurs peurs concernant un projet de rénovation, notamment autour de deux tâches importantes : la réalisation des divers dossiers administratifs (pour la demande d'éventuels prêts ou aides, ou bien à destination des services techniques de la mairie pour obtenir l'autorisation des travaux) et le choix des entreprises avec qui contractualiser. Les deux tâches sont perçues comme lourdes, longues et aux résultats incertains ; la méfiance est forte vis-à-vis des professionnels, et amplifiée par un sentiment de confusion et un manque de repère dans un univers d'offres,

de démarchages, de labélisations, de techniques que les copropriétaires ne connaissent pas ou ne se sentent pas en mesure d'affronter.

Comparée à cet univers compliqué, la démarche de rénovation reportée à l'échelle de la copropriété semble immédiatement plus simple et fiable : *« tout le monde est devenu assez méfiant parce qu'on se dit que ça [les dispositifs existants] paraît assez peu réaliste. Le fait que ce soit dans la copropriété et que ça soit visible, ça donne plus de crédit »* (entretien référent du projet). L'échelle locale rassure et le portage par l'association permet aux copropriétaires de garder la main sur le projet. L'association, aidée par l'EIE et l'architecte, lance une étude des pavillons pour identifier et hiérarchiser les axes prioritaires d'intervention. Le choix est fait de se focaliser sur l'isolation des murs et des combles, *« parce que c'était ce que ressentaient beaucoup de gens qui étaient déjà passés au double vitrage, aux chaudières à condensation. Ce sont des démarches que beaucoup de gens ont accompli et il n'y a pas besoin d'être accompagnés »*. Les détails techniques sont étudiés par les référents de l'association et par les experts de l'EIE qui produisent un cahier de charges fixant les objectifs du projet, soulageant ainsi les propriétaires d'un lourd travail d'étude des pavillons, de hiérarchisation des priorités, de recherche de solution, de comparaison de prestations et techniques, etc. En parallèle, un dossier-type et simplifié de demande d'autorisation des travaux est établi en accord avec les élus communaux, qui en assurent un traitement rapide par les services techniques, espérant ainsi protéger les copropriétaires des imprévus administratifs. Notre interlocuteur au sein de l'EIE explique : *« chaque propriétaire est indépendant et fait appel à une entreprise. Mais Mr X a fait la pré-étude sur sa maison. Quand vous faites la déclaration de travaux, elle est simplifiée parce qu'il en avait déjà négocié une similaire avec la mairie. Il y a bien une déclaration de travaux obligatoire, mais le travail est considérablement prémâché »*.

La démarche de mutualisation va encore plus loin dans la sélection d'entreprises qualifiées ayant proposé un devis intéressant et ayant accepté de jouer au jeu de la mutualisation : *« C'était l'idée de mutualiser et de dire : on a sélectionné pour vous une entreprise qui fait des efforts financiers pour vous faire profiter d'un tarif plus adapté à leur travail »*, car en effet les entreprises retenues, outre qu'elles répondent à des exigences de qualités, ont proposé des taux de remise proportionnelles au nombre de contractualisations (*« si on signe maintenant à 10, on a 5% de remise, si on ne le fait qu'à quatre, vous n'aurez que 3% »*), ainsi que d'autres avantages négociés localement, comme par exemple la garantie d'un devis inchangé au-delà des trois mois normalement proposés. Le choix de ces entreprises n'est pas contraignant pour les copropriétaires : ils sont libres de rénover en passant pas d'autres professionnels. Toutefois, la totalité des copropriétaires ayant eu connaissance de cette démarche et ayant décidé de rénover l'ont fait en s'appuyant sur les entreprises sélectionnées. Au-delà des avantages économiques, c'est la recherche de fiabilité qui les motive : ils ont pu voir directement les entreprises travailler dans les premiers chantiers sur la base de devis soigneusement étudiés par des experts, et sont conscients des avantages d'avoir une seule entreprise comme interlocuteur. Cette dernière sait qu'un bon travail lui permettra d'avoir de nouveaux clients par la suite : elle reste donc vigilante sur la qualité de sa propre intervention et prend le temps de soigner la relation avec le client. Même s'il n'y a pas de commande groupée ni d'obligation pour les copropriétaires de faire appel à elle, l'entreprise est assurée de remporter une grande partie des commandes, et peut faire des économies d'échelle : *« ils ont des équipes qui sont toujours à Pontault. Ils n'ont pas à redéplacer les échafaudages.*

*C'est quand même plus simple. Et il y a moins de communication à faire pour parvenir à signer un devis. [...]. Les ouvriers qui travaillent sur les mêmes types de maisons anticipent bien les difficultés. On sait comment faire. On connaît bien les maisons. Les gens les connaissent, ils voient les ouvriers. Ils sont en confiance* ». Enfin, le « travail prémâché » d'identification des entreprises représente un énorme gain de temps pour les copropriétaires, car il leur épargne l'étape fastidieuse et complexe de comparer les devis, négocier des réductions, etc. : « *j'avais fait faire des devis avant. J'avais une idée de ce qu'était le prix, mais le fait d'arriver avec quelqu'un moins cher que le lambda, et qui était recommandé par le groupe, c'était un moyen de dire : « Ok, on y va ».* On ne va pas chercher midi à quatorze heures », raconte un copropriétaire ayant rénové son pavillon.

### ***Les dynamiques collectives de quartier : copropriétés, associations et proximités de voisinage***

En termes organisationnels, le cas du Village Bois la Croix souligne le rôle central des dynamiques collectives, qu'elles soient associatives ou liées aux structures de copropriétés, qui peuvent exister par ailleurs à l'échelle du quartier. La mobilisation a été ici portée par un collectif formé autour du projet de rénovation énergétique des maisons individuelles, qui s'est constitué en association. Les relations de voisinage, que l'opération contribue à faire vivre, jouent un rôle important à plusieurs étapes des processus collectifs de rénovation. Précisons que les relations de voisinage qui comptent ne sont pas uniquement les relations de proximité mais aussi les conflits. En effet, dans cette importante copropriété horizontale, la thématique de la rénovation énergétique a initialement constitué un levier de mobilisation contre le syndicat et le conseil syndical en place de la part d'un groupe de copropriétaires mécontents. Un témoin les qualifie d' « *association de copropriétaires un peu en litige avec le syndic par rapport à la gestion de la copropriété. Ces personnes, le président, le trésorier, c'étaient des personnes qui avaient achetés sur plans à l'époque donc qui sont dans le lotissement maintenant depuis plus de 40 ans* ». Il est intéressant de noter que le conflit entre les copropriétaires et le syndicat concernait la gestion d'un bien de propriété collective de la copropriété : un château dans le parc du lotissement. La maintenance de ce bien collectif étant onéreuse et sa jouissance très limitée de la part des habitants, la question de la rénovation des pavillons individuels est posée initialement par le groupe de propriétaires pour « *simplement challenger le syndic et le conseil syndical [...]. Il y a 2/3 copropriétaires un peu âgés, qui se plaignaient chaque année des travaux que l'on a pour le château et qui n'étaient pas programmés, [...], alors qu'on a des pavillons vieillissants* ». Mais l'idée trouve un terrain fertile et germe ; une association se structure autour de cet enjeu, dont les adhérents et les porteurs ne faisaient pas forcément partie du groupe initial. La rénovation n'est plus un prétexte de conflit, mais devient un véritable objectif pour la copropriété.



Le village Anglais à Pontault-Combault (@Google maps)

Le projet de rénovation va de pair avec des dynamiques plus larges de mobilisation et/ou de démobilisation collectives à l'échelle du quartier. Le projet de rénovation énergétique a ici contribué au renouvellement du conseil syndical et du syndicat de copropriété en place. Notre interlocuteur explique : *« l'association d'habitants a été dissoute depuis que les gens de l'association ont repris le conseil syndical. Elle n'existe plus. Mais ils avaient bien joué le jeu, ils avaient créé un petit site Internet spécifique à l'opération, qui existe toujours. Sur lequel justement, ils parlaient du projet. Ils mettaient toutes les réunions. Il y a eu une bonne animation faite localement. Et ça a plutôt bien fonctionné. Au niveau de l'association ils avaient peur que le conseil syndical ne rentre pas dans le jeu »*.

Dans une phase initiale, la mobilisation des habitants de la copropriété est importante. L'association se réunit pour discuter du projet, et le syndicat accepte de mettre à l'ordre du jour des assemblées générales (AG) le sujet de la rénovation des pavillons. Forte d'un intérêt manifeste lors des AG et de l'appui – modéré - du syndicat, l'association poursuit ses travaux et prend contact avec l'EIE et avec l'architecte de la copropriété. Les travaux traversent différentes étapes : 1/ identification des priorités de rénovation pour la copropriété à travers la réalisation d'un premier diagnostic ; 2/ construction d'un cahier des charges précis à soumettre aux entreprises pour obtenir des devis comparables ; 3/ contact, échanges et négociation avec les entreprises ; 4/ choix des professionnels ; 5/ présentation des résultats aux copropriétaires et lancement des travaux ; suivi dans le temps. A partir de la deuxième étape, la mobilisation collective ainsi que le rôle de l'association se réduisent pour laisser la place à l'émergence d'une figure centrale dans ce projet : les référents sur le quartier. Il s'agit des deux copropriétaires ayant accepté de s'investir directement dans le projet et d'agir en tant qu'intermédiaires entre les autres copropriétaires et les acteurs institutionnels. Les référents jouent le rôle de citoyens experts et de porte-parole des copropriétaires, ce qui leur confère le statut pour négocier avec les entreprises et les acteurs institutionnels et intervenir lors des présentations publiques pour présenter les avancées du projet. Leur montée en compétence et leur investissement induisent en même temps un ralentissement de la mobilisation collective.

Les copropriétaires confient la réalisation des différentes tâches aux référents et n'auront plus un rôle actif en phase du montage du projet, hormis la participation aux assemblées qui participe à leur formation et montée en compétences sur le sujet.

C'est lors du lancement des travaux que les copropriétaires retrouvent un rôle central dans le projet. D'une part, il revient à chaque propriétaire de contractualiser directement avec l'entreprise et de suivre les travaux de son pavillon. Le référent à ce stade se limite à suivre de loin et à veiller à la conformité des travaux prévus dans le cahier des charges. D'autre part, chaque rénovation joue le rôle de « témoin » et participe à la visibilité collective du projet. La proximité spatiale du voisinage joue un rôle dans la diffusion des retours d'expériences sur les rénovations faites par les voisins, et dans la mobilisation de candidats supplémentaires à la rénovation. On échange sur la qualité du travail des artisans, sur les problèmes rencontrés, sur les solutions techniques adoptées, etc. Le fait que les voisins aient déjà rénové, sur une maison plus ou moins similaire, qu'ils aient eu recours à la même entreprise et qu'ils puissent en parler rassure : *« Je crois que j'ai eu un effet déclencheur chez d'autres voisins, parce que j'ai eu des contacts d'autres voisins qui m'ont demandé comment ça s'est passé »*, explique un copropriétaire. *« J'en ai parlé à plein de gens, il y a même des gens extérieurs au domaine qui m'ont sollicité, à qui j'ai donné le cahier des charges en disant " Voilà les documents, je vous les donne. Si ça peut servir à quelqu'un, allez-y. Vous avez le droit de les diffuser à qui vous voulez »*, explique un référent du projet, montrant que la dynamique peut potentiellement s'étendre au-delà de la copropriété. Un technicien de l'EIE insiste sur le rôle du bouche-à-oreille : *« ils savent que le voisin trois rues après a fait des travaux d'isolation. Les ouvriers sur les chantiers sont très connus maintenant sur le lotissement. Surtout pour l'isolation des murs. Et pour les ouvriers c'est gratifiant aussi parce qu'au moins ils sont reconnus pour le travail »*. Certains copropriétaires ont également été interviewés par des journaux locaux : des articles ont paru, présentant à la fois la démarche collective et les travaux réalisés<sup>10</sup>.

### ***Le rôle du référent : un intermédiaire entre la copropriété, les acteurs institutionnels et les entreprises.***

Plusieurs personnes ont joué un rôle central dans les dynamiques de mobilisation collective. Les deux référents de l'association ont plus de temps à consacrer au projet. Ils habitent le quartier depuis longtemps et connaissent leurs voisins. Ils ont des compétences techniques particulières en raison de leur expérience professionnelle, comme cet ingénieur à la retraite particulièrement actif. *« On avait défini des référents sur les deux thématiques. Donc c'est eux qui prenaient le relai pour faire le lien avec les propriétaires. C'étaient des personnes que les propriétaires connaissaient plus. Et qui étaient aussi plus facilement disponibles, nous on ne peut pas forcément faire des déplacements toutes les semaines. Et les référents ont aussi engagés des travaux sur leur logement. Nous on n'a pas forcément les termes utilisés par les référents pour justement motiver la prise de décision finale »* explique ce technicien du SEME.

---

<sup>10</sup> Jérémie Longuet, Pontault-Combault. Des économies à tous les étages grâce au plan de rénovation énergétique, *Le Parisien*, Le 16 août 2017, <https://www.leparisien.fr/seine-et-marne-77/pontault-combault-77340/pontault-combault-des-economies-a-tous-les-etages-grace-au-plan-de-renovation-energetique-16-08-2017-7195452.php>

Les référents réunissent donc à la fois deux prérequis essentiels à l'établissement d'une relation de confiance : ils sont des experts, compétents sur les sujets, mais ils sont aussi des copropriétaires comme les autres, ce qui leur donne une force de conviction supplémentaire. « *On est entre de bonnes mains entre Monsieur X et Monsieur Y, impeccable* », « *tout a été très bien géré* » ; les marques d'appréciations pour le travail des référents sont récurrentes et nombreuses chez les ménages interrogés. Leur champ d'action est large au sein du projet. En effet, ils pilotent la rédaction du cahier des charges, ils animent les réunions en rendant compréhensible aux non experts le langage technique des devis, et ils jouent le rôle d'intermédiation et de mise en relation entre les copropriétaires, le syndicat, l'EIE, les services techniques de la mairie et les entreprises. Par exemple, le syndicat leur adresse les copropriétaires n'ayant pas participé au montage du projet, par méconnaissance ou parce qu'installés récemment dans le lotissement, et ayant manifesté un intérêt pour la rénovation de leur pavillon : « *Appelez Mr. X, il s'occupe de ça et il vous dira". Ça a beaucoup fonctionné comme ça. Il y a plein de gens qui m'ont appelé, que je suis allé voir* ». L'action des référents a aussi été centrale lors des négociations, qu'on détaillera plus loin, avec les élus et les services techniques de la mairie concernant la recevabilité des dossiers d'autorisation des travaux. Les référents sont allés plusieurs fois à la mairie rappeler aux élus leurs engagements et essayant de surmonter les obstacles techniques : « *je suis allé deux fois à la mairie, j'ai rencontré l'élue et ça a eu du mal à avancer pendant un moment. [...] Et finalement à force de revenir à la charge...* ». Dans la gestion de ce dossier difficile, les référents se font épauler par l'architecte de la copropriété ainsi que par d'autres copropriétaires ayant des contacts à la mairie et mobilisés pour mettre un peu de pression : « *je suis allé râler quand même en mairie, il s'avère qu'il y avait l'adjoint au maire à l'écologie qui était là, que je connais un peu, et qui m'a vu un peu énervé. Parce qu'il faut savoir ce qu'on veut, savoir si on veut rénover des pavillons ou pas* », explique un copropriétaire. Cependant, la plupart du temps, les référents agissent seuls ou en binôme, en jouant le rôle de représentant des copropriétaires : ils sont les seuls à connaître en profondeur le processus de projet, à maîtriser complètement le devis, à avoir participé aux négociations. Les autres copropriétaires connaissent globalement la démarche, mais n'en maîtrisent pas les détails. L'autorité des référents sur le sujet est reconnue par les autres copropriétaires, d'autant plus que les acteurs publics (la commune notamment) restent en retrait et jouent un rôle de second plan. Cette situation contribue au sentiment que la puissance publique « *ne se mouille pas, ils n'apportent aucune garantie, ils ne sont responsables de rien* », et que le risque du projet est donc porté entièrement par les référents.

En même temps, les référents agissent en tant que copropriétaires parmi les autres, en réalisant eux-mêmes les travaux de rénovation sur leur propre pavillon. Il s'agit à la fois d'un point fort et d'un point faible de la démarche. En effet, d'une part l'action des référents sert d'exemple et de gage de confiance pour la suite : si l'entreprise sélectionnée n'était pas compétente, si les coûts n'étaient pas avantageux, si les techniques utilisées n'étaient pas adaptées, les référents, qui sont des experts, n'auraient pas fait appel à elle pour leur propre maison. D'un autre côté, cet engagement personnel suscite une réaction de méfiance chez certains copropriétaires, qui estiment que l'action des référents ne peut pas être désintéressée : « *Il y a des gens qui pensaient que j'étais payé par l'entreprise* », raconte l'un des référents. « *Ils vont se faire de l'argent par derrière, avoir leur commissions* » : l'ampleur du travail réalisé par les référents est tel que certains propriétaires demeurent incrédules quant à la possibilité qu'ils n'aient agité que dans l'intérêt collectif. En réponse à ces critiques qui, en

discréditant le référent, jettent en même temps des ombres sur la fiabilité des entreprises sélectionnées, les référents défendent leur neutralité et expliquent l'ampleur de leur engagement par la volonté de « faire au mieux », autant pour le collectif que pour la rénovation de leur propre maison : « J'avais déjà décidé de rénover », explique l'un des référents ; « quitte à le faire faire, autant que je sache comment la méthodologie était faite. [...] Je l'ai vu [cet engagement au sein du projet] vraiment pour valoriser ma démarche personnelle. Et si je peux en faire bénéficier les autres, tant mieux ».

## 2. Une place atypique des acteurs publics

### ***Un portage public en demi-teinte : entre prise de distance et contrôle à distance***

Dans cette situation de rénovation groupée à travers la mobilisation d'un groupe de propriétaires, les techniciens de l'Espace Info Energie au sein de Seine et Marne Environnement oscillent entre deux postures. D'un côté ils poussent à la structuration de ces dynamiques collectives, car elles leur permettent de trouver des relais locaux, parmi les copropriétaires du lotissement, qui militent en faveur de la rénovation énergétique. Ils pallient ainsi leur manque de moyens, les relais locaux se faisant leurs porte-parole. D'un autre côté, les techniciens cherchent malgré tout à garder un certain contrôle, notamment à travers leur expertise technique, sur les parcours de réhabilitation, sur la nature des matériaux utilisés, ou encore sur le choix des artisans. Les techniciens de l'espace info énergie suivent ainsi étroitement la démarche et interviennent tout au long du projet de rénovation, en appui aux référents. Avec l'aide de l'association, ils engagent même un démarchage actif auprès des propriétaires du lotissement, ce qu'ils ne font habituellement pas. Un technicien explique : « quand on a commencé la démarche avec eux, l'association nous a aidé pour faire du démarchage. On est dans la mission inverse du conseil info énergie : on démarché directement le particulier. On a fait un boitage avec un questionnaire. Est-ce que vous êtes intéressé éventuellement pour faire des travaux de rénovation énergétique ? ».

Les techniciens de l'EIE assistent notamment les référents pour monter le cahier des charges de consultation des entreprises, puis pour choisir les entreprises. Cette séquence montre bien comment les acteurs publics qui accompagnent la démarche naviguent ici autour de la délicate frontière des responsabilités. D'un côté, ils refusent d'élaborer le cahier des charges de la consultation, estimant que ce n'est pas dans leurs prérogatives. Un technicien précise le rôle de l'EIE à cet égard, qui se positionne uniquement comme appui technique : « on avait défini des référents sur les 2 thématiques. C'est eux qui prenaient le relai. Nous, on n'était plus que comme appui technique et financier pour les aides. Mais on se retirait du cahier des charges. On sortait sinon complètement de notre champ, de notre sphère de missions. On a préféré que ce soit l'architecte et les référents qui fassent ça ». D'un autre côté, notre interlocuteur souligne les limites de cette posture. Les référents font des choix techniques qu'un conseiller ne préconiserait pas, mais sur lesquels il ne sera pas en mesure de peser : « le conseiller dira attention, veillez bien à ce que l'entreprise gère bien ce type de problème. On a eu un cas où l'entreprise a dit qu'ils n'isoleraient pas, au niveau des recoins de mur, parce que ça coûterait horriblement cher. Il fallait casser tous les plâtres à l'intérieur. Les habitants ont fait le choix. On ne va pas exploser les budgets juste pour gagner quelques m2. Il faut trouver

*le bon compromis. On leur donnait les éléments. Au final, ils ont retenu ce qui était le moins cher. On a regardé si ça correspondait ou pas aux types de travaux qu'on leur préconisait. Ils ont choisi après en connaissance de cause ».*

Les critères d'octroi des aides fonctionnent cependant ici comme de puissants incitatifs, et comme des outils de contrôle de l'action. Ainsi, le choix des entreprises est contraint par l'obligation, pour bénéficier des aides à la réhabilitation énergétique, d'avoir recours à des artisans disposant d'une certification RGE : la certification fonctionne ainsi comme un outil de « gouvernement à distance » (Epstein 2005) pour tenter de promouvoir la qualité des rénovations engagées par les propriétaires. Un technicien raconte l'usage qu'il a pu faire de ce critère pour tenter d'orienter le choix des entreprises, sans promouvoir nommément l'une ou l'autre : « *on a aidé les copropriétaires à définir des critères de choix pour les entreprises. On était beaucoup sur la certification RGE parce que c'était nécessaire pour bénéficier des aides financières derrière. Et ces entreprises-là font des devis de qualité. Et donc on a fait des réunions pour définir exactement quels sont les critères à prendre en compte : la taille de l'entreprise, son chiffre d'affaires, ne pas faire appel à de la sous-traitance, etc. Être RGE permet de proposer des travaux éligibles aux aides financières* ». De leur côté, les référents défendent une posture « *pratique* » qu'ils opposent à celle des conseillers de l'EIE, qualifiée de « *théorique* ». Par exemple, l'objectif d'atteindre lors des travaux les niveaux de performance de la RT 2012, évoqué par l'EIE, est jugé par les référents comme n'étant « *pas raisonnable* » : « *si on refait une toiture totale, on se met en RT 2012, on a un super coefficient mais vous mettez 35 000€. Ou vous faites un compromis, ce qui m'est arrivé et j'ai mis 6 000€ pour avoir un résultat intermédiaire. Il n'est pas 100% éligible au crédit d'impôt, mais c'est un type de raisonnement que j'ai défendu, en disant "Si on veut être parfait, à combien est-ce qu'on va être?"* ». Les référents, forts de leurs compétences et des recherches qu'ils ont conduites, sont porteurs de choix précis en matière de rénovation et arrivent à les inscrire dans le cahier des charges. L'exemple des discussions autour de l'adoption de l'isolant mince est un bon révélateur des divergences entre le conseiller et les référents : « *j'étais convaincu que [l'isolant mince] c'était la bonne solution. Après, Seine-et-Marne Environnement me disait " Non, il ne faut surtout pas utiliser ça", ils étaient anti. Parce que ce n'était pas éligible au crédit d'impôts. Du coup, il est devenu éligible au cours du projet donc ça a été accepté, ça a évolué pendant le projet. Mais Seine-et-Marne Environnement a été très détracteur de l'isolant mince. Je comprends, dans la mesure où ces gens-là sont des théoriciens. Seine-et-Marne Environnement avait une position où ils étaient obligés de tenir la théorie* », explique un référent. Les référents sont finalement les vrais décideurs du contenu du cahier des charges : les tentatives des conseillers d'orienter les choix techniques s'avèrent très souvent infructueuses. Par contre, là où l'aide de l'EIE devient très importante pour les référents, c'est dans l'identification des critères devant guider le choix des entreprises : « *Quand on a recherché l'entreprise, ils m'ont expliqué des choses auxquelles je n'aurais pas pensé, parce que je ne suis pas non plus dans le domaine du bâtiment. La taille critique de l'entreprise, je n'y avais pas pensé. Si on a dix pavillons, l'entreprise fait 500 000€ de chiffres d'affaires, on lui apporte 50% de son chiffre d'affaire, elle ne va pas savoir gérer". Ça m'a orienté vers des entreprises qui font des millions de chiffre d'affaires. Et au-delà du RGE, qui ne veut pas dire grand-chose, ils m'ont dit : "Demandez les certificats d'assurances et de sinistres en décennal et en responsabilité civile, parce que ça permet de voir comment l'entreprise travaille". C'est des éléments auxquels je n'avais pas pensé. Avec Seine-et-Marne,*

*ça m'a permis de mieux appréhender quand j'ai fait mes appels d'offres »* explique un référent.

Du côté de la commune, le portage du projet se révèle également en demi-teinte, comme l'explique un participant au projet : *« on avait un portage modéré de la commune. La commune a accompagné avec bienveillance. Ils nous ont donné une petite subvention, histoire de nous aider. Ils étaient bienveillants sur le projet »*. D'autres propriétaires sont plus critiques vers les élus, qualifiés d' *« opportunistes. [...] Quand on en parle avec les élus, ils n'y connaissent rien et c'est pas forcément leur domaine, mais c'est politique, je pense que c'est une manière de dire qu'ils se mettaient dans le coup de la rénovation énergétique »*. Si les élus affirment leur soutien au projet, rien n'est spécialement fait pour simplifier et faciliter sa mise en œuvre. En témoigne le cas des démarches d'autorisation d'urbanisme : bien que les demandes soient relativement similaires d'une maison à l'autre puisque les mêmes travaux y sont faits, les services techniques refusent de simplifier les démarches à accomplir. Un technicien raconte les revirements des prises de position communales : *« ils avaient un architecte dédié au lotissement, qui a donné ses éléments pour rendre possible les démarches administratives. On avait discuté avec les élus de la commune pour qu'il y ait une simplification administrative au moment des dépôts d'autorisation de travaux. Et le coup de Trafalgar, ça a été que les services de l'urbanisme ont dit non, on veut un dossier par travaux. Il y a tout de suite un retour en arrière des habitants. Finalement le vice-président en charge de l'environnement a dit vous ne faites pas de demandes d'autorisation. Vous faites vos travaux. Ils ont court-circuité les services urbanisme. Ça a été le compromis. Mais c'est vrai qu'on a eu peur qu'il y ait des personnes qui se désengagent »*. Cette phase de négociations avec les services communaux, alors que l'aval théorique avait été accordé par les élus, est très mal vécue par les copropriétaires. C'est tout le sens du rapport à la règle et à son interprétation qui est remis en discussion. L'extrait suivant est très significatif :

*« La copropriété avait donné son accord. On a un architecte qui valide les projets et qui a donné son accord aussi. Mais lorsque les gens envoyaient les dossiers à la mairie, qui devaient être de la routine parce qu'on avait rencontré l' élu, les dossiers ont tous été refusés par recommandée, en disant qu'il manquait la pièce E1, E2, E3, E4, E5... Les gens étaient catastrophés, surtout que les devis avaient été signés. Je suis allé deux fois à la mairie, j'ai rencontré l' élu et ça a eu du mal à avancer pendant un moment. [...] Et l'architecte nous a aidé, parce qu'il a mené un chantier d'ITE sur notre commune, et il a préparé le même dossier qu'on nous demandait ici. La commune lui a dit " Mais Monsieur, ça ne sert à rien, votre dossier on n'en veut pas". [...] Moi, j'avais même des gens qui nous disaient "Si c'est comme ça, on ne fait plus" »*

Cet extrait montre à quel point un projet de ce type renvoie à des négociations, fines et souvent informelles, au moment du dépôt des autorisations administratives, qui peuvent décourager les ménages. L'engagement initial des élus, verbal et informel, s'avère insuffisant vis-à-vis de l'attitude normative des services techniques. Les arguments soulevés par ces derniers pour rejeter les dossiers sont eux aussi sujets à interprétation : l'architecte a déjà déposé des dossiers similaires dans d'autres communes, et ils ont été acceptés. *« Il y a la législation qui est un peu spéciale et surtout, elle n'est pas interprétée de la même manière d'une commune à l'autre »*, précise l'architecte de la copropriété. Le veto des services

techniques est donc pour les copropriétaires incompréhensible. Il s'agit pour certains de « *vétilles* », d'autres parlent d'un « *caprice* » qu'ils n'hésitent pas à qualifier de piètre résultat d'une « *guerre de clocher* » entre les élus et les services communaux. D'autres encore parlent de conflits entre les services et l'architecte de la copropriété. On peut voir ici à quel point la règle est sujette à interprétation. Le caractère groupé du dossier le rend en tout cas atypique. L'analyse des entretiens permet également de mettre en lumière la posture particulière des copropriétaires et des référents. En effet, ces derniers semblent penser que le caractère exceptionnel et utile de leur démarche mérite a priori des efforts et un soutien de la part de l'acteur public, même en dérogation de la loi. Cette posture se reflète dans le choix de certains propriétaires de lancer les travaux de rénovation sans attendre l'autorisation de la mairie. Si, d'une part, ils justifient ce choix par la confiance dans le fait que le dossier allait au final être accepté par la mairie, d'autre part ils agissent poussés par une sensation de surpuissance, due à la nature collective et exceptionnelle du projet et à la validation interne du processus. Autrement dit, les référents et les copropriétaires se sentent légitimes à mener leur projet à terme, avec ou sans l'accord de la commune, face au sentiment d'une faible implication de la commune, qu'ils considèrent ne pas être à la hauteur de leurs propres efforts.

### ***L'essoufflement sur le long terme***

L'initiative par le bas et le portage de la part des référents de la copropriété font la fierté des participants, ainsi que l'originalité et la force de ce projet, du moins dans sa phase initiale. Avec le temps, ce mode de fonctionnement atteint ses limites. En effet, au bout de la première année et lorsque les rénovations portées par les premiers adhérents à l'association et les référents ont été finalisées, le dispositif perd son élan initial et ralentit. Les référents continuent à assurer le rôle de mise en relation avec l'entreprise et d'information, mais leur action est de moins en moins efficace. Une des raisons principales est probablement le manque d'accompagnement dans le temps d'une démarche qui ne s'est jamais pérennisée et qui est restée informelle. En effet, aucun dispositif de suivi et d'information n'est mis en place, ni par le syndicat, ni par les acteurs publics. Le lotissement se caractérisant par un *turnover* important, les nouveaux propriétaires installés ont même pu lancer des travaux de rénovation en totale méconnaissance de l'existence de la démarche et sans passer par le cahier des charges et l'entreprise identifiée. Le volontarisme des référents atteint ses limites : ils n'ont pas le temps d'alimenter le projet car leur rôle était plutôt de construire le cahier de charge et d'assurer la mutualisation des tâches de pré-contractualisation. Le suivi dans le temps long est un impensé.

On aurait pu par exemple imaginer un outil de communication et d'information pérenne, qui aurait pu être consulté à tout moment par les copropriétaires, et dont l'existence aurait pu être mentionnée lors des AG, sur le site de la mairie, etc. « *Je suis assez dubitatif sur la communication parce que le site Internet du domaine est relativement peu visité, les gens ne le connaissent pas forcément. Des gens qui habitent dans la copropriété ne connaissent pas le site. Faire de la diffusion papier dans les boîtes aux lettres prend du temps et ça coûte un peu d'argent et je ne suis pas sûr que ce soit convaincant. - Et vous n'avez pas pensé de faire quelque chose de ce type pour, par exemple, faire partager et raconter? - Si, si on y a pensé mais on ne l'a pas fait. C'est une histoire de temps* », explique l'un des référents. L'effort initial de communication n'a servi que lors des premières AG et pour les copropriétaires qui

étaient déjà en quelque sorte convaincus ou prêts à se lancer dans une rénovation. Pour les indécis, pour ceux qui sont arrivés après, le manque d'informations disponibles est limitant, car *« on peut donner toutes les informations du monde un an avant, ça ne sert à rien parce que vous êtes en capacité de prendre l'information le jour où ça vous intéresse »*.

Les copropriétaires interviewés ressentent pleinement les limites de la démarche et en attribuent la responsabilité aux acteurs publics, qui ne l'ont pas suffisamment soutenue sur le long terme. *« On s'est appuyé sur des bénévoles copropriétaires pour la suite. Ce n'est pas mal mais ce ne sont pas des professionnels et puis ça manque d'accompagnement pour aller jusqu'au bout du bout, donc pour moi il y a eu des malfaçons dans ce programme »*, résume un copropriétaire, qui explique l'essoufflement de la démarche par la *« méconnaissance et le manque de vulgarisation, manque de vulgarisation d'un dossier, d'un dossier d'accompagnement »*. Cet essoufflement est perçu par certains copropriétaires comme un échec et comporte une remise en question partielle de la validé globale de la démarche : *« ça m'a interpellé et j'ai commencé à m'interroger, à savoir pourquoi la mairie n'est pas allée plus loin, pourquoi l'ADEME s'est arrêtée un moment donné, n'est pas allée plus loin, pourquoi la copropriété avait fait le choix de bénévolat sur la copropriété pour lancer ce que j'appellerai la mise en relation artisans, et pourquoi pas d'autres accompagnements derrière »*, se demande un copropriétaire. Au final, on retrouve là toutes les limites d'une démarché née par le bas mais qui ne suffit pas à elle-même : l'impression est qu' *« on ne va pas jusqu'au bout, venant d'en bas »*, et qu'on ne peut pas se passer de l'accompagnement des acteurs publics sur le long terme.

### ***Des dynamiques peu reproductibles ?***

Au-delà du seul cas de Pontault-Combault, les rénovations énergétiques groupées d'ensembles pavillonnaires intéressent les acteurs publics : ils y voient un moyen de répondre à l'enjeu, sur lequel ils butent, de massification des rénovations. Les typologies similaires de maisons au sein d'un même quartier ou d'un même lotissement, très fréquentes dans les secteurs périurbains, laissent entrevoir des possibilités de mutualiser les études ou les travaux. Les acteurs publics, dans certains secteurs pavillonnaires de la région parisienne où les formes urbaines s'y prêtent particulièrement bien, recherchent pour cela les situations urbaines et les moyens d'appliquer une même solution technique de rénovation à un ensemble important de maisons. Un technicien de Seine et Marne Environnement explique en quoi cette idée a été à la base de l'implication de sa structure dans l'opération de Pontault-Combault, vue comme une opération exemplaire à généraliser : *« pour mettre toutes les maisons aux normes, il faut mutualiser et avoir une entreprise qui intervient partout. Pour moins cher. En Seine et Marne on a énormément de lotissements des années 1970/1980. Qui ont pour avantage d'être très homogènes, avec des maisons qui se ressemblent toutes. On peut même imaginer une préfabrication de l'isolation parce qu'on est sur des maisons type Phoenix. D'ailleurs, ça fait partie des déclinaisons possibles, travailler avec un constructeur pour revenir sur son panel de maisons à lui. Pour un même modèle, il peut généraliser et donc casser les prix parce que le travail est identique sur toutes les maisons »*. *« Pontault pourrait être pilote »* : l'enthousiasme pour cette expérimentation est perçu également par les copropriétaires. Un autre de nos interlocuteurs évoque deux expériences basées sur un raisonnement similaire, Energiesprong en Hollande et les maisons Phoenix en France, qui ont inspiré les acteurs de

Pontault-Combault : *« le critère principal, c'est l'homogénéité des bâtiments. Il y a une expérience intéressante en Hollande où ils rénovent des maisons de personnes en précarité énergétique sur des logements très homogènes. Ils viennent remettre directement les parois préfabriquées sur la maison. Ils ont industrialisé pour casser les prix. Il faudrait arriver à faire ça sur des lotissements homogènes. Et avec des coûts réduits, en ayant une entreprise qui fasse de la préfabrication. Phoenix propose aussi une solution pour isoler. Ils massifient, eux-mêmes, sur leur parc ».*

Mais la mutualisation des expertises, des solutions et des commandes de travaux rencontre en réalité rapidement ses limites. Les situations de mobilisation collective, comme celle du village Bois la Croix à Pontault-Combault, restent exceptionnelles. Les processus de mobilisation sont particulièrement lourds. Les dynamiques associatives ou syndicales achoppent souvent en cours de route, que ce soit du fait de la longueur et de la difficulté du processus, de conflits internes au groupe, ou du fait que les propriétaires ne sont pas eux-mêmes des professionnels du domaine. Le soutien des acteurs publics est malgré tout limité, aussi bien chez les techniciens que chez les élus. La mobilisation de ménages intéressés, en dehors du noyau des copropriétaires à l'initiative de la démarche, est particulièrement difficile, comme l'explique l'architecte de la copropriété : *« sur des maisons individuelles comme ça, mettre un courrier dans la boîte à lettres, ce n'est pas suffisant. Il faudrait trouver une autre combine. Il y a eu une présentation collective. Il y a eu une trentaine de personnes seulement, sur les 800 maisons. Les gens sont difficiles à mobiliser. Je pars tôt à mon boulot, parce que je prends le train pour aller à la Défense, dans des conditions pas faciles, je rentre de mon boulot, j'ai envie de me poser, je ne bouge plus ».* Une difficulté structurelle est souvent liée aussi à l'âge moyen des propriétaires : *« je pense que ce qui a déçu un peu Seine-et-Marne Environnement, c'est le nombre total de chantiers réalisés. Ils ont repris la méthodologie, parce qu'ils m'ont dit qu'ils étaient en train de travailler là-dessus ailleurs. C'est ce que je leur ai dit au départ " Vous prenez l'âge moyen de la copropriété, il ne fallait pas vous attendre à avoir 20 ou 30 % de conversion »*, explique un référent. Les cas qui aboutissent apparaissent plutôt relever de conjonctions exceptionnelles. *« On était peut-être des rêveurs »*, songe un copropriétaire à l'origine de la démarche. A Pontault-Combault, le projet des copropriétaires rencontre opportunément celui des techniciens de l'espace info énergie, qui cherchaient un terrain pour expérimenter des solutions de massification des rénovations à l'échelle d'un même quartier, et qui ont soutenu vigoureusement le projet. A Gradignan, la mobilisation de l'association « fourmienergie » repose sur une poignée de copropriétaires très engagés sur la question énergétique, anciens professionnels du secteur et militants écologistes, qui ont eu par ce biais accès à des réseaux et des ressources particulières pour engager leur projet. Notons au passage que le parcours professionnel et/ou politique des leaders des mobilisations collectives compte sensiblement dans leur réussite.

Enfin, les situations d'une uniformité apparente des maisons cachent en réalité des situations beaucoup plus hétérogènes. Il n'est pas rare que des maisons aient été construites de manière identique à la création d'un lotissement il y a plusieurs décennies, mais que les propriétaires successifs les aient fait significativement évoluer, en changeant les fenêtres ou en refaisant la toiture, voire en rajoutant une petite extension. Ces transformations, en apparence mineures, obèrent en réalité l'uniformisation des solutions de rénovation. Un technicien explique : *« on avait cette idée de pouvoir standardiser beaucoup. Mais la standardisation n'était pas si importante. On a quand même gagné énormément de temps parce qu'une fois qu'on a*

*rencontré des difficultés sur une maison, sur la maison voisine on passait plus vite dessus. Mais l'un avait encore des volets battants, et d'autres étaient passés aux volets roulants. D'une maison à l'autre, on n'avait pas les mêmes difficultés. Et au final, l'homogénéisation était limitée. On a l'impression que c'est un lotissement avec des maisons identiques. Mais il y avait des sous-modèles qu'on a un peu découverts au fur et à mesure. C'est des détails mais qui n'en étaient pas ». C'est la conclusion à laquelle arrivent aussi les référents et l'entreprise : « au départ, je l'ai vu comme un chantier qui pouvait être standardisé mais les entreprises le voient vraiment comme de l'individuel et nous disent "on a des réflexes maintenant, il y a des choses qu'on sait faire mais ça reste de l'individuel". Parce qu'il y a quand même des spécificités », conclut l'un des référents.*

Ces constats ne sauraient pas pour autant réduire l'intérêt de la démarche de Pontault-Combault et son relatif succès : comparés à ceux d'autres initiatives, les résultats obtenus, que ce soit en termes de mobilisation collective, de production d'outils et d'innovation, ou tout simplement en termes du nombre des pavillons rénovés, ne sont pas négligeables, compte tenu de la spontanéité de la démarche, auto construite et sans budget.

## SYNTHESE ET OUVERTURES

---

### ÉTAT DES LIEUX DES DISPOSITIFS D'AIDE A LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L'HABITAT INDIVIDUEL : PERSPECTIVES CROISEES ENTRE ACTEURS PUBLICS ET MENAGES

Ce travail a consisté à faire un état des lieux de la manière dont s'organise l'action publique en matière de rénovation énergétique du bâti individuel en France. Nous avons dressé un premier panorama général des formes d'intervention à l'échelle nationale, puis nous avons opéré une étude détaillée de plusieurs dispositifs d'action, en particulier sur le territoire du grand Roissy mais aussi dans d'autres contextes (Grand Est, Normandie, Hauts de France), où nous avons interrogé les pratiques des acteurs publics en même temps que les modes d'action des ménages s'inscrivant dans une démarche de rénovation de leurs logements. Notre protocole de recherche permet ainsi de croiser ces deux regards. Nous synthétisons ci-après les principaux résultats, et nous mettons en avant les ouvertures et les pistes possibles pour l'action.

#### *Un champ d'action publique en cours de structuration*

Notre étude a permis de montrer que la rénovation énergétique de l'habitat individuel constituait aujourd'hui en France un champ de l'action publique en plein essor, en train de se structurer. Nous avons mis en évidence que les formes d'action collective et les dispositifs opérationnels sont foisonnants. Ils se structurent à plusieurs échelles d'intervention, locale, régionale, nationale et européenne. Mais la rénovation énergétique de l'habitat individuel ne correspond pas pour autant à une réalité sociale unifiée : elle prend des formes très différentes, selon le type de bâti concerné, la localisation, le périmètre d'intervention, les outils mobilisés et les acteurs impliqués.

Par exemple, l'échelon régional, qui est aujourd'hui supposé devoir tenir un rôle de chef de file en matière énergétique, se structure de manière très différente selon les territoires. Les régions qui avaient impulsé des formes d'action intéressantes avant la loi TECV (Picardie, Normandie, Franche-Comté, etc.) travaillent aujourd'hui à la généralisation et à la systématisation de ces actions, notamment sur les périmètres plus grands des nouvelles régions. Dans les autres Régions, d'autres échelons (départementaux, métropolitains, petites agglomérations, etc.) avaient généralement engagé des actions sur leur territoires de compétence, qui servent aujourd'hui de socle à l'organisation de l'action régionale.

Au-delà des différents dispositifs d'action et des outils existants, les pratiques concrètes des acteurs publics pour accompagner la rénovation énergétique de l'habitat individuel se recourent. Elles sont de plusieurs types : a. des diagnostics à distance accessibles à tous mais peu personnalisés ; b. un accompagnement et des études techniques plus approfondis et personnalisés mais à destination d'un nombre restreint de ménages ; c. un accompagnement financier de la rénovation à travers des aides mais aussi des dispositifs bancaires ; d. une

action en faveur de la structuration d'un tissu économique local de la rénovation. Ces formes d'action collective semblent souvent s'attacher plus à structurer une offre générale en matière de rénovation énergétique qu'à cibler précisément des catégories de ménages, exception faite des dispositifs d'accompagnement social.

### ***Fragmentation et instabilité de l'action publique***

Le dispositif « magique » pour enclencher la rénovation énergétique en tissu urbain diffus n'existe pas, compte tenu de la diversité des situations des ménages, du parc bâti, des territoires et des acteurs impliqués. Ce constat est d'autant plus vrai qu'il existe peu de dispositifs qui soient explicitement et exclusivement centrés sur la maison individuelle. Les propriétaires qui souhaitent rénover font face à une multiplicité de dispositifs d'action, enchevêtrés et fragmentés. L'action publique est peu lisible.

Ce constat rejoint celui des acteurs locaux et nationaux de la rénovation, qui tentent d'y remédier. Mais les tentatives d'harmonisation ne font souvent qu'ajouter une couche de complexité, d'autant plus qu'elles se succèdent rapidement et s'inscrivent dans des durées limitées. Nous souhaitons ici souligner le manque de pérennité des dispositifs, qui sont souvent impulsés sous des formes expérimentales pour des durées limitées, ce qui donne une situation de confusion extrême dans le paysage de l'action publique. Le mode de fonctionnement par appels à projet, expérimentations, démonstrateurs, etc. peut avoir des effets pervers très importants quant à l'intelligibilité et à la visibilité de ces actions.

En Ile de France, du fait de la faiblesse de l'échelon intercommunal et de la complexité du paysage institutionnel, ces initiatives locales sont encore moins visibles qu'ailleurs et l'opération de fédération de l'existant est encore plus complexe. En effet, les différentes institutions, en particulier la Région Île-de-France et la Métropole du Grand Paris (MGP), se révèlent être en concurrence pour piloter l'action en matière de rénovation énergétique. Par ailleurs, les dispositifs d'aide à la rénovation énergétique de l'habitat sur le territoire francilien sont encore largement pensés pour l'habitat collectif (les dispositifs régionaux avec sa SEM Île-de-France Energie, l'outil Coachcopro conçu par l'Agence Parisienne du climat, etc.). Sur le plan géographique, les agences locales ou structures assimilées sont plus ou moins bien réparties et se concentrent soit dans l'aire métropolitaine, soit dans les Parcs Naturels Régionaux.

### ***Problèmes d'articulations intersectorielles***

Les problèmes d'articulations intersectorielles de l'action publique en faveur de la rénovation énergétique avec les secteurs de l'amélioration de l'habitat ancien (notamment les dispositifs d'action portés par l'ANAH) et avec l'action sociale ne sont pas nouveaux. Les acteurs en ont conscience, mais buttent sur des difficultés dues à des divergences d'ordres stratégiques (les objectifs politiques de l'action) et surtout opérationnelles, dans la mise en œuvre concrète de l'action au niveau technique. Souvent par exemple, l'efficacité d'un dispositif d'action repose en grande partie sur le fait que les techniciens d'autres structures leur adressent effectivement des ménages, ce qui dépend à la fois de la manière dont ils en ont compris les grandes lignes et de leurs propres objectifs opérationnels : les cas sont fréquents où les techniciens de l'un ou l'autre secteur ne font pas le relais entre les dispositifs d'action.

Cette situation s'illustre particulièrement en Île-de-France avec un Etat déconcentré qui s'organise en trois directions aux objectifs distincts et cloisonnés (la DRIHL, délégataire de l'ANAH, est distincte de la DRIEE, qui assure le suivi des objectifs énergie climat), là où l'on trouve dans les autres régions une seule direction déconcentrée de l'Etat (la DREAL) : cette configuration est emblématique d'un cloisonnement des approches en matière de rénovation énergétique au sein même des services de l'Etat.

### ***La difficile gouvernance des projets individuels de rénovation***

Notre étude montre également toutes les difficultés liées au fait que les principaux protagonistes de la rénovation énergétique demeurent les propriétaires privés, nombreux, dispersés sur le territoire, agissant le plus souvent de façon individuelle à l'échelle de leur ménage, dont les actes de rénovation sont variés et évoluent dans le temps, aussi bien sur le long terme que sur le court terme. Les acteurs publics sont dans une situation où il s'agit de pousser les ménages à agir plus que d'agir eux-mêmes.

Pour un ménage, adhérer à un dispositif de rénovation, s'adresser à un Espace Info Energie, monter un dossier pour obtenir un aide, etc. ne représente qu'une des nombreuses actions possibles à entreprendre dans son projet de rénovation. Dans les cas où les ménages font appel à une structure publique d'accompagnement, une des difficultés d'action vient ainsi de ce que les acteurs publics interviennent sur des questions qui relèvent de la sphère privée des ménages. Mais surtout, dans un grand nombre de cas, les propriétaires rénovent leur maison en dehors de tout dispositif public, ce qui interroge le rôle et l'efficacité de ces dispositifs d'action pourtant nombreux et complexes.

### ***L'action publique à l'épreuve des objectifs des lois en matière de rénovation***

Les objectifs des lois en matière de rénovation énergétique des logements sont de deux ordres : augmenter le nombre des rénovations et améliorer leur performance. Mais tels qu'ils sont conçus, la majorité des dispositifs étudiés ne constituent pas une avancée significative à cet égard.

D'une part, les dispositifs semblent avoir peu d'incidence (ou seulement à la marge) sur la volonté des propriétaires de rénover. Ceux qui s'adressent aux Espaces Info Energie, ou qui adhèrent à Oktave, sont surtout des ménages qui avaient déjà décidé de rénover leur maison : ils cherchent plutôt à comprendre comment s'y prendre, ou s'il est possible d'obtenir un aide ou une facilitation financière. En ce sens, les dispositifs contribuent peu, en tous cas de manière directe, à faire augmenter le nombre des ménages souhaitant rénover leurs maisons. Par contre, ils peuvent jouer un rôle important dans la réussite des projets de rénovation, car volonté de rénover ne signifie pas automatiquement que le projet se concrétise. Les dispositifs visant le déblocage d'un ou plusieurs verrous (financier, de conception du projet, etc.) s'avèrent particulièrement efficaces. Cependant, les risques d'échec restent très présents tout au long du processus de projet, même quand les ménages sont accompagnés.

D'autre part, les dispositifs étudiés combinent rarement des objectifs d'augmentation du nombre des rénovations et de leur efficacité. Ce deuxième aspect est peut-être pourtant le plus important, car une rénovation légère et très partielle (comme c'est le cas de la très grande majorité des rénovations) ne constitue pas une avancée significative en termes de performance énergétique. Un risque de la multiplication des travaux partiels de rénovation, bien identifié par la littérature, peut au contraire « tuer le gisement », c'est-à-dire que les propriétaires ne veulent plus engager par la suite de travaux d'ensemble apportant des économies substantielles d'énergie. Or les dispositifs visant une rénovation intégrée associée à une évaluation des performances énergétique sont finalement peu nombreux, car les ménages en mesure de financer des travaux d'une telle ampleur sont eux-aussi peu nombreux.

Pourtant, même partielles, les rénovations réalisées sont loin d'être inutiles. Pour les ménages, elles peuvent revêtir des significations variées : certes, amélioration des performances énergétiques ; mais également (et souvent avant tout) améliorations de la qualité de vie (augmentation du confort, de la salubrité, de la beauté de l'espace, de la facilité et de la sécurité d'utilisation des équipements, etc.), augmentation de la valeur du bien (d'un point de vue patrimonial, mais aussi affectif, etc.), affirmation d'un étape de vie (changement de statut familial, professionnel, etc.). Ces thèmes peuvent constituer autant de portes d'entrée pour impulser des projets de rénovation, sous réserve de veiller à en renforcer la dimension énergétique.

## OUVERTURES ET PISTES POUR L'ACTION

Au delà des constats formulés sur les difficultés de structuration de l'action publique, notre travail laisse entrevoir plus ou moins directement un certain nombre de pistes qui permettent d'alimenter les réflexions pour favoriser la rénovation énergétique de l'habitat individuel. Elles concernent trois étapes du processus de projet de rénovation des ménages, toutes les trois essentielles à son aboutissement : la décision de rénover (ou comment approcher un ménage et le guider vers une rénovation), la concrétisation du projet (ou comment mener un projet jusqu'au bout, évitant les échecs et les abandons en cours de route), la qualité finale du projet (ou comment parvenir à des rénovations performantes d'un point de vue énergétique).

### ***De l'envie de rénover au passage à l'acte***

Les acteurs publics semblent peser assez marginalement sur les processus qui conduisent un ménage à se projeter dans une rénovation énergétique, ce qui obère les possibilités de massification de la rénovation énergétique. Notamment, notre travail montre que les acteurs publics peinent à entrer en contact avec des ménages susceptibles d'être intéressés. A cet égard, l'amélioration de la visibilité de l'action publique et de la clarté des dispositifs semble être une condition nécessaire, même si elle n'est probablement pas suffisante.

La pérennisation dans la durée des dispositifs et des mesures nous semble notamment nécessaire pour les rendre plus clairs. Chez les agents de terrain, des modes d'action et des pratiques concrètes sont déjà bien en place, largement transverses aux différents dispositifs d'action : qu'on soit en EIE, en association, en régie régionale, etc., les pratiques se ressemblent. La question est probablement moins d'expérimenter de nouvelles choses que de

stabiliser ce qui existe déjà, en passant également par la structuration d'une sorte de milieu professionnel des agents publics ou parapublics de la rénovation énergétique et par la formation des agents de terrain sur ces questions. En Île-de-France, un travail a été engagé dans ce sens et se structure au niveau régional autour du réseau ACTIFS qui regroupe les ALEC et structures assimilées. Il ne s'agirait pas tant d'inventer d'autres dispositifs, de créer de nouvelles structures, de nouveaux programmes, que de mieux organiser et structurer l'offre existante, en appliquant de façon généralisée les solutions les plus efficaces (le tiers financement, par exemple). Les appels à projet et à expérimentation ont à cet égard des effets pervers et contreproductifs.

Pour entrer en contact avec les ménages, les acteurs publics peuvent aussi probablement chercher des terrains de dialogue avec certains acteurs privés qui ont aujourd'hui (et notre rapport le souligne) une importance croissante dans le champ de la rénovation, devenant parfois incontournables dans une ou plusieurs étapes des projets des ménages. Il s'agit, par exemple, des organismes de crédit et des assurances, qui proposent des offres de prêts mais également des services d'accompagnement. Ou bien des grandes surfaces de vente, comme Leroy Merlin, où les ménages vont acheter matériaux et produits, mais également se renseigner, et qui proposent à leur tour des services d'accompagnement à la rénovation ou bien des « paquets » intégrés (achat des menuiseries plus pose par des artisans affiliés, par exemple). Ou bien des agences immobilières : de nombreux ménages planifient les travaux de rénovation lors de l'achat de leur maison. Ou encore des fournisseurs de systèmes et d'objets techniques en lien avec l'énergie (chaudières, pompes à chaleurs, éoliennes, etc.) : souvent, les propriétaires lancent des travaux énergétiques suite aux pannes des systèmes techniques, et l'intervention sur ces derniers est une étape très présente dans les projets de rénovation.

Intégrer ce type d'acteurs aux réflexions autour de la rénovation, se coordonner avec eux, constituer des réseaux, etc. permettrait de rendre plus visible les initiatives publiques et d'aider les ménages lors d'éventuels blocages aussi bien en phase de montage de leurs projets qu'au moment du chantier. L'action publique pourrait arriver à être plus visible lors de moments-clés de la rénovation (l'achat du bien, la demande de prêt, l'achat des matériaux et des équipements techniques, etc.) : pour ce faire, elle a besoin de collaborer avec les acteurs qui en ont la charge. Dans le même ordre d'idée, et particulièrement dans l'habitat individuel, les pratiques de rénovation des ménages s'appuient largement sur des travaux réalisés de manière autonome, de façon informelle et à travers des formes plus ou moins amateurs d'auto-réhabilitation et de bricolage. Ce potentiel est pour l'instant assez peu exploité, alors qu'il s'agit de dynamiques largement rependues.

Enfin, la rénovation énergétique doit se trouver des relais au sein des territoires d'intervention, à travers un dialogue avec des acteurs déjà présents. Dans le cas des rénovations avec un accompagnement social important, le rôle d'acteurs tels que la Croix Rouge ou Emmaüs est souvent central. De la même façon, il pourrait être intéressant pour les acteurs de la rénovation énergétique d'acquiescer plus de visibilité auprès d'associations, d'institutions, de réseaux déjà existants et bien implantés localement. Dans le cas de la rénovation groupée à Pontault-Combault que nous avons analysée en détails, le partage d'un espace commun préexistant au projet de rénovation (l'appartenance à une copropriété horizontale) a joué un rôle de déclencheur. Certes, l'action collective des propriétaires peine à se mettre en place, et l'effet « boule de neige » dans le quartier peut paraître limité, mais ce

qui peut être considéré comme un succès mitigé acquiert malgré tout une certaine importance quand on regarde les moyens limités mobilisés dans cette opération (elle a quand même mené plus de trente ménages à rénover leurs biens, ce qui est significatif comparé aux efforts énormes mobilisés par un dispositif classique d'accompagnement). En même temps, nous avons vu que la dynamique collective s'essouffle si elle n'est pas accompagnée par la puissance publique dans le long terme.

### ***Aller au bout des rénovations***

Dans bien des cas, la concrétisation des projets de rénovation pose problème, quelles que soient les motivations et les enjeux des ménages à rénover. Dans de nombreux cas et pour diverses raisons, les ménages abandonnent en cours de route leurs projets. Il nous semble intéressant que les acteurs publics puissent travailler très concrètement aux blocages à l'action et aux éléments qui permettraient de faire aboutir plus sûrement les projets.

Le premier blocage, et de loin le plus important, est financier. Des incitations comme MaPrimeRénov' ou les crédits d'impôts pourraient en ce sens évoluer pour devenir plus universelles en s'ouvrant à différentes catégories de ménages (comme ça a été le cas pour MaprimeRénov', avec le récent plan de relance). Un large nombre de rénovation est réalisé en dehors de tout dispositif d'accompagnement, et parfois les travaux sont mêmes réalisés par les propriétaires des maisons : il pourrait être intéressant que les incitations financières puissent aussi s'appliquer à ces situations. Par ailleurs, le principe du tiers financement, la valorisation de la solvabilité accrue des ménages due à la réduction de leurs dépenses énergétiques après travaux, les garanties des prêts par les acteurs publics, l'avance des frais de rénovation lors que le ménage a reçu une aide, etc. constituent des pistes intéressantes pour renforcer le volet financement des dispositifs d'accompagnement.

Un autre blocage qui ressort de notre étude est celui de la contractualisation avec les entreprises et les artisans, phase cruciale qui mériterait un meilleur accompagnement. La structuration de la filière professionnelle et des compétences est nécessaire, et les outils pour l'instant mobilisés à cet égard sont insuffisants (nous avons ainsi souligné les lacunes des recours aux labels, RGE et autres). La création d'un espace de confiance et d'interface est une autre piste intéressante. Pour les ménages ayant la possibilité économique de rénover, les difficultés inhérentes au choix des professionnels constituent un frein majeur, qui peut même décourager des propriétaires étant été accompagnés dans les phases initiales du projet par un dispositif public. Ce constat incite à développer davantage les dispositifs d'accompagnement en les renforçant sur ce point, ce qui suppose de renforcer la collaboration avec les professionnels afin d'améliorer la lisibilité des prestations en matière de rénovation (à travers la formation, à travers une meilleure lisibilité et une transparence des devis, quitte à établir des fourchettes de prix pour les prestations comme c'est le cas dans d'autres champs professionnels, etc.).

### ***Des rénovations de qualité***

Dans les pratiques nombreuses mais disparates des ménages en matière de rénovation de l'habitat individuel, la qualité finale des travaux et leur efficacité en matière énergétique posent souvent problème.

A partir du moment où l'énergie est rarement au cœur des processus de rénovation des logements, les dispositifs d'action gagneraient à s'intéresser à des notions comme le confort, la qualité des espaces, la valorisation du bien, etc. : leur rapport avec l'énergie pourrait être mieux explicité. Ces thèmes semblent secondaires dans les dispositifs publics de rénovation énergétique. Notre étude montre que les raisons pour lancer un projet de rénovation sont nombreuses et diverses. Elles varient selon le type de ménage, au fil du parcours de vie d'un même ménage, selon le type de maison habitée. Elles ne sont pas les mêmes pour les membres du ménage. Un même motif peut donner lieu à des actes de rénovation très différents. Surtout, ces raisons sont reliées entre elles, sans forcément que l'une prime sur les autres. Chaque ménage a généralement plusieurs bonnes raisons pour lancer un projet de rénovation énergétique. Cela nous amène à dire que les dispositifs d'action publique, de la même manière que les études scientifiques, devraient moins se focaliser sur l'identification de ces raisons ou de la raison principale, que sur les modalités d'articulation de ces différentes raisons, dont l'appréhension conjointe ne peut que bénéficier au projet de rénovation énergétique. Dit autrement : souvent l'énergie n'est pas le premier moteur d'une rénovation. Savoir rattraper les aspects énergétiques d'un projet qui visait en premier lieu l'embellissement ou même la décoration intérieure d'une maison serait un vrai défi pour les politiques publiques. Concevoir des dispositifs construits autour de l'amélioration du cadre de vie, encore plus que sur les seuls aspects énergétiques, pourrait séduire des ménages motivés avant tout par des raisons esthétiques et les amener à une rénovation plus performante énergétiquement.

Enfin, plusieurs dispositifs d'accompagnement à la rénovation valorisent des solutions de rénovation intégrée, qui sont les seules aptes à répondre aux objectifs législatifs en termes de performance. Ces dispositifs s'orientent vers des propositions de « paquets » de travaux, accompagnés parfois par des actions du type tiers financement, ainsi que par des dispositifs d'évaluation des performances énergétiques avant la livraison du chantier. Nous avons mentionné plus haut l'importance d'une montée en compétence des filières professionnelles. Il s'agirait également de les réorganiser en profondeur afin qu'elles puissent répondre à un besoin réel de travaux intégrés. Le dispositif Doremi, qui propose la constitution de groupements d'entreprises et d'artisans capables de se coordonner entre eux et de simplifier les tâches de coordination des ménages, est une illustration des pistes d'action possibles. Mais d'autres pistes pourraient être explorées, comme le développement d'entreprises Tous Corps d'Etat : la montée en puissance de ce type d'entreprises serait bénéfique aux ménages ayant adhéré à un dispositif public, mais pourrait surtout bénéficier à ceux qui rénovent sans faire appel à un service d'accompagnement.

## BIBLIOGRAPHIE

---

- ADEME. 2010. « OPATB – Retour d’expériences et pistes pour l’avenir ».
- ADEME. 2015. « Observatoire Permanent de l'amélioration ENergétique du logement - OPEN ». [https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/open\\_2015\\_8679.pdf](https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/open_2015_8679.pdf)
- ADEME. 2018. « Enquête TREMIS - Travaux de Rénovation Energétique des Maisons Individuelles ». <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/enquete-tremi-2017-010422.pdf>
- BERRIER Hervé. 2014. “Contribution de l’auto-réhabilitation accompagnée au plan de rénovation énergétique de l’habitat ». Conseil Générale de l’Environnement et du Développement Durable (CGEDD). [http://www.compagnonsbatisseurs.org/userfiles/Rapport\\_Berrier\\_ARA.pdf](http://www.compagnonsbatisseurs.org/userfiles/Rapport_Berrier_ARA.pdf)
- CHIRAT Jean-Pascal et DENISART Frederic. 2016. « Nouvelles dynamiques de rénovation des logements ». [http://www.planbatimentdurable.fr/IMG/pdf/plan\\_batiment\\_durable\\_rapport\\_nouvelles\\_dynamiques\\_de\\_renovation\\_des\\_logements.pdf](http://www.planbatimentdurable.fr/IMG/pdf/plan_batiment_durable_rapport_nouvelles_dynamiques_de_renovation_des_logements.pdf)
- DEBIZET, Gilles. 2011. « La rénovation énergétique des bâtiments en France entre marché, actions territoriales et dispositions nationales. Retour d’expérience des OPATB de l’agglomération grenobloise ». *Développement durable et territoires. Économie, géographie, politique, droit, sociologie* 2 (1). <http://developpementdurable.revues.org/8856>.
- DUBOIS, Vincent. 1999. *La vie au guichet, relation administrative et traitement de la misère*. Economica, Paris
- DURABLE, Plan Bâtiment. 2017. Les rapports des groupes de travail ». <http://www.planbatimentdurable.fr/les-rapports-des-groupes-de-travail.html>.
- EFFINERGIE. 2018. « Panorama des dispositifs existants de rénovation performante de maisons individuelles ». *Projet ADEME Perf In Mind*. [https://www.effinergie.org/web/images/attach/base\\_doc/2448/rapport-panorama-renovation-performance-en-maisons-individuelles.pdf](https://www.effinergie.org/web/images/attach/base_doc/2448/rapport-panorama-renovation-performance-en-maisons-individuelles.pdf)
- EPSTEIN Renaud. 2005. « Gouverner à distance. Quand l’Etat se retire des territoires Renaud Epstein ». *Esprit*, n°11, p. 96-111
- GOATER, Aurélie. 2009. « RenovEnergie: la rénovation énergétique des logements du secteur privé ». *Analyse des facteurs qui participent au déploiement et à la réussite des opérations de rénovation énergétique, observation des pratiques en Allemagne, Espagne, France, Italie et Suisse. Rapport pour l’Ademe, interne au projet*.
- IDT Joel, MIOT, Yoan, ROLLIN, Jérôme. 2021 (à paraître). « Les enjeux énergétiques et climatiques transforment-ils réellement le champ de l’amélioration de l’habitat ? », in ARAB, Nadia, MILLE Amandine, PAUCHON, Antoine (coord.), *Urbanisme et changement. Injonctions rhétoriques et nouvelles pratiques*. Presses Universitaires du Mirail.

JOUFFE, Yves. 2015. « La précarité énergétique au travers de la mobilité quotidienne », in ZELEM Marie-Christine et BESLAY Christophe (dir.), *Sociologie de l'énergie. Gouvernance et pratiques sociales*, CNRS Editions, p. 323-330.

METTETAL, Lucile, et ROUGE, Lionel. 2017. « Accompagner l'autoréhabilitation. » Institut d'Aménagement et d'Urbanisme. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01498486/>.

MIOT, Yoan. Renouveler l'habitat des quartiers anciens dans le cadre de la «Politique de la Ville»: la gentrification comme horizon?—Les exemples de Mulhouse, Roubaix et Saint-Etienne. *Métropoles*, 2013, no 13.

OPATB PUCA. 2011. « Evaluation d'opérations exemplaires Opérations territoriales de rénovation énergétique de bâtiments » (PUCA) <http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/rapport-op-territoriale-renovation-energetique-batiments.pdf>

PIRON Michel et FAUCHEUX Benoît. 2017. « Le service public de la performance énergétique de l'habitat : analyse et propositions ». Pour le compte du Conseil Supérieur de la Construction et de l'Efficacité Énergétique et de Région de France <http://regions-france.org/wp-content/uploads/2018/01/rapport-SPPEH-final.pdf>

PUCA. 2010. « L'habitat existant dans la lutte contre l'effet de serre : Évaluer et faire progresser les performances énergétiques et environnementales des OPAH - Bilan de l'évaluation technique ». (PREBAT). [http://www.prebat.net/IMG/pdf/bilan\\_final\\_opah.pdf](http://www.prebat.net/IMG/pdf/bilan_final_opah.pdf)

PUCA. 2011. « Recherche expérimentation : CONNAÎTRE LE COÛT DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE EN OPAH » (PUCA). [http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_final\\_opah\\_2011.pdf](http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_final_opah_2011.pdf)

PUCA, 2013. « RECHERCHE EXPÉRIMENTATION : Evaluer les risques de pathologie et de dysfonctionnement après rénovation en opération programmée » (PREBAT). [http://www.prebat.net/IMG/pdf/risque\\_patho.pdf](http://www.prebat.net/IMG/pdf/risque_patho.pdf)

REFABERT Françoise et SWEATMAN Peter. 2017. « Groupe de travail sur le financement des rénovations énergétiques dans le secteur résidentiel ». <http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/ecf-v7-web.pdf>

REFABERT Françoise. 2020. « Innover dans la rénovation énergétique des logements privés - Rendre possible l'accès au prêt par un accompagnement technique du projet ». [http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_esco\\_web.pdf](http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_esco_web.pdf)

SIDLER, Olivier. 2012. « La rénovation thermique des bâtiments en France Enjeux et stratégie ». *Enertech, Ingénieurs conseils, France*. [http://www.envirobotcentre.com/upload/document/ressource/efficacite\\_energetique/classes/publication\\_article/FILE\\_50b89345154ba\\_enertech\\_nov2012.pdf/enertech\\_nov2012.pdf](http://www.envirobotcentre.com/upload/document/ressource/efficacite_energetique/classes/publication_article/FILE_50b89345154ba_enertech_nov2012.pdf/enertech_nov2012.pdf).

SPIRE, Alexis. 2008. *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*. Raisons d'agir.