



LES ARTISANS ET LA RÉNOVATION PERFORMANTE





LE PROJET RESSORT

RESSORT : Recherche-Expérimentation en Sciences humaines et Sociales pour la Rénovation Thermique performante des maisons individuelles, est un projet de recherche financé dans le cadre des appels à projet de recherche ADEME "Vers des bâtiments durables à l'horizon 2020". Il rassemble une équipe pluridisciplinaire de chercheurs et d'opérationnels en sciences humaines afin d'étudier et développer des leviers pour la rénovation performante, auprès des ménages et des artisans.

NOS QUESTIONS SUR LES ARTISANS ET LA RÉNOVATION PERFORMANTE

- Comment pérenniser les groupements d'artisans
- Comment inciter les artisans monter en compétence sur la performance énergétique ?
- Quels profils sont les plus susceptibles de s'engager ?



Nos objectifs

Analyser le **passage à l'acte des professionnels vers la rénovation performante**, afin de forger et de tester des outils pour lever les verrous à son déploiement.

Rénovation performante

Les défis climatiques et énergétiques imposent de rénover l'ensemble du parc bâti français à un niveau performant d'ici 2050. Pour l'atteindre, il est plus efficient à tous les points de vue de rénover les bâtiments en une seule fois et de manière performante. C'est-à-dire en prenant en compte tous les postes de travaux sur l'enveloppe (isolation, étanchéité à l'air des murs, toitures, planchers, menuiseries) et les systèmes (chauffage, eau chaude sanitaire, ventilation). La rénovation performante est une rénovation qui prend en compte tous ces postes de travaux de manière globale en visant un objectif de consommation énergétique niveau BBC rénovation.

Le dispositif dorémi

Le projet RESSORT a pour principal terrain de recherche et d'expérimentation le dispositif DORÉMI (Dispositif Opérationnel de Rénovation énergétique des Maisons Individuelles).

Ce dispositif de rénovation performante s'appuie sur des groupements d'artisans en les formant sur chantiers réels. La performance des maisons peut être atteinte par une bonne coordination entre les professionnels. Cette performance est obtenue tout en maîtrisant les coûts. Le dispositif s'appuie aussi sur « l'équilibre en trésorerie » : la mensualité de prêt après travaux correspond sensiblement au montant de la facture de chauffage avant travaux – avec un gain de confort, de santé et une revalorisation patrimoniale du bien.



La rénovation
accès

La rénovation performante un enjeu climatique, économique et social

5,6 M

DE MÉNAGES EN PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

**14MDS
€/AN**

DE DÉPENSES DE CHAUFFAGE POUR LES 8 MILLIONS DE MAISONS D'AVANT 1975

400 000

EMPLOIS ESTIMÉS D'ICI 2030

La rénovation performante de plusieurs millions de maisons est l'opportunité de créer des milliers d'emplois en réduisant drastiquement la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre, tout en sortant des milliers de propriétaires de la précarité énergétique avec des bénéfices pour le confort et la santé.

LES ARTISANS FACE À LA RÉNOVATION PERFORMANTE ET À LA MISE EN GROUPEMENT

Nous présentons les résultats les plus marquants du questionnaire et des entretiens réalisés par l'équipe RESSORT (Dorian Litvine (ISEA Projects), et Sabine Rabourdin (Institut négaWatt)).

Le questionnaire a été administré par internet en mai 2017 auprès de 630 artisans impliqués dans un dispositif de rénovation performante (DORÉMI), avec 115 réponses utilisées. Les entretiens qualitatifs ont été réalisés entre 2017 et 2018 auprès de 28 artisans.

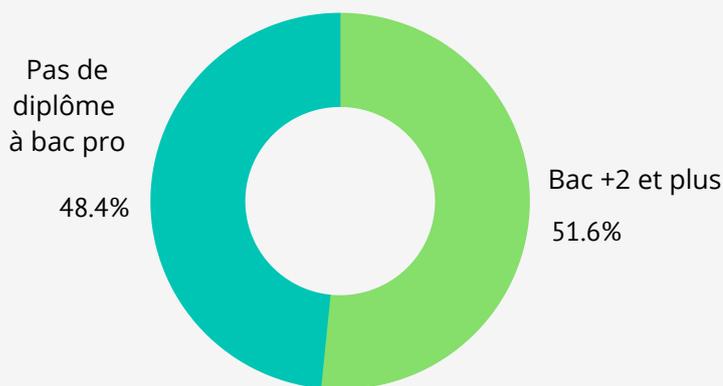
75%

des artisans ont une attitude favorable au fait de s'investir davantage dans le dispositif, dont 25 % très favorable

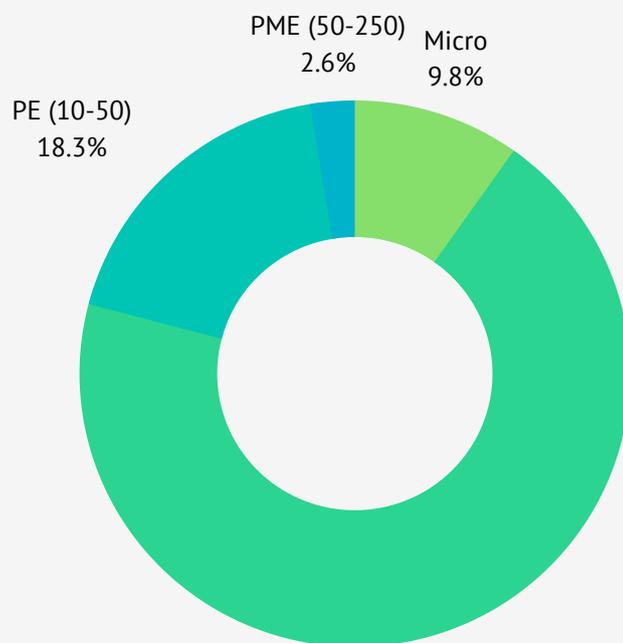
Les citations mentionnées dans le document sont issues de ces entretiens.

PROFILS DES RÉPONDANTS

Répartition des artisans contactés

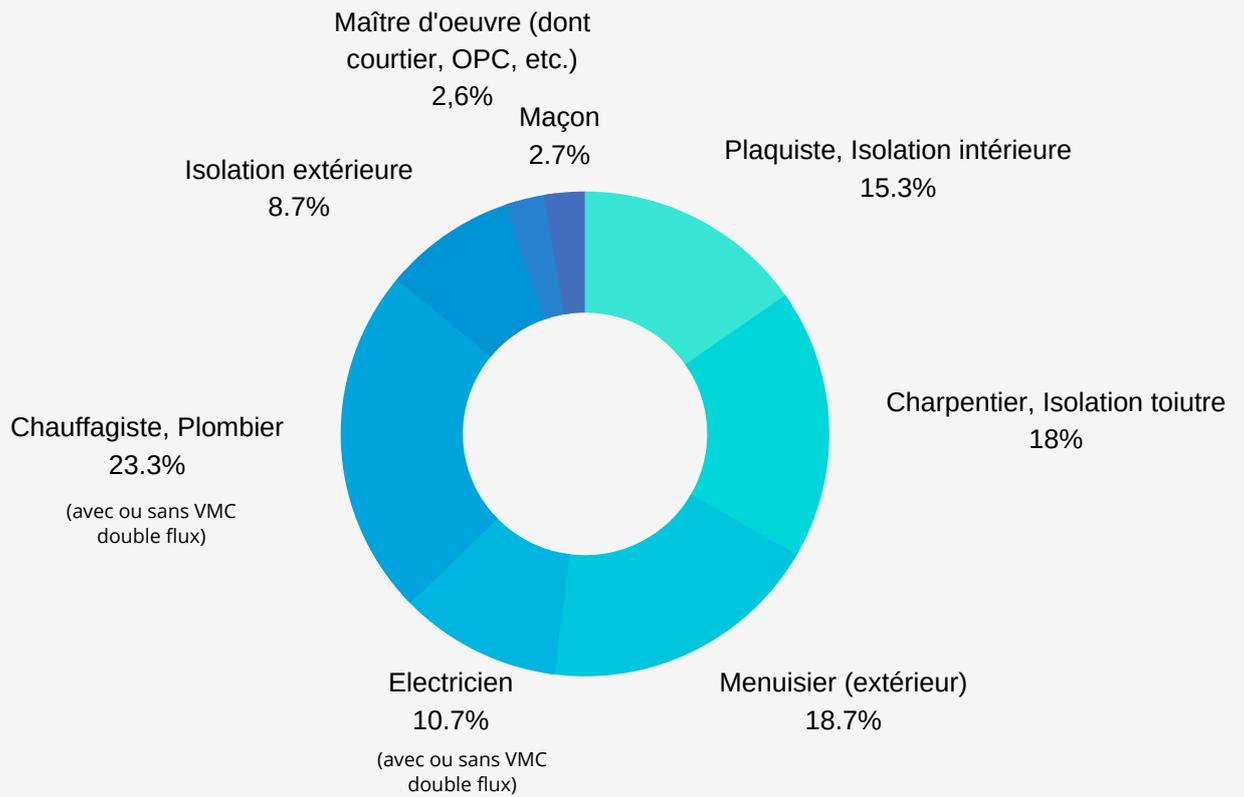


Niveau d'études



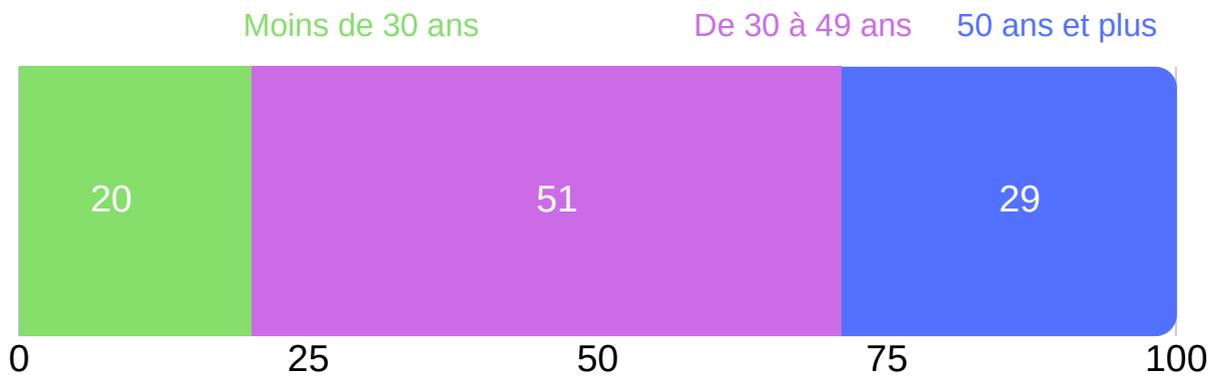
Taille de l'entreprise

Métiers



ÂGE DES ARTISANS

Age des artisans et ouvriers artisanaux, en % (Insee 2010)



Motivations à s'impliquer dans le dispositif Dorémi

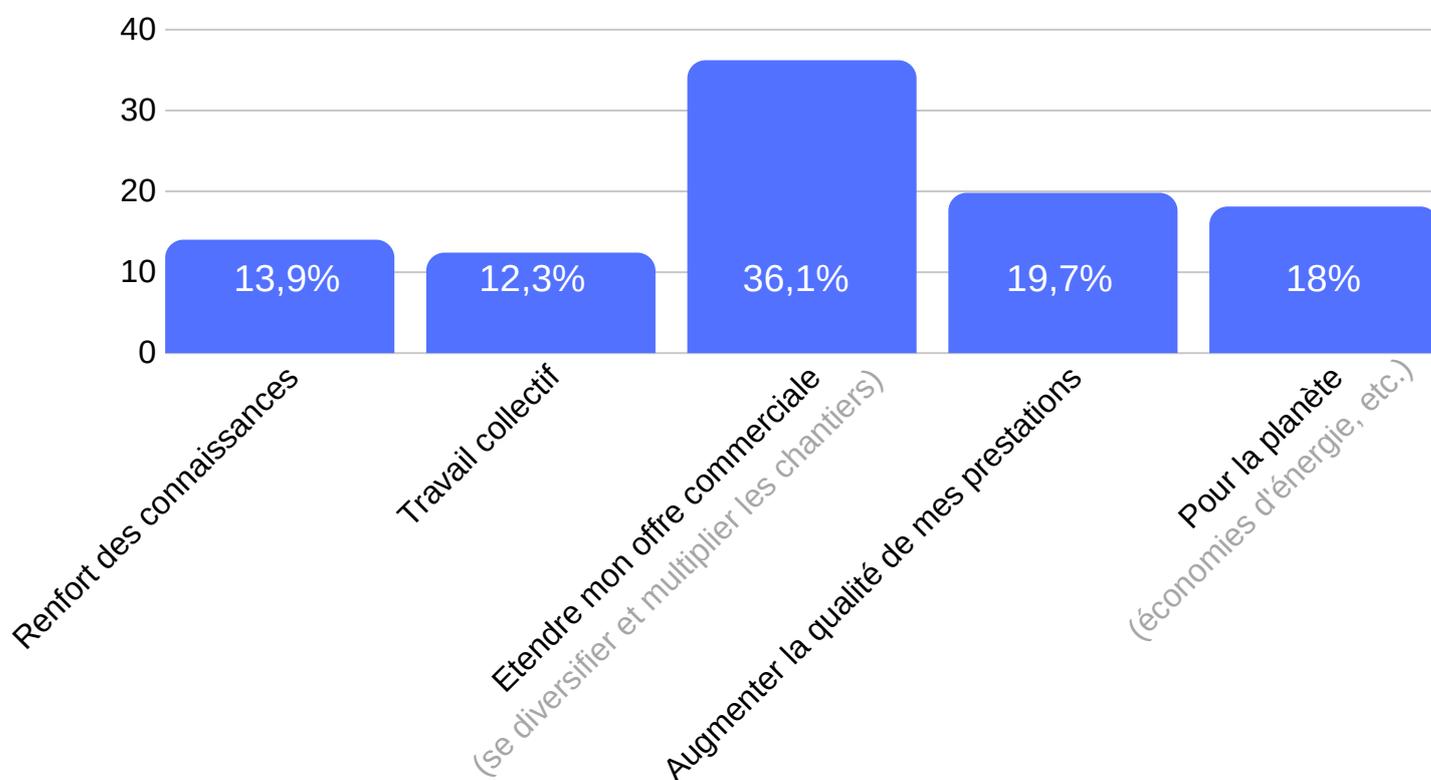


« Je suis intéressé par des projets stimulants intellectuellement et qui permettent de monter en compétence comme DORÉMI, qui semblent aller dans le sens du futur »

« Le caractère innovant du dispositif, c'est motivant »

- Dans l'enquête par questionnaire, **le fait d'étendre son offre commerciale et d'augmenter la qualité des prestations** sont les motivations majeures évoquées par les artisans pour entrer dans Dorémi, notamment pour les niveaux d'étude élevés. **Le renfort des connaissances techniques et le travail collectif** sont les aspects les moins motivants, sauf pour les cibles de niveau d'étude moins élevé.

Motivations classées en 1ère position



« Ça tire vers le haut, ça dynamise nos métiers »

« Ça donne du sens, facteur 4. Pour moi c'est le plus important »

- Dans les entretiens qualitatifs, **c'est la valorisation personnelle qui ressort prioritairement dans les motivations** à entrer dans le dispositif. Cette motivation concerne les artisans les plus volontaires. On remarque l'implication de ces artisans (le plus souvent des pilotes) pour faire vivre les groupements, pour mettre en avant ce dispositif. Ce profil cherche à **être reconnu, valorisé, à travers son engagement dans le groupement.**
- Cette reconnaissance peut se faire par la création d'**un réseau d'artisans** dédié à la rénovation performante (Dorémi).
- La plupart des artisans viennent cependant au dispositif **pour sécuriser leur activité.**

« On nous a dit de nous préparer à la performance car ça va prendre une partie de la réno »



Suggestions pour dynamiser l'implication des artisans dans la rénovation performante

Proposer des avantages (visibilité, offres, etc.) aux artisans qui s'investissent.

Créer un rôle de pilote départemental.

Créer un réseau plus formel et valoriser les artisans.

Avoir plus de chantiers (travail au niveau de la communication et des leviers propriétaires).

« Ça permet de sécuriser l'avenir : mieux vaut ne pas rater le train en marche. Il faut y être quand ça démarre en gros »

« On est moins fragile avec une variété d'activités. »

La pérennité des groupements



- La pérennité des groupements est un élément essentiel de la réussite des dispositifs de rénovation tels que Dorémi qui s'appuient sur des groupements d'artisans. Par pérennité, nous pouvons entendre le fait que le groupement perdure sans que cela implique nécessairement que tous ses membres restent. L'idée est davantage de **considérer que les artisans restent au sein d'un ou plusieurs groupements**, même si ces groupements peuvent évoluer au niveau des personnes qui le constituent (notamment afin de s'adapter aux contraintes des chantiers).

« Le problème est qu'on a horreur de passer du temps en réunion nous les artisans. Il faudrait qu'on puisse être plus indépendants dans les groupements. »

« Travailler ensemble c'est super, mais c'est énergivore »

« Notre groupement ne marche pas bien car les entreprises ne se connaissent pas assez. Ça marche quand ils se connaissent bien. »

Les obstacles à la pérennité des groupements

	n	pas du tout	plutôt non	neutre	plutôt oui	tout à fait	ne sais pas
Manque de chantiers	81	9%	14%	11%	36%	22%	9%
Manque de souplesse dans les groupements (possibilité de recréer son groupement à chaque chantier selon les besoins)	80	11%	26%	22%	21%	6%	12%
Manque d'outils de communication interne (autres qu'email et téléphone)	81	16%	37%	27%	15%	1%	4%
Manque d'outils de planification interne	80	10%	29%	26%	22%	3%	10%
Manque de cohésion de groupe / coordination	79	21%	23%	20%	24%	5%	6%
Aspects juridiques et assurantiels	81	12%	21%	30%	20%	10%	7%
Manque d'avantages à faire partie du groupement (incitations)	79	13%	20%	24%	20%	13%	10%
Manque de flexibilité sur les options techniques (STR)	80	13%	19%	21%	24%	20%	4%
Aucun de ces éléments ne risque la pérennité de mon groupement	33	Coché : 33%		Non coché : 60%			7%

Parmi les obstacles à la pérennité des groupements, les artisans placent en priorité le manque de chantier, le manque d'incitations et le manque de flexibilité.

Face à ces freins, les artisans se sont prononcés sur une série d'améliorations possibles, dont les plus populaires sont d'**améliorer la pré-sélection des chantiers** par les animateurs (75 % de réponses favorables), **clarifier les moyens d'optimiser les devis** (69 %) et que **le pilote prenne une place plus grande**.

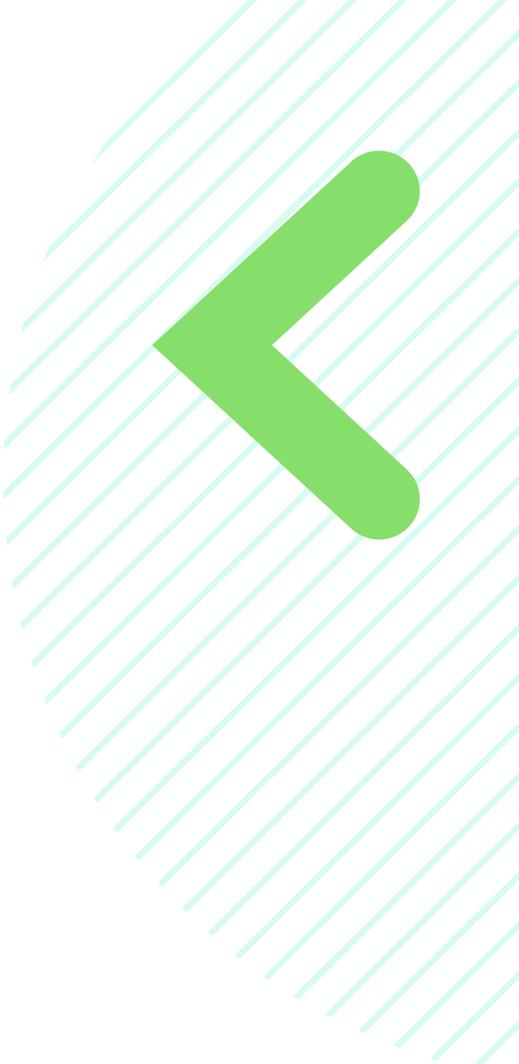
D'autres pistes d'amélioration passent par **un accompagnement des artisans**, un soutien technique ponctuel (à la demande) et la facilitation de la **dynamique collective**.

Lors des entretiens, les artisans ont surtout soulevé **le manque de temps, et le besoin d'indépendance**. Ils ont également souligné le besoin d'apprendre à se connaître et de définir les rôles, voire de les formaliser.

« Actuellement, notre groupement bosse avec un avocat pour définir les rôles, les compétences, les exclusions de chaque partenaire : il s'agit de définir qui paie l'assurance collective. »

Un soutien technique ponctuel (à la demande) et la facilitation de la dynamique collective restent les principaux besoins exprimés.





Suggestions pour la pérennité des groupements

Trouver des critères d'assemblage pour les groupements, pour harmoniser les groupes

Développer un rôle de facilitateur au sein du groupement, former à l'inter-relationnel.

Limiter le temps de réunion au sein du groupement, plus d'indépendance de chaque membre du groupement.

Travailler avec les assureurs pour proposer une assurance spéciale groupements

Mutualiser les actions des groupements pour se formaliser (structure juridique)

Suggestions des artisans pour améliorer le dispositif Dorémi et la formation



« Il y a d'excellents formateurs, on apprend des choses. Mais il faudrait rester le temps qu'il faut et non 4h parce que c'est imposé. »

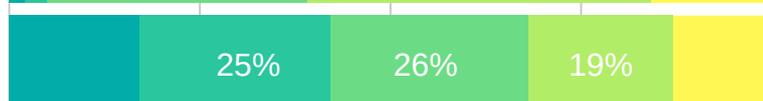
Pistes pour améliorer le dispositif

■ pas du tout
 ■ plutôt non
 ■ neutre
 ■ plutôt oui
 ■ tout à fait

Le pilote prend une place plus importante dans le groupement



Un pilote externe intervient sur plusieurs groupements (maîtres d'oeuvre, OPC ou courtier en travaux)



Améliorer la pré-sélection des chantiers par les animateurs



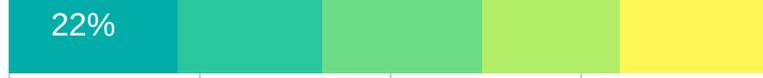
La formation M2 est modulable selon le rôle de chaque artisan au sein du groupement



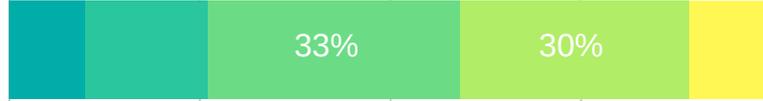
Clarifier les moyens d'optimiser les devis



Créer une centrale d'achat



Mettre en place des incitations (récompenses, gratifications, etc.)



Seul le pilote est présent au moment de la remise de l'offre au client



Les artisans estiment que pour améliorer le dispositif, il faut en priorité améliorer la présélection des chantiers par les animateurs, clarifier les moyens d'optimiser les devis et donner une place plus importante au pilote.

Lors des entretiens, ce qui ressort, c'est

- le besoin d'un référent sur le long terme, une **hotline**.
- une **formation à la gestion de groupe**.
- avoir plus de **souplesse sur les temps de présence** en chantier pilote.

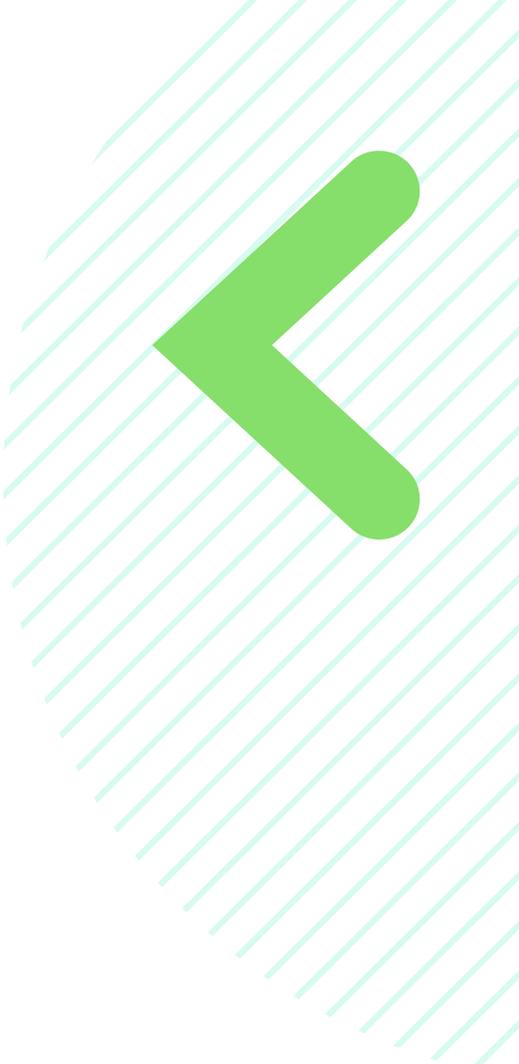
Concernant la présélection des chantiers par les animateurs, les artisans sont à la fois **contents de cette collaboration et demandeurs** :

« *Les chantiers que les animateurs nous envoient ne sont pas tous opportuns* »

« *Ils sont compétents les animateurs. Mais ils n'ont pas le temps de tout traiter. Ils ont beaucoup de demandes, ils s'occupent de toutes les demandes, mais une fois passée la pré-visite, ils ne s'occupent pas d'aider le client à faire le montage financier, donc ça tombe à l'eau.* »

« *Il faut un échelon intermédiaire, quelqu'un qui ait un parler "artisans" et qui pilote au niveau local* »





Suggestions d'amélioration du dispositif

Référencer les artisans localement

Former les artisans à la gestion de groupe

Redéfinir les rôles du pilote

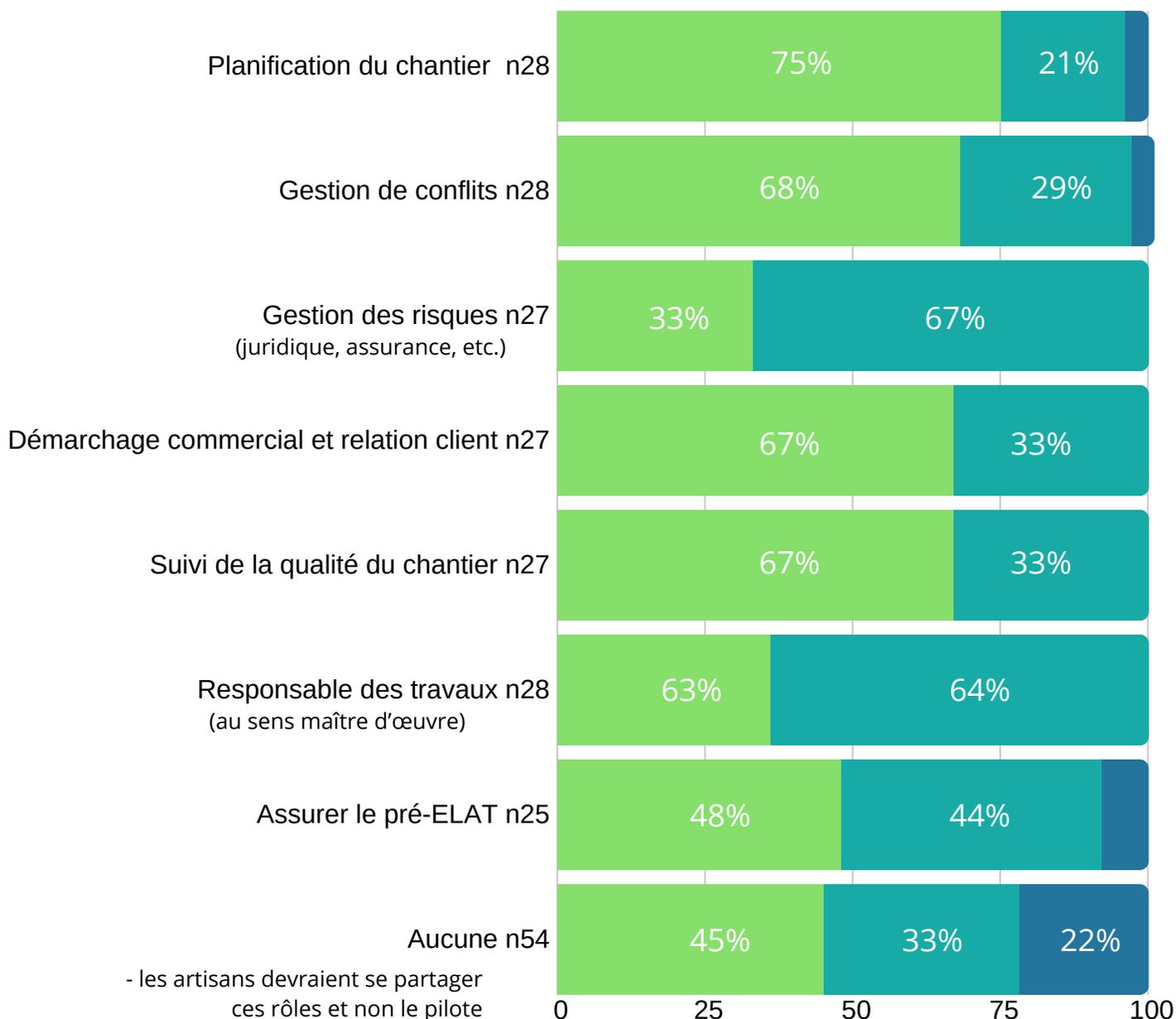
Améliorer la sélection des chantiers (propriétaires, bâtiment)

Suggestions pour le pilotage des groupements



Selon vous le pilote devrait-il assurer les fonctions suivantes ?

oui non je ne sais pas



Ces items sont repris à partir de la question "Quelles améliorations souhaitez-vous pour Dorémi? la valeur "je ne sais pas" est remplie par la réponse centrale de l'échelle (moyen)



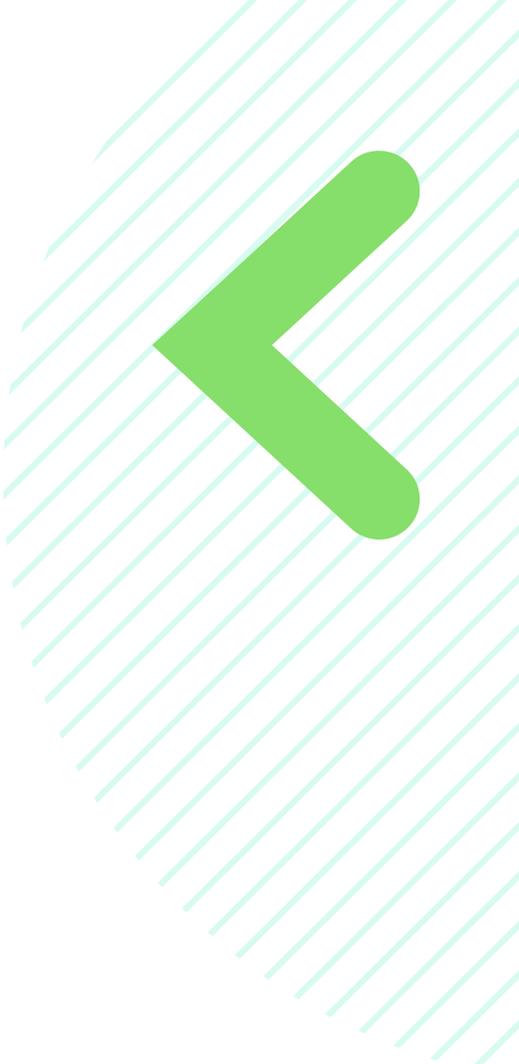
- La majeure partie des artisans du questionnaire considèrent que **le pilote devrait prendre une place plus importante** (61%) et notamment planifier les chantiers, gérer les conflits au sein du groupement et avec les clients, réaliser du démarchage commercial et assurer un suivi qualité du chantier. La rémunération moyenne du pilote de groupement, proposée par les répondants se situe à environ 5% du prix du chantier

Dans les entretiens, ressort le besoin de formaliser les rôles du pilote :

« Il faut créer un métier de pilote »

« En tant que pilote, je passe actuellement un jour en moyenne de travail par dossier DORÉMI. Le pilote, selon moi, doit être rémunéré, et rester le même pendant la durée de vie du groupement. Tous dans mon groupe sont ok là-dessus. Il faudrait rémunérer le pilote à 3 ou 4% du prix du chantier »

« Ce temps de travail bénévole du pilote, jusqu'à présent je me disais, c'est de l'investissement. Mais là, je suis démotivé. Car il n'y a pas assez de rentabilité, pas assez de chantiers. »



Suggestions concernant le rôle du pilote

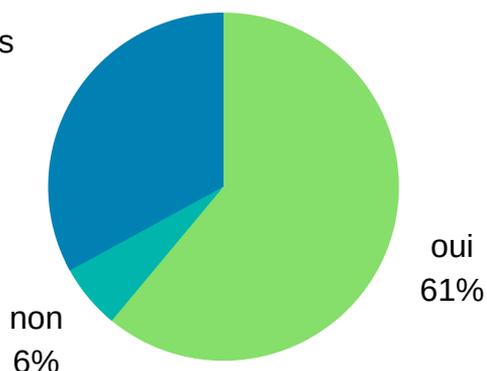
Rémunérer le pilote sur le prix du chantier sur la marge des entreprises du groupement.

Former le pilote sur ses différents rôles (facilitateur, commercial, etc.) et formaliser ces rôles.

Les fonctions étendues que le pilote devrait assurer pour améliorer le dispositif (suite)

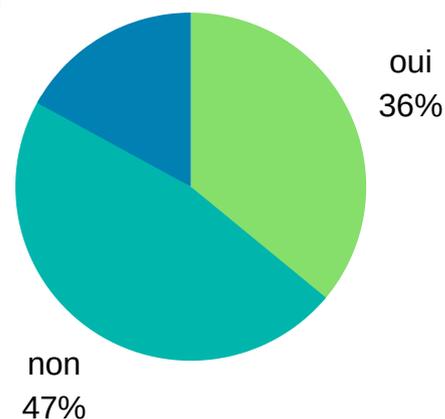
1. Prendre une place plus importante dans le groupement

je ne sais pas
33%



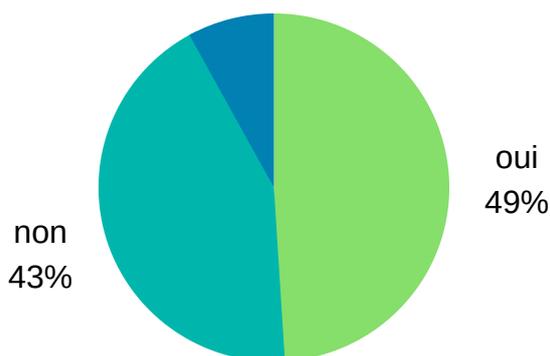
2. Être seul présent au moment de la remise de l'offre au client

je ne sais pas
17%



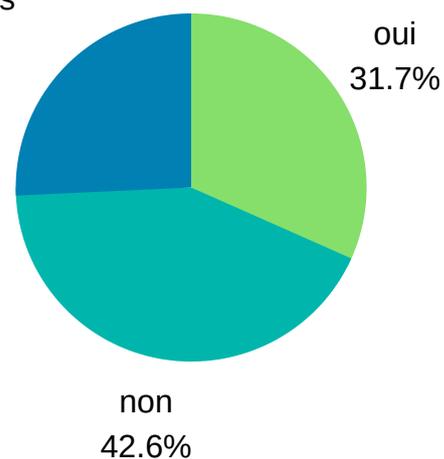
3. Présenter dans un 1^{er} temps au propriétaire une synthèse succincte des données fournies par la collectivité (plan de financement)

je ne sais pas
8%



4. Intervenir sur plusieurs groupements (maître d'oeuvre, OPC, courtier)

je ne sais pas
25.7%

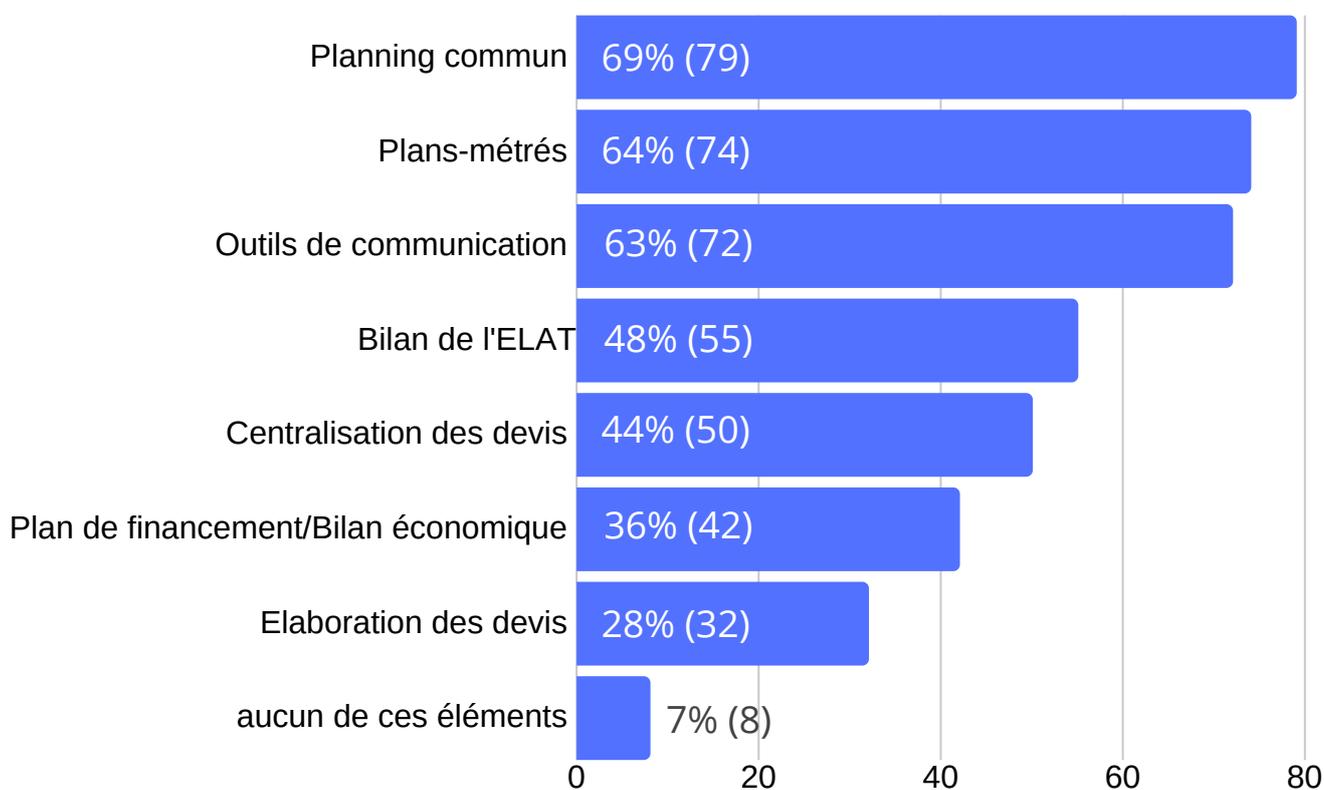


Ces items sont repris à partir de la question "Quelles améliorations souhaitez-vous pour Dorémi?" - la valeur "je ne sais pas" est remplie par la réponse centrale de l'échelle (moyen)

Utilisation d'un outil numérique partagé

- Les 2/3 de l'échantillon se déclarent **disposés à utiliser un outil numérique partagé** et notamment les microentreprises et les artisans-pilotes. Plus en détail, la quasi-totalité des cibles semblent disposées à renseigner au moins une des données constitutives de l'outil, **avec une préférence pour les éléments techniques** plutôt qu'économiques (si ce n'est pour les petites structures).
- Les outils les plus utilisés actuellement par les artisans sont les logiciels dédiés à la facturation et aux commandes, les logiciels de calcul et dimensionnement et autres applications métier. Du côté des supports, **l'ordinateur domine largement les modes d'utilisation** (86% des options sélectionnées).

Données que les artisans sont disposés à partager sur l'outil numérique



Sur un total de réponses valides n=115 (100%)

PROFIL DES ARTISANS

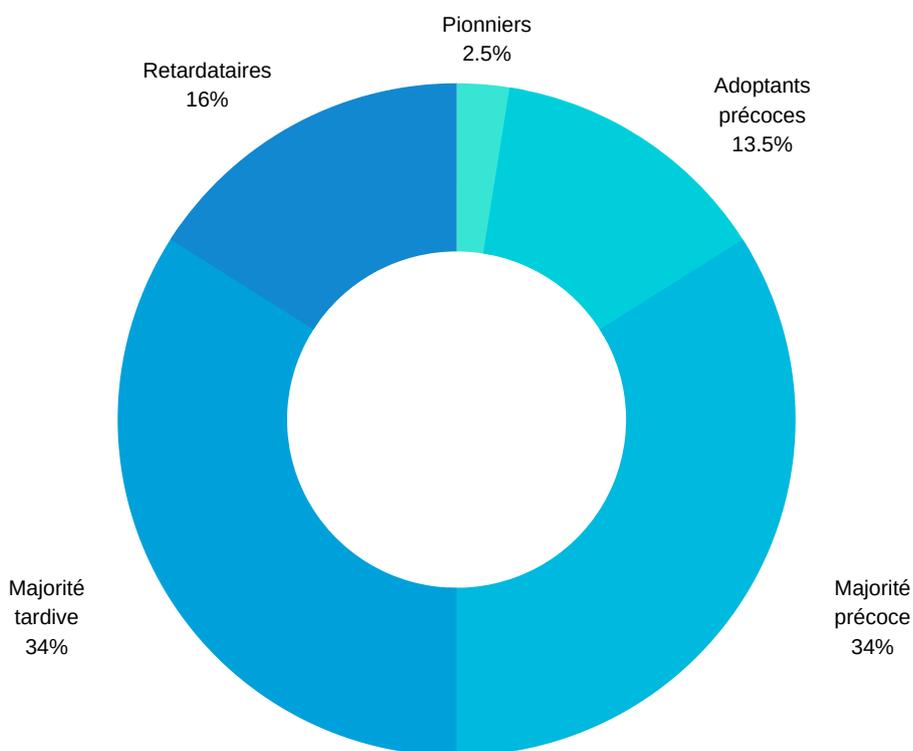
Nous avons identifié des profils d'artisans afin de mieux connaître les freins et les leviers associés à chaque profil, dans le contexte de la rénovation performante

La loi de diffusion de l'innovation peut être utilement appliquée à la rénovation performante.

Cette loi a été élaborée en 1962 par Everett Rogers, sociologue américain. D'après lui, la diffusion d'une innovation, d'une idée, d'un produit, suit toujours 5 phases et touche 5 catégories de personnes.



RÉPARTITION DES PROFILS VIS À VIS DE L'ADOPTION D'UNE INNOVATION



Chiffres et répartitions issues de la loi d'Everet-Rogers sur l'adoption d'une innovation

Répartition des artisans selon leurs spécificités

Concernant la rénovation performante, les artisans se répartissent selon ces spécificités :



INNOVATION

Les innovateurs/pionniers

1

Les innovateurs/pionniers sont les artisans les plus « aventuriers », ceux qui adhèrent au dispositif sans attendre que celui-ci ne fasse ses preuves.

Dans le monde des artisans de la rénovation performante, les innovateurs sont les artisans à la pointe de l'actualité sur la rénovation énergétique. Ce qui motive les innovateurs c'est d'être « au front », d'être parmi les premiers à s'engager dans un dispositif innovant, de se sentir pionniers.



VALORISATION

Les adoptants précoces

2

Les adoptants précoces sont également parmi les premiers à adopter le dispositif, toutefois quelques temps après les innovateurs.

Ils aiment « prendre des risques » mais ils attendent d'avoir reçu quelques retours/invitations de la part des innovateurs. Ils apprécient le fait d'avoir l'impression d'arriver sur un marché de niche avant les autres. Ce qui n'est pas le cas des 3 catégories suivantes, qui demandent à ce que la rénovation performante soit répandue avec une forte demande avant de l'adopter.



PRAGMATISME

La majorité précoce

3 Les artisans qui composent la majorité précoce attend les critiques et les retours des premiers artisans et aussi des propriétaires pour se lancer à leur tour. Ils attendent que la demande soit plus forte, ils sont moins à l'avant-garde que les deux précédentes couches mais apprécient suivre le mouvement, se sentir quand même « en avance sur leur temps », à adopter quelque chose de relativement nouveau. Ils sont pragmatiques.



AUTONOMIE ACCOMPAGNEMENT

La majorité tardive

4 La majorité tardive adoptera le dispositif quand il sera déjà bien établi dans le paysage. Cette majorité tardive apprécie tout particulièrement l'idée d'un réseau bien constitué avec une reconnaissance établie. Ce groupe compose ce qu'on appelle la frange de conservateurs.



OPPORTUNISME CRAINTIF

Les retardataires

5 Les retardataires sont les artisans qui ne sont absolument pas intéressés par le dispositif. Ils ont leurs habitudes et ne veulent surtout pas les changer. Il y a peu de chances de les toucher, à moins d'aller les chercher avec une garantie de chantiers.



1 INNOVATION

Pionniers

Ils sont intéressés par les nouvelles manières de rénover, en particulier sur les aspects techniques et organisationnels.



Motivations (pour le dispositif)

Déjà sensibilisés à la rénovation performante, ils ont une motivation écologique ou bien un attrait pour l'optimisation technique, ou les deux réunis. Ce sont des meneurs. Ils sont motivés par le changement des pratiques et des mentalités.

« C'est important de rénover d'une bonne façon, avec une réflexion différente »

*« Ça tire vers le haut, ça dynamise nos métiers »
« C'est hyper technique, j'adore ça. »*

« Ça donne du sens, le facteur 4. Pour moi c'est le plus important. »

« Le plan de financement, c'est au groupement de le faire. Ou au pilote. Et même aller voir le banquier avec le client. »



Caractéristiques sociales

Profil plutôt jeune (-40 ans)
Davantage diplômés que la moyenne (niveau d'études +)
Plutôt des moyennes ou petites entreprises (≥10 pers)



Freins

- Pas suffisamment de chantiers.
- Pas suffisamment de possibilités de porter le dispositif de manière plus poussée, avec plus de responsabilités.

Leviers

Leur donner plus de rôles (rôle de pilote local, animateur de réseau d'artisans, etc.)

Formation à l'interpersonnel. Formation à la relation avec le propriétaire (techniques commerciales), pour avoir un rôle plus important de représentant du dispositif.

Outils de communications (videos, etc.)



2 VALORISATION

Adoptants précoces

Les artisans de ce profil aiment leur métier et se rejoignent sur l'importance du travail de qualité qui consiste à
« Bien faire les choses, intelligemment et de manière durable. »



Motivations

Ils recherchent la qualité dans leur travail.
Ils sont motivés par la valorisation sociale et la reconnaissance de leur travail.

"Ça permet de faire un travail de meilleure qualité, ça c'est le plus gros des avantages »

« Avoir un travail complet : à la fin, le test d'étanchéité à l'air, ça montre qu'on a fait du bon boulot ».

"Il faudrait un trip advisor de la rénovation."

Freins

Manque de reconnaissance de la qualité de leur travail
Abaissement des coûts qui irait à l'encontre de la qualité

Leviers

Reconnaissance et valorisations à travers une forme de label

Diplôme ou référencement qui valorise leurs compétences



3 PRAGMATISME

Majorité précoce

Les artisans de ce profil se rejoignent sur une approche pragmatique de leur implication dans un dispositif de rénovation performante. Ils se rejoignent sur la transparence, l'efficacité, le cadrage et le formatage. Ils veulent que "ça" fonctionne et que "ça" rentre dans des cadres clairs et reproductibles.

« Il faut mutualiser les démarches des groupements qui cherchent à se formaliser. »

« Les interactions des différents corps d'état permettent de gagner du temps ».



Caractéristiques sociales

Plus âgés (+50 ans)
Plutôt des gérants d'entreprises, donc à partir de TPE
Niveau d'études ou d'expériences +



Motivations

Ils sont motivés par l'efficacité, la programmation et la planification qui accompagnent le dispositif.



Freins

Manque de chantier
Temps passé en formation
Manque de cadrage (règles claires de qui fait quoi et à quel prix) dans la gestion du groupement.

Leviers

Mieux organiser les rôles de chacun au sein du groupement

Formations à la gestion de groupe

Aide à la structuration du groupement au niveau juridique

Intégrer des options de rénovations performantes par étapes



4 AUTONOMIE ACCOMPAGNEMENT

Majorité tardive

Ce sont des artisans qui aiment l'autonomie que leur procure leur métier. Mais ils souffrent du manque d'appui technique et relationnel que confère cette autonomie. Ils trouvent dans le dispositif de rénovation performante en groupement une forme d'accompagnement. Cependant, cela remet en cause leur autonomie.

« Un artisan, s'il est tout seul, c'est qu'il veut être indépendant. »

« L'idée d'être à mon compte s'est imposée. La hiérarchie et l'autorité, ce n'est pas trop mon truc. »

« Quand on est artisan et qu'on travaille seul, on a besoin d'être conforté dans ses décisions. Par contre on a aussi besoin de retrouver des collègues qui sont capables de te donner des coups de main. Et on a souvent besoin d'une aide technique. »

« Le relationnel, ça me manque sur les chantiers actuels. »



Caractéristiques sociales

Age médian, artisan seul, à son compte. Micro-entreprise. Plutôt des électriciens, plaquistes (corps de métier où l'on peut plus facilement être seul).



Freins

Manque d'accompagnement technique en post-formation, manque de cohésion au sein du groupement, manque d'accompagnement par la collectivité.



Motivations

Cela semble paradoxal que ceux qui réclament de l'indépendance demandent aussi un accompagnement et du collectif. Mais cela s'explique par l'habitude qu'ils ont de travailler seuls, ils aiment cette liberté, mais se plaignent de son revers, c'est-à-dire du manque de relations, et d'être seul à gérer des cas techniques complexes. L'autonomie a besoin de soutiens !

Leviers

Accompagnement technique (type hotline)

Formation des animateurs pour mieux diffuser et sélectionner les chantiers

Accompagnement sur l'organisation du groupement (formation aux relations humaines au sein des groupements)



5 OPPORTUNISME CRAINTIF

Les retardataires

Ce sont des suiveurs.

« C'était le pilote qui nous trouvait les chantiers, moi j'arrivais comme ça, je n'avais pas à démarcher les propriétaires ».



Motivations

Ils ne sont pas motivés a priori par le dispositif sauf s'il y a une forte opportunité de chantier ou si un meneur les entraîne. Ils craignent le changement.

« Je suis peut-être trop vieux. Quand je me suis installé, je pense que j'aurai eu besoin de temps. Pour apprendre sur les devis, sur la relation avec les clients. Ça me demande un effort, un changement d'habitude. Est-ce que ça en vaut la chandelle ? »



Freins

Manque de chantiers, manque de garanties sur les retours sur investissement (temps de formation)



Caractéristiques sociales

Artisans gestionnaires-poseurs, micro entreprise, autoentrepreneur ou TPE
Age +
Niveau d'études -
Corps de métier : électricien, plaquiste, plombier, polyvalent (micro ou TPE).

Leviers

Formations courtes

Outils de communication (vidéos, etc.)

Préqualification des prospects



LES ARTISANS ET LA RÉNOVATION PERFORMANTE

Consulter le blog de la rénovation performante
www.renovation-performante.fr

Restitution du projet proposée par



INSTITUT
négaWatt

Suivre nos actions www.institut-negawatt.com

