



Etude sur l'autorénovation : évaluation et prospection

Réalisée pour



**bruxelles
environnement**

.brussels 

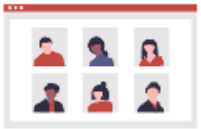
AGENDA



I. Contexte & Objectifs



II. Méthodologie



III. Echantillon



IV. Résultats



V. Conclusions et recommandations

Contexte & Objectifs





Contexte & Objectifs

1 - Contexte

La Stratégie Rénovation en général

- * Bruxelles Environnement souhaite **alimenter le développement de différentes mesures** dans le cadre de la nouvelle stratégie Rénovation de la Région de Bruxelles-Capitale.
- * Cette stratégie définit différents projets en vue d'amener les propriétaires **à augmenter la performance énergétique de leurs bâtiments** : une obligation de rénover à partir de 2030, des produits incitatifs pré- et post 2030, un dispositif d'accompagnement, ...

L'auto rénovation

- * La nouvelle réglementation poussera certains propriétaires à réaliser **leurs rénovations eux-mêmes** afin, notamment, de limiter les coûts.
- * Pour atteindre la performance demandée dans le certificat PEB, les travaux devront être réalisés de manière **qualitative**.



Contexte & Objectifs

2 – Objectifs

L'étude de marché qualitative

- * Bruxelles Environnement souhaite **comprendre** les particularités de la problématique de l'auto rénovation accompagnée :
- * **2 cibles ont été définies pour répondre à cet objectif :**
 - Les propriétaires particuliers débrouillards
 - Les professionnels ayant expérimentés l'auto rénovation



Méthodologie





Méthodologie

* Pour répondre aux objectifs, cette étude s'est déroulée en **2 phases** :

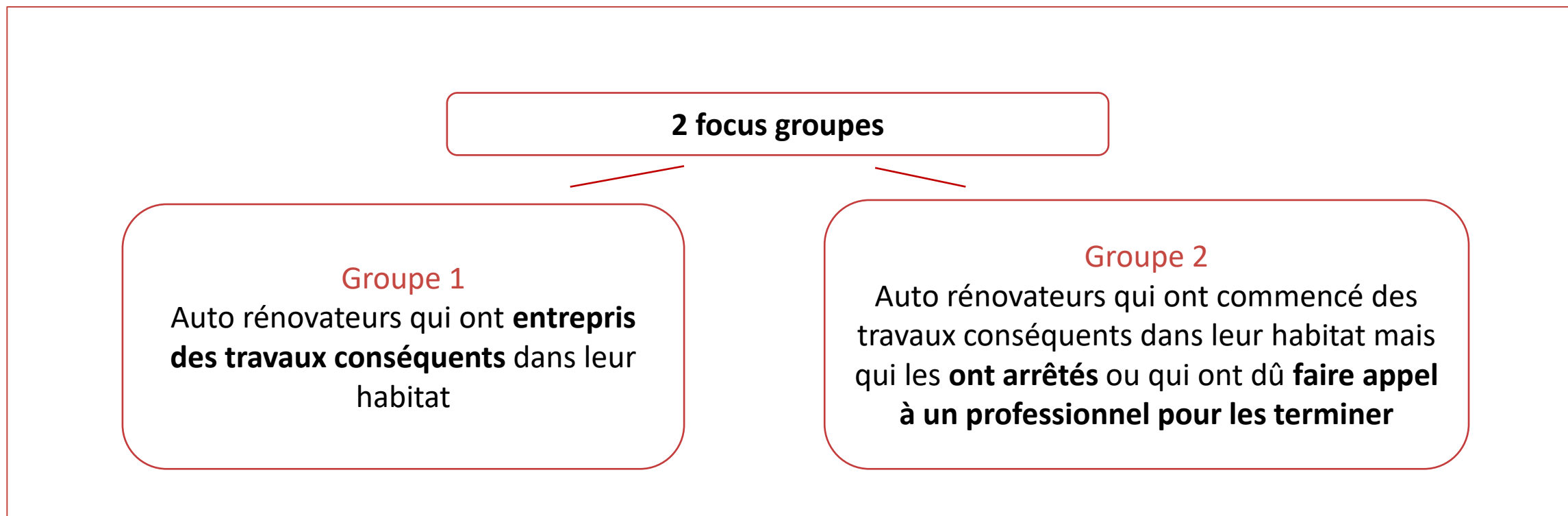
- **Phase 1** : Les propriétaires particuliers débrouillards

- **2 sessions** de mini-groupe en vidéo-conférence ont été organisées et modérées suivant deux guides de discussion (variation d'après le profil) validés par Bruxelles Environnement (voir en annexe) :
- Les réunions ont eu lieu le **14 et le 15 décembre 2022** (6 répondants au total) - La durée était de 2h30 par groupe
- Les répondants ont été sélectionnés suivant un **questionnaire de recrutement**, soumis à l'approbation de Bruxelles Environnement (voir en annexe). Leur profil a également été validé aux démarrages des réunions. A noter que **la distinction de profils** entre les 2 groupes étaient **plus ténues** dans la réalité.
- Chaque réunion a été enregistrée, le lien ayant été transmis à Bruxelles Environnement.
- Le profil des 2 focus groupes est présenté à la page suivante.



Méthodologie

Profil des 2 focus groupes





Méthodologie

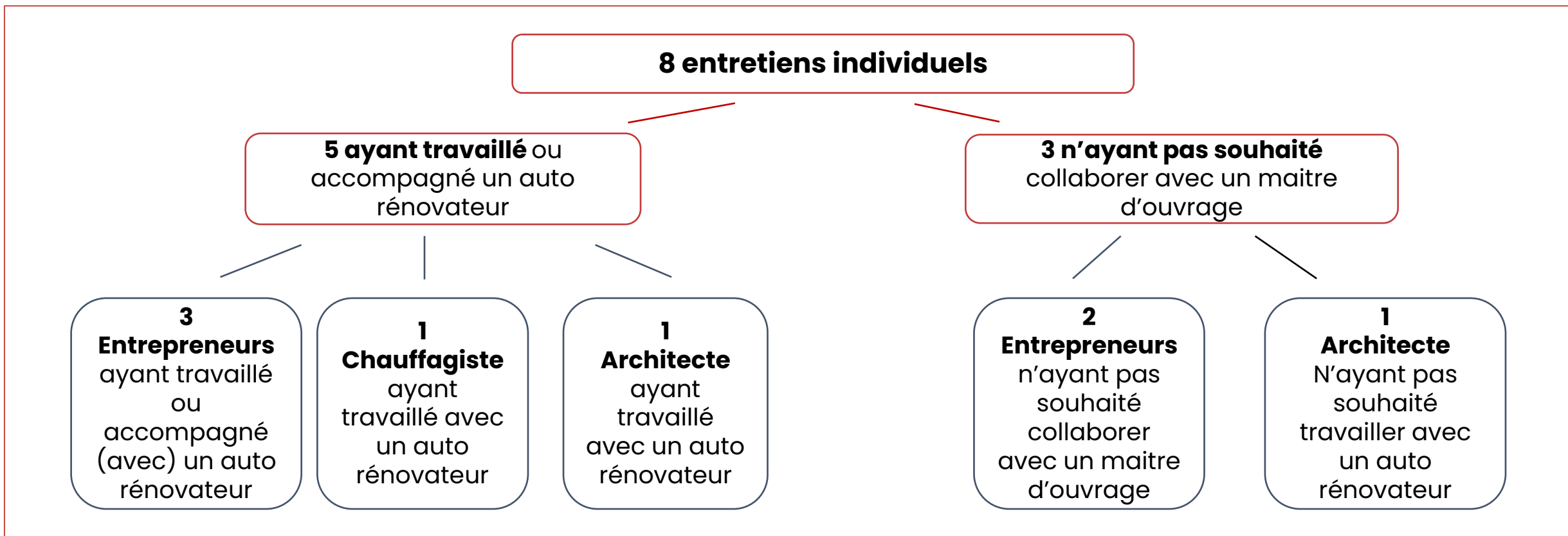
● Phase 2: Les professionnels ayant expérimentés l'auto rénovation

- **8 entretiens individuels** en vidéo-conférence ont été organisés et modérés suivant quatre guides de discussion (variation d'après le profil) validés par Bruxelles Environnement (voir en annexe) :
- Les entretiens ont eu lieu du **6 au 16 janvier 2023** - La durée de chaque entretien était de 1h.
- Les répondants ont été sélectionnés suivant **un questionnaire de recrutement**, soumis à l'approbation de Bruxelles Environnement (voir en annexe). De même que pour les particuliers, le profil des répondants étaient **plus nuancés** que sur papier.
- Chaque entretien a été enregistré en audio.
- Le profil des 8 professionnels interrogés est présenté à la page suivante.



Méthodologie

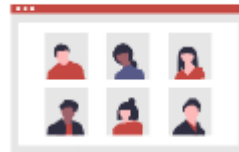
Profil des 8 entretiens individuels avec des professionnels

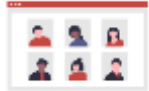


La répartition de la cible entre différentes professions permet **un éclairage des différentes facettes et une compréhension fine des tenants et aboutissants de l'auto rénovation**:

- Comme dans toute étude qualitative, vu la petite taille de l'échantillon, il serait hasardeux d'extrapoler les résultats à partir d'un profil spécifique (par exemple 1 chauffagiste interrogé)

Echantillon





Echantillon

Particuliers : Profil des participants par groupe

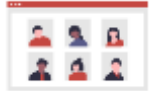


Codes couleur dans tout le rapport :

- En bleu : les particuliers
- En brun : les professionnels

Groupe 1			
Un homme	32	Anderlecht	Célibataire employé temps plein comptable
Un homme	32	Ixelles	Groupe pharma en couple
Un homme	59	Bruxelles	Economiste 2 enfants hors domicile - 1 compagne
Un homme	44	Saint Gilles	2 enfants sans emploi

Groupe 2			
Une femme	57	Uccle	Mariée, 3 beaux fils, mi-temps, indépendante complémentaire, maison 1930
Un homme	53	Ixelles	Informaticien, CE, marié 1 fils 20 ans, maison unifamiliale, 1914, mérule, Maison de Maître



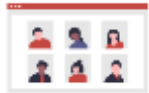
Echantillon

Professionnels : Profil des participants aux entretiens

- Tous des hommes

Professionnel ayant travaillé ou accompagné un auto rénovateur	Nombre de collaborateurs	Ancienneté	Secteur d'activité actuel
Entrepreneur	2 à 5	Entre 10 et 20 ans	Construction générale
Entrepreneur	2 à 5	Entre 20 et 30 ans	Construction générale
Entrepreneur	2 à 5	Moins de 10 ans	Rénovation écologie
Architecte	2 à 5	Entre 10 et 20 ans	Architecte
Chauffagiste	6 à 10	Entre 10 et 20 ans	Chauffage

Professionnels n'ayant pas souhaité collaborer avec un maitre d'ouvrage	Nombre de collaborateurs	Ancienneté	Secteurs d'activité actuel
Entrepreneur	2 à 5	Entre 10 et 20 ans	Construction générale
Entrepreneur	2 à 5	Entre 10 et 20 ans	Rénovation écologique
Architecte	6 à 10	Entre 10 et 20 ans	Architecte



Echantillon

Professionnels : Profil des participants aux entretiens

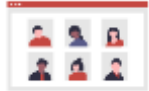
- **L'attitude** des professionnels interrogés sur l'auto rénovation est **dichotomique** : le curseur évolue entre 2 extrémités :

Ouverts à l'auto rénovation



Fermés à l'auto rénovation

- Il y a de **grandes différences entre professionnels de même métier** (entre entrepreneurs ou entre les 2 architectes), parfois plus qu'entre entrepreneur et architecte
- Ces variations d'attitude ne sont donc **pas liées à leur profession** mais à **d'autres critères** comme :
 - **1 - L'âge / les années de travail** qui parfois, peuvent être un facteur discriminant : les professionnels qui ont **moins** de 10 - 15 ans de métier semblent plus ouverts à l'auto rénovation que les autres.
 - **2 - La personnalité – leurs valeurs** : certains intègrent l'auto rénovation dans une **philosophie de vie plus globale** : diminuer sa consommation au sens large, la sobriété, adapter son mode de vie et d'organisation, ...
Ils soutiennent l'auto rénovation en tant que :
 - Concept faisant partie intégrante de leur philosophie de vie et ce, malgré les contraintes et les freins
« Je ne gagne pas bien ma vie mais je pense que c'est important de les soutenir »
 - Respect de la **volonté du particulier de se réapproprier son espace de vie**
« En auto rénovant, il n'est plus consommateur en payant un professionnel mais acteur de son habitat, en comprenant mieux les tenants et aboutissants dont la façon de consommer moins »



Echantillon

Professionnels : Profil des participants aux entretiens

- 3- La **réorientation de leurs activités professionnelles** vers une démarche plus écologique (tiny house, isolation avec matériaux naturels, ...) :
 - A noter cependant que tous ne sont pas entièrement ouverts à la démarche d'accompagnement des auto rénovateurs, leur principal frein étant le manque de retombée financière
- La plupart des professionnels se déclarent **eux-mêmes auto rénovateurs**

Résultats



AGENDA



IV. Résultats

1. Le concept d'auto rénovation
2. Les problématiques spécifiques par phase
3. Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs
4. L'analyse de propositions dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée
5. Spécificités par professions



1 - Le concept d'auto rénovation

1 - Un vécu fort et émotionnel tant pour les particuliers que pour les professionnels : du positif et ... du négatif

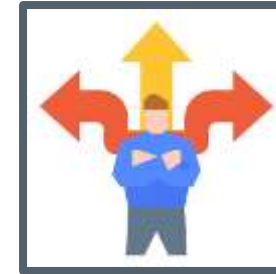
Positif ou neutre

Faire des économies / Coût



Projet de vie

Une philosophie de vie



Flexibilité

**AUTO
RENOVATION**

Problèmes -
Tensions -
Conflits



Négatif

Responsabilité



Fastidieux - lourd -
stress



Chronophage





1 – Le concept d’auto rénovation

1 – Un vécu fort et émotionnel tant pour les particuliers que pour les professionnels

- Un projet d’auto rénovation est **une démarche globale importante** qui a des **impacts à de nombreux niveaux** :
 - Financier
 - Temps
 - Energie
 - Familial
 - Emotionnel
 - ...
- **Les aspects relationnels** ont autant d’importance que ceux plus **rationnels**.
Ils ne sont pas à négliger dans les éléments à prendre en compte pour **la réussite d’un chantier** :

Relationnel

Personnalité curieuse et à l’écoute
Ouverture / remise en question
Qualité de son réseau (amis et professionnels)

Rationnel

Temps disponible et/ou prêt à consacrer
Compétences techniques
Volonté de se former
Degré d’expérience
Budget à disposition
Rénovation de son propre habitat ou investisseur



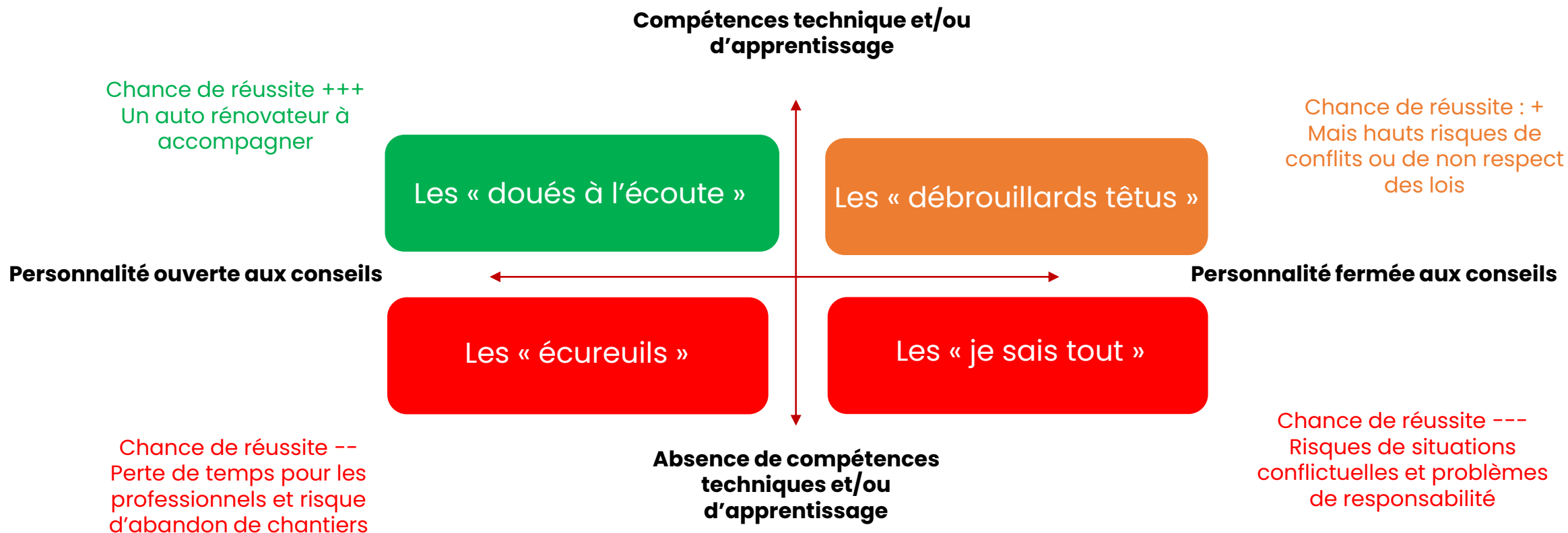
1 – Le concept d’auto rénovation

2 – Typologie d’auto rénovateurs mais aussi ... de professionnels

Particuliers

- **Le type d’auto rénovateurs** peut influencer la manière dont le chantier va être géré :

→ 2 axes sont importants :





1 – Le concept d’auto rénovation

2 – Typologie d’auto rénovateurs mais aussi ... de professionnels

Particuliers

Quelques verbatims

Les « doués à l’écoute »

« Intelligence manuelle » « Certains sont très doués, plus que certains professionnels »

Les « débrouillards têtus »

« Ils sont bornés, ils ne veulent pas écouter le professionnel » « Ils risquent de ne pas respecter les lois »

Les « écureuils »

« On les nomme comme cela entre nous (architectes). Ils découpent le chantier en 1000 parties pour épargner les coûts. »
« Ils ne se rendent pas compte : c’est beaucoup de temps, de connaissances, ... C’est catastrophique ! »
« C’est peine perdue. Ils nous prennent tout notre temps et ne comprennent rien »
« On doit d’office repasser après eux »

Les « je sais tout »

« C’est le plus dur. Ils croient qu’ils savent mais ils ne savent rien ! »
« Tout ce qu’on leur dit est mis en doute, tout ! »

Les professionnels se rendent compte assez vite dans **quelle typologie se trouve l’auto rénovateur** et « si cela va aller ou pas » :

- Si le particulier pose les bonnes questions
- S’il respecte le professionnel en tant qu’expert
- S’il comprend quand on lui explique le travail



1 – Le concept d’auto rénovation

2 – Typologie d’auto rénovateurs mais aussi ... de professionnels

Professionnels

- Si le type d’auto rénovateur est important pour la réussite du chantier, celui du **professionnel** l’est tout autant. On distingue **2 profils** :
 - Ceux-ci ne sont pas intrinsèquement liés à leur expérience – ou non – d’accompagnement d’auto rénovateurs → Certains ont accompagné et ne veulent plus recommencer par exemple :

Personnalité **ouverte** à l’auto rénovation



Personnalité **fermée** à l’auto rénovation

« Je suis un doux-rêveur »
« C’est une prise de conscience à avoir »
« On ne va pas s’en sortir sinon »
« Je ne gagne pas bien ma vie mais c’est un choix conscient »

« En dessous d’un certain montant, ce n’est pas rentable »
« C’est une perte de temps et d’énergie »
« Chacun son métier »

→ La rencontre entre **un particulier** « doué à l’écoute » et **un professionnel** « ouvert à l’auto rénovation » est une des clés de succès d’un chantier en auto rénovation



1 – Le concept d’auto rénovation

3 – Motivations et objectifs

Ils sont multiples et varient d’après la personne :

Particuliers

- **Economique** : c’est la raison la plus souvent évoquée
« *En rénovant nous-même, on économise* » « *Ils n’ont pas les moyens mais ils le font : c’est courageux !* »
 - Diminuer le coût de la main d’œuvre
- **Réalisation personnelle** :
 - Défi – Projet de vie « *C’est mon défi !* »
« *Satisfaction de l’avoir fait moi-même* »
 - Dispose de temps
 - Envie – motivation « *Il va s’impliquer, être plus attentif, se préparer* »
- **Compétences techniques** pour mener le projet à bien
- **Garder le contrôle** :
 - Croyance que les niveaux de qualité et de finition seront plus hautes s’il en a le contrôle
« *Eviter les malfaçons* »
 - Difficulté à faire confiance « *On ne connaît pas toujours les entrepreneurs à qui on fait appel* »

Démarche intégrée dans son activité professionnelle

Démarche occasionnelle et/ou ponctuelle

Professionnels

- Aider le particulier dans sa démarche de se **réapproprier** son habitat, de l’emménager en fonction de ses besoins
- L’auto rénovation est cohérente avec leur **philosophie de vie** : adapter son mode vie pour moins consommer
- Font partie **d’affiliations professionnelles**

Personnalité ouverte

- **Aider une connaissance** : amis, famille
- **Apport de travail** supplémentaire

Personnalité (le plus souvent) fermée



1 – Le concept d'auto rénovation

4 – Contraintes et freins

L'**auto rénovateur** est enthousiaste avant le projet et ne mesure pas les difficultés à venir. Elles n'apparaissent qu'en cours de chantier.

Particuliers

Les principales contraintes **évoquées** par les auto rénovateurs sont :

- **Le temps** à y consacrer : libérer du temps après son travail / le week-end « *Les particuliers ne comprennent l'ampleur de la tâche. Ils doivent mettre leur boulot de côté parfois le temps des travaux* »
- **La longueur du chantier** et ses conséquences
- La gestion du **planning** – La **coordination** du chantier
- **Financier** : la prévision et la gestion du budget
- **Technique** : ses compétences et/ou leur évaluation. Parfois, l'obligation de démolir et de recommencer « *Faire pis que bien* »
- **Logistique** : la livraison des matériaux, l'évacuation des déchets, la gestion du parking, ...
- **Urbanistiques** : les normes, obligations, conditions d'octroi de primes « *Tout seul, impossible de connaître toutes les règles* »

L'auto rénovateur se rend souvent compte **trop tard** des difficultés ou blocages → Quelques **exemples concrets** évoqués :

- Electricité : confrontation à la dangerosité
- Plomberie : problème de matériel à disposition
- Taille trop importante du projet

« *On est souvent tout seul, face à l'inconnu* »

« *Les gens commencent et ne terminent jamais ...* »



1 - Le concept d'auto rénovation

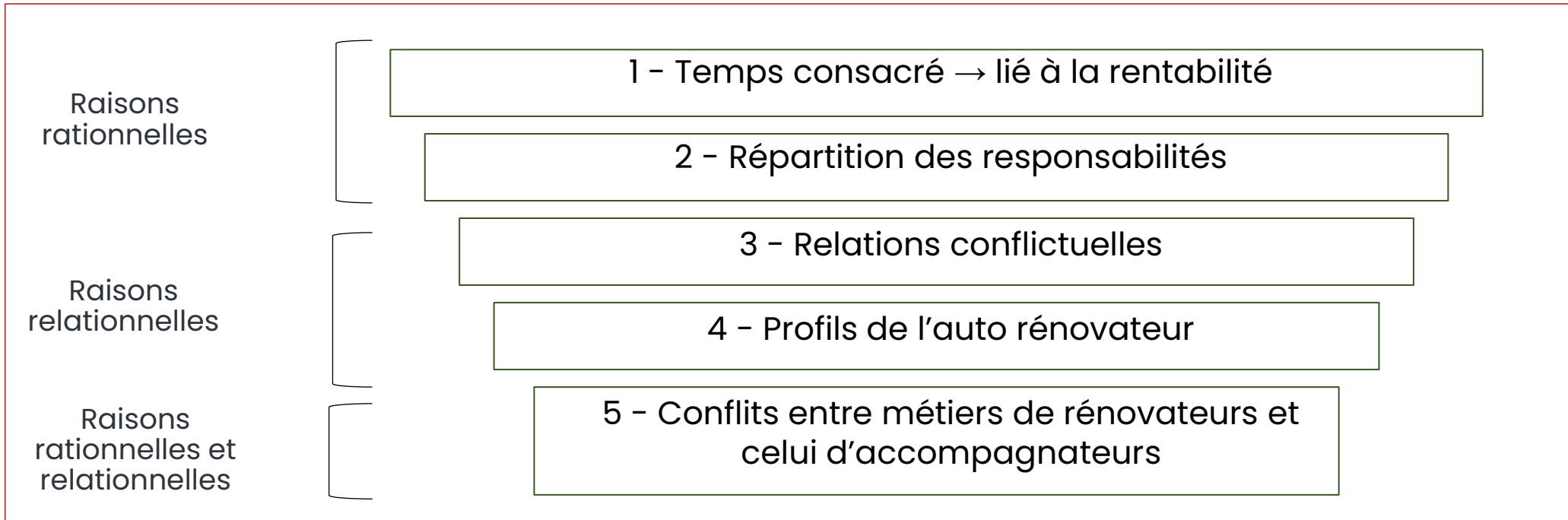
4 - Contraintes et freins

Les **professionnels** mesurent mieux et dès le départ, les difficultés à accompagner un chantier en auto rénovation.

La liste des raisons pour ne pas le faire est plus nombreuses que celle des motivations, même chez les professionnels convaincus.

Professionnels

Liste des contraintes et freins, par ordre d'importance





1 – Le concept d’auto rénovation

4 – Contraintes et freins

- **1 – Le temps consacré** est une contrainte systématique et conséquente pour le professionnel : contrôler, conseiller, accompagner, refaire le travail, ...
 - Ce frein est conséquent car il touche à **sa rentabilité** « *C’est beaucoup de temps passé et en final, ne pas être payé* » « *Cela ne fonctionne pas, on doit chercher où est le problème puis le réparer* » « *Quand le particulier le fait lui-même, c’est d’office une perte de temps pour nous* »
 - Un chantier en auto rénovation a également **une cadence plus lente** qu’un chantier normal avec , entre autre, comme conséquence : main d’œuvre et outils immobilisés

Solutions : certains ont décidé de **faire payer leurs conseils**. Si le client s’engage avec eux, ce poste sera en partie défalqué de la facture finale

→ La proposition de Bruxelles Environnement de financer les professionnels pour l’accompagnement d’auto rénovations est globalement perçue comme **une réponse positive** à cette problématique

- Certains sont cependant **opposés** à cette proposition:
 - Ils estiment que la région devrait plutôt investir dans **la formation de jeunes professionnels** et leur accompagnement :
 - Ceci leur permettrait de renforcer leur équipe et ainsi, répondre à plus de demandes de rénovation
« *Trouver une main d’œuvre compétente, c’est un réel problème* »
 - Par conviction personnelle → Ils trouvent qu’il faut changer les mentalités, responsabiliser les gens plutôt qu’assister les personnes « *A Bruxelles, il y a déjà beaucoup de primes, on ne promeut pas le « do it yourself* »



1 – Le concept d’auto rénovation

4 – Contraintes et freins

- 2 – La répartition **des responsabilités** pose également problème et a occasionné des conflits pour la moitié des professionnels autour de la question : « **comment définir la part de responsabilité respective quand les tâches sont partagées ?** »
 - Les professionnels adoptent différentes attitudes :
 - S’il y a auto rénovation avec un chantier commun (par ex. le particulier isole, le professionnel pose l’enduit), c’est sous la **responsabilité du particulier** « *Dès que le client intervient, c’est sa responsabilité* »
 - Pour d’autres, chacun **assume sa part de travail**.
 - Certains professionnels essaient de tout mettre par écrit, photos à l’appui pour éviter les conflits
 - **Aucun** des professionnels rencontrés **n’a souscrit à une assurance spécifique** pour un chantier en auto rénovation.



Mais la possibilité de recourir à cette assurance est une demande claire formulée par tous !

- 3 – Si **les termes de la relation auto rénovateur – professionnel** ne sont pas bien définis au départ , elle est aussi source de conflits, de stress et un frein à renouveler l’expérience. « *C’est souvent beaucoup d’énervements* » « *Prise de tête assuré* »
 - Ceux qui définissent clairement **les rôles** dès le départ rencontrent moins de conflits dans leurs chantiers



Définir, dès le départ, **un cadre clair et écrit**, des conditions de relation auto entrepreneur / professionnel est indispensable



1 – Le concept d’auto rénovation

4 – Contraintes et freins

- 4 – De même, pouvoir établir le **profil de l’auto rénovateur**, dont sa capacité à gérer son chantier au niveau **technique**, est primordiale.
 - Ce « jugement » se fait souvent de façon tout à fait **informelle** en posant quelques questions concrètes sur « comment il va réaliser sa tâche »
 - - Beaucoup de professionnels souhaitent la création **d’un questionnaire d’auto évaluation** qui serait obligatoirement rempli par le particulier et à remettre au professionnel pour discussion.
 - Ce questionnaire permettrait d’objectiver le jugement du professionnel, d’affiner la discussion qui s’en suit et de répondre au mieux à ses besoins
- **5 – Divergences** entre leur métier d’entrepreneurs /architectes et celui d’accompagnateurs de chantier en auto rénovation :
 - Certains considèrent que ce sont **2 métiers différents** : si les capacités techniques sont présentes, il manque souvent celles relationnelles ainsi qu’un cadre légal clair
 - « *Ecouter, conseiller, former, s’entraider, ... c’est plus que notre métier de base d’architecte* »



1 – Le concept d’auto rénovation

5 – Définition des rôles

C’est un élément important dans la réussite d’un chantier en auto rénovation.

Actuellement, les rôles sont définis de manière informelle. Ils sont très dépendants de la personnalité du professionnel ainsi que du particulier, chaque association sera différente.

Qui est l’expert ? → 2 réponses **opposées** à cette question :

Particuliers

Pour l’auto rénovateur, accepter que le professionnel est l’expert est moins évident !

C’est son habitat et son chantier.

« Il faut la carrure pour gérer des gens qui n’écourent pas car ils sont professionnels. Donc j’ai du virer des gens et le faire moi-même »

Professionnels

De manière unanime et sans hésitation :
ce sont eux les experts !
Ils ont suivi une formation, parfois longue (ex. les architectes), exercent souvent depuis plusieurs années, ...

→ Pour assurer le succès d’un chantier, il est primordial de **clarifier les rôles** avant même le début du chantier et d’attribuer celui d’**expert**, si demandé, au professionnel

AGENDA



IV. Résultats

1. Le concept d'auto rénovation
2. **Les problématiques spécifiques par phase**
3. Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs
4. L'analyse de propositions dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée
5. Spécificités par professions

AGENDA



2. Les problématiques spécifiques par phase (suivant le schéma fourni par Bruxelles Environnement)

Phase 1 : préparation des travaux :

1. Partie administrative
2. Partie budgétaire
3. Partie technique
4. Partie logistique et gestion

Phase 2 : Réalisation des travaux :

1. Partie logistique
2. Partie technique
3. Partie gestion
4. Partie administrative

Phase 3 : Après les travaux :

1. Partie logistique
2. Partie administrative
3. Partie budgétaire



2 – Les problématiques spécifiques par phase

Phase 1 : préparation des travaux

*1 – Partie administrative

- La manière d’appréhender cette partie diverge d’un particulier à l’autre. **Deux attitudes** se distinguent :
 - **Les proactifs** : ils se renseignent, comparent, ... « *Être bien informé, ne pas aller trop vite* »
 - **Les réactifs** : d’autres se lancent sans préparation et gèrent problème par problème
- Cette partie représente une **réelle difficulté** pour les auto rénovateurs « *Tout seul, impossible de connaître toutes les règles* »
- **Les principales sources d’information** sont :
 - La commune : c’est la source la plus spontanée. Mais les réponses obtenues sont très variables d’une commune à l’autre , certaines étant jugée comme pas à la hauteur des attentes.
 - « *Un service d’aide à la commune pour auto rénovateur aurait été utile* »
 - L’entourage : amis, famille, connaissance...
 - Internet
 - Batibouw



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 1 : préparation
des travaux

*1 - Partie administrative (suite)

- Peu d'auto rénovateurs prennent **une assurance**. La plupart n'y pensent pas ou croient être couvert par la garantie du professionnel qui l'accompagne
 - Ceux qui en prennent une : RC chantier et/ou bâtiment.
- De même pour **les primes** : certains y font appel, d'autres ne sont pas au courant ou ne les souhaitent pas
« Je n'aime pas qu'on vienne mettre le nez dans mes affaires »
- La plupart **des professionnels** ne prennent **pas en charge** cette partie (sauf un architecte et un entrepreneur)
 - Les principales raisons évoquées sont :
 - Ils considèrent qu'ils apportent peu de valeur ajoutée, que ce n'est pas leur métier
 - Cela leur prends du temps supplémentaire
 - Les particuliers sont souvent mieux informés
 - Les particuliers doivent s'investir dans leur projet

Le particulier se sent souvent démuni dans ses démarches administratives.
Le professionnel ne se sent pas investi de cette mission.

→ **Besoin d'accompagnement non rencontré**



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 1 : préparation
des travaux


*2 - Partie budgétaire

- **Tous les auto rénovateurs** établissent un budget. Mais la manière de le faire **diverge** :
 - Poste par poste
 - Uniquement basé sur le coût du matériel, pas sur la main d'œuvre
 - Etablit avec l'entrepreneur : ce sont souvent les budgets les plus corrects
- Mais ils trouvent **difficile d'établir un budget précis et correct** :
 - « *C'est très compliqué d'estimer un coût global pour l'ensemble des travaux* »
 - « *L'estimation initiale est toujours trop basse* » « *Surcoût de 40% par rapport au budget initial* »
- Du point de vue des particuliers, les problèmes survenus sont souvent le fait de **postes non budgétisés** :
 - Travaux imprévus car problèmes non apparents (par exemple humidité derrière une cloison)
 - Démolition et correction de certaines tâches mal exécutées
 - Appel à un professionnel pour poursuivre le travail
 - Evacuation des déchets
- Certains auto rénovateurs **comparent les devis reçus de professionnels** à l'établissement de leur propre budget. Comme certains éléments n'ont pas été prévus, cette comparaison est souvent **caduque**.



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 1 : préparation
des travaux



*2 - Partie budgétaire (suite)

- **Les professionnels aident** souvent le particulier dans l'estimation de son budget, si celui-ci le souhaite
- Ils estiment tous que le budget prévu initialement par l'auto rénovateur est **sous-estimé** :
 - Absence de certains postes comme les imprévus
 - Pas de marge de manœuvre en cas d'imprévus
 - Coûts annexes non prévus, par exemple logement provisoire ou pause dans le travail
- Ce qui conduit souvent à des **étalements de chantiers** dans le temps ou des **reports de travaux**, mal vécus des 2 côtés :
 - L'auto rénovateur a un sentiment d'échec de ne mener sa mission à bien
 - Le professionnel doit adapter son planning, a l'impression de perdre son temps et donc sa rentabilité



La conclusion de nombreux auto rénovateurs et professionnels est que l'auto rénovation **ne coûte pas d'office moins chère**, certainement si le chantier rencontre des problèmes

→ Des aides à l'établissement d'un budget objectif, par exemple à l'aide d'une **grille pré encodée**, insérée dans une planification claire des travaux, pourraient être utiles

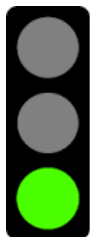


2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 1 : préparation des travaux

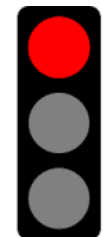
*3 - Partie technique

- Les particuliers et les professionnels s'accordent sur le fait que **certains types de travaux** se prêtent mieux à l'auto rénovation que d'autres :



« Les faciles à faire » « Les actions répliquables »
 « Ceux avec un niveau qualitatif facilement atteignable »

- Travaux de (petite) démolition (hors murs porteurs) : cloisons, faux plafonds, démolir une cuisine ...
 « *Casser, c'est facile. Cela, ils peuvent faire* »
- Préparation de chantier
- Installation meubles de salle de bain, cuisine, ...
- Travaux de finition
- Pose de plancher, cloisons, ...
- Isolation intérieure (mais avec accompagnement, formations ou conseils) ou fermer ces travaux
- Menuiserie
- Récupération des eaux de pluie



Travaux nécessitant une compétence technique avancée

- Plomberie
- Electricité
- Pose de châssis
- Isolation extérieure
- Installation chauffage central
- Et aussi pour certains : plafonnage - carrelage

Travaux dangereux et/ou non conseillés

- Travaux sur le toit (isolation extérieure, toiture, ...)
- Changement à la structure - Démolition d'un mur porteur
- Travaux nécessitant un échafaudage
- Isolation extérieure
- Tout ce qui touche au gaz !!! « *Les gens ont peur du gaz* »

« Si un professionnel le fait, on a une garantie plus la sécurité »



Cette classification est cependant à **nuancer** d'après le profil de l'auto rénovateur, les « doués à l'écoute » pouvant par ex. élargir leur spectre

2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 1 : préparation
des travaux

*3 - Partie technique (suite)

- **Les auto rénovateurs** essaient de s'entourer au mieux et n'hésitent pas à **demander ou chercher de l'aide** :
 - Famille, amis
 - Magasins de matériaux (Big Mat, Brico Mat Kelly, Cipac, Carodex, ...) « *Les fabricants sont de bons conseils ou ont des supers tutos* »
 - YouTube
 - Ecole technique : étudiants qui viennent aider
 - Mais aussi des professionnels qu'ils sont prêts à payer pour leurs explications

- **Les professionnels** peuvent intervenir de différentes manières :



- 1 - La formule qu'ils privilégient est celle de **l'accompagnement / l'encadrement** du particulier dans son chantier
« *On lui montre, on donne le canevas, les fiches techniques, on répond à ses questions et c'est parti !* »



- 2 - Le professionnel intervient **après** le particulier, sur le même chantier. C'est une formule qui peut être compliquée à gérer :

- Lors de problème, au niveau de l'établissement des responsabilités
- Si la tâche de préparation du terrain n'a pas été correctement effectuée par l'auto rénovateur



- 3 - Une équipe qui **travaille en même temps** que le client est une situation à éviter : elle génère presque toujours conflits et perte de temps. « *C'est chez lui donc il sait mieux que tout le monde* »
« *Le client voit que les équipes travaillent vite donc il fait de moins en moins et c'est plus un poids* »



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 1 : préparation
des travaux

*3 - Partie technique (suite)

- Une autre contrainte est le **conflit d'horaire** :

- Le professionnel commence sa journée tôt et la termine en début de soirée
- Le particulier travaille la journée et se met à son chantier en ... début de soirée ou le week-end

Et pourtant, les 2 parties souhaitent un minimum de présence commune « *C'est important d'être présent sur le site pour les questions. Sinon le problème revient après et c'est nous qui en portons la responsabilité* »

→ La partie technique est perçue par tous comme une **étape importante** d'une auto rénovation réussie.

Elle donne pourtant l'impression d'être menée de manière peu structurée et au cas par cas.
Un guide « des bonnes pratiques » pourrait être utile pour les 2 parties.



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 1 : préparation
des travaux


*4 - Partie logistique et gestion

- **1 - Vivre dans les travaux** est vécue comme une **étape difficile**. D'autant plus si le projet est celui d'un conjoint et moins de l'autre. *« Cela peut mettre un couple en péril » « C'est important de pouvoir rentrer ailleurs »*
 - Mais le particulier entrevoit **peu de solutions**, amenant parfois **un coût supplémentaire** :
 - Aller vivre chez un proche (sans devoir payer de loyer)
 - Aménager une partie de son habitat pendant que le reste est en travaux
 - Déménager dans une structure hôtelière temporaire, dans des containers aménagés à cet effet
- **2 - La planification d'un chantier**, certainement en auto rénovation, est une étape importante :
 - **Les particuliers** sont à la demande **d'accompagnement et de conseils** sur le déroulement concret, les différentes phases. *« Nous aiguiller en fonction de ce qu'on veut faire, si on habite sur place, ... »*
« Je ne savais pas par où commencer » « Il faut faire les choses dans le bon ordre »
 - Certains sont prêts **à payer** pour ce service.
 - **Les professionnels** établissent eux, leur **propre planning**, laissant le soin aux clients de s'adapter
« C'est à lui de me suivre »
- **3 - La sécurisation du chantier** est primordiale pour **les professionnels** :
 - Quand il y a installation d'un échafaudage, le professionnel y **refuse l'accès au particulier**.
« Ce n'est pas permis par leur assurance » « C'est trop dangereux » « Ils ne sont pas toujours conscients des risques » « Ce n'est pas autorisé qu'un particulier se balade sur un échafaudage (Architecte) »




2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 1 : préparation
des travaux



*4 - Partie logistique et gestion (suite)

- **4 - La gestion du parking** représente **un souci majeur à Bruxelles**, tant pour les auto rénovateurs que pour les professionnels :
 - Le tarif pour **réserver un emplacement** est perçu comme prohibitif
 - Il n'y a pas de différence entre un **déménagement et des travaux**
 - Il n'y a **pas de possibilité d'arrangement** entre le particulier et le professionnel pour lui garantir une place
 - **La perte de temps** estimée par le **professionnel** va parfois jusqu'à 2h par jour. *« On tourne pendant ¼ d'heure. Puis on est garé loin et on doit faire des allers retours quand il nous manque un outil. C'est ingérable »*
 - Ils demandent tous des **solutions concrètes** :
 - Par exemple, disposer d'une **carte stationnement** pour décharger le matériel, spécialement pour les professionnels
 - Ou un **nombre d'heures gratuites par an**



Le parking à Bruxelles est un **point de tensions** tant pour les particuliers que pour les professionnels :
il occasionne stress, dépenses importantes, problèmes de coordination, ...

Pistes de solutions évoquées : dérogation pour la durée des travaux, quota d'heures/jours offerts



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 2 : réalisation des travaux

*1 - Partie logistique

● A) Choix / Achat des matériaux :

- **1 - Choisir le bon matériau** est compliqué pour la plupart des particuliers
« *On achète du mauvais matériel et on ne sait pas toujours le revendre* »
 - Certains auto rénovateurs demandent **conseils** :
 - **A un professionnel** : celui-ci les convainc parfois que les matériaux conseillés sont un peu plus chers à l'achat mais plus qualitatifs sur la durée
 - Directement aux **vendeurs de matériaux** (Facq, Brico, ...)
- **2 - Le critère écologique** n'est pas un choix spontanément relevant pour les auto rénovateurs.
« *En terme écologique, c'est surtout l'isolation qui va jouer, plus que le choix des matériaux* »
« *On cherche le meilleur rendement avant le caractère écolo du matériau* ».
 - **Les principaux freins** sont :
 - Le coût plus élevé « *4 fois !* »
 - Leur faible disponibilité
 - Leur fiabilité méconnue « *J'ai une crainte que les produits naturels ne durent pas dans le temps* »
« *Le bois peut pourrir* »
 - Le peu d'habitude de travailler avec ces matériaux « *On est dans l'inconnu, ils doivent faire leurs preuves* »
 - Quand ils sont choisis, c'est principalement dans le domaine de **l'isolation**

→ Pour l'auto rénovateur, le critère « **prix** » reste **prépondérant** à celui « **écologique** »



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 2: réalisation
des travaux

*1 - Partie logistique (suite)

- **3** - De même, on note de nombreuses réticences par rapport aux **matériaux de récupération** : ils sont perçus comme plus contraignants à utiliser et n'offrant pas un meilleur rapport qualité/prix
- **L'attitude des professionnels** quant au choix et à l'achat des matériaux est hétérogène :
 - Certains conseillent les particuliers mais leur laissent le choix final « **On les conseille mais on ne peut pas les obliger** »
 - D'autres imposent **leurs propres fournisseurs**, qu'ils connaissent bien
 - Si le client fournit les matériaux, le professionnel n'en porte souvent pas la responsabilité
 - Un entrepreneur interrogé fait **la distinction** entre les matériaux :
 - **Visibles** : le particulier choisit « **Par exemple du carrelage** »
 - **Invisibles** : c'est pour le professionnel « **C'est nous les experts, on sait ce qui fonctionne et comment les utiliser** »
- Certains professionnels souhaitent que **l'achat des matériaux**, même pour l'auto rénovation, leur soit **réservé** pour leur faire bénéficier du volume. L'auto rénovateur profiterait lui, de la TVA à 6%
 - De leur point de vue, ce serait une manière de les rétribuer pour les conseils prodigués.

Les avis et fonctionnements des professionnels **divergent** sur le choix des matériaux



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 2: réalisation
des travaux

*1 - Partie logistique (suite)

- **B) Stockage des matériaux** : ce poste pose moins de soucis pour le particulier que pour le professionnel :
 - **L'auto rénovateur** dispose de son habitation à sa guise. Les endroits les plus souvent utilisés :
 - Les caves ou le garage
 - Parfois une pièce est réservée pour cela
 - Quand il dispose de moins de place, les matériaux doivent souvent être déplacés au fur et à mesure de l'évolution du chantier « *Cela demande beaucoup d'efforts* »
 - **Le professionnel** se sent souvent plus limité :
 - Stocker directement **sur le chantier** est le plus facile pour lui au niveau gestion et accessibilité.
 - Mais le particulier n'est pas toujours soucieux ou disposé de lui faire de la place
 - Stocker **dans ses propres installations** n'est pas toujours faisable, surtout quand il y a plusieurs équipes
 - Une alternative choisie est de demander **aux fournisseurs** de garder les matériaux en attendant leur utilisation sur le chantier
 - Quand il y a **partage de chantier** auto rénovateur / professionnel, différents arrangements sont trouvés :
 - Endroits séparés « *Je suis intransigeant. Et chacun doit garder son endroit propre* »
 - Prise de photos des matériaux déposés pour éviter les litiges
 - Conservation des factures d'achats comme preuve



2 – Les problématiques spécifiques par phase

Phase 2: réalisation
des travaux

*2 – Partie technique

● A) Gestion des déchets :

- C'est un **poste important**, souvent **négligé** par **l'auto rénovateur** et donc non budgétisé
« J'ai revendu des radiateurs pour pouvoir payer l'évacuation des déchets » « C'est un poste que j'ai sous-estimé »
- Il est source de **stress**, de **coûts importants** souvent non prévus, de **temps** *« J'ai évacué plus de 1000 sacs ! »*
- Pour **le professionnel**, c'est aussi un poste important dont il a cependant conscience et donc planifié.
 - Mais de leur point de vue, c'est de la responsabilité, et donc au coût imputé **au client** :
 - Celui-ci a droit à un certain nombre de **m² dans sa commune**. Le professionnel y rajoute ses déchets
 - **Le container** est une autre solution. L'entrepreneur y met ses propres déchets.
 - Certains professionnels préfèrent que ce poste soit entièrement géré par **une société extérieure** pour éviter les problèmes
- **Les déchets dangereux** telles l'amiante, sont unanimement déclarés être gérés par **des sociétés externes spécialisées**, donc pas par les professionnels eux-mêmes *« Ce n'est donc pas mon problème »*



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 2: réalisation
des travaux

*2 - Partie technique (suite)

● B) Gestion des outils

- La plupart **des professionnels ne prêtent pas leurs outils**, certainement s'ils ont eu une expérience négative.
- Les principales **raisons** évoquées sont :
 - Peur que le particulier ne se blesse
 - Immobilisation de leurs outils, qui les empêchent de travailler ailleurs
 - Crainte de détérioration de leur matériel avec une responsabilité qui n'est pas clairement établie
- Quand il y a **prêt**, c'est :
 - (souvent) Avec présence du professionnel
 - Et / ou pour un outil facile à manier et peu dangereux (pelle, brouette, burin, ...)
- **Les problèmes rencontrés** sont :
 - Le non-remboursement d'une machine abimée
 - Des outils perdus

→ **L'outilthèque** est une solution déjà **proposée** par certains professionnels accompagnateurs de chantier en auto rénovation (mais aucun de leurs clients n'a eu l'occasion de la tester).
On peut y louer les outils, mais aussi avoir une formation. « *Cela apporte beaucoup !* »

2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 2: réalisation
des travaux

*3 - Partie gestion


- **La relation** entre l'auto rénovateur et les professionnels est très souvent **source de conflits**.
« La gestion des intervenants a été difficile, ils vous prennent de haut, ils ne connaissent pas le concept de client »
« Il faut manger son pain noir » « Le professionnel a son avis, moi le mien »
- **La principale raison** est **le rôle** de chaque intervenant qui n'est pas clair :
 - **L'auto rénovateur**, en tant que maître d'ouvrage, se perçoit comme **le décideur**. Il intervient parfois dans le travail des ouvriers « Les entrepreneurs ne sont pas d'accord qu'on donne des ordres aux ouvriers » « C'est moi qui paie donc c'est moi le patron » « Il faut faire les choses que je demande dans l'ordre que je demande »
 - A contrario, **le professionnel** (architectes, entrepreneurs, ...) considèrent que ce sont eux qui ont **l'expertise** (la formation + des années de métiers) « L'expert, c'est nous, sans discussion possible »
- Pour résoudre ces conflits, l'introduction d'un **intervenant neutre** est demandée par certains **auto rénovateurs** :
 - Son rôle serait de donner des conseils et de vérifier la bonne exécution des travaux « Une sorte d'arbitre »
 - Mais **le professionnel** est **totallement contre** l'intervention d'un intervenant tiers qui ne ferait que **complexifier** le débat

→ **Le rapport** entre auto rénovateur et professionnels est le **point d'achoppement** de nombreux chantiers.
Un cadre clair incluant une clarification des rôles, un contrat spécifique reprenant les responsabilités de chacun et une formation pour chacun est primordial
(ce point est détaillé dans les conclusions et recommandations)



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 2: réalisation
des travaux



*4 - Partie administrative

- C'est une partie qui est perçue comme **fastidieuse, peu claire et parfois délaissée** par les auto rénovateurs :
« *L'urbanisme est un cauchemar* » « *C'est la jungle !* » « *C'est tellement complexe qu'on a décidé de ne pas s'y intéresser* » « *La législation est trop compliquée* »
 - Ils recherchent de l'aide auprès de leur commune, des entrepreneurs ou des architectes
 - Certains ont fait appel à une **société extérieure pour les primes** (Primes Services) avec des retours positifs
« *C'est un gain de temps énorme avec résultats à la clé* »
 - Certains pensent et regrettent d'avoir droit à **moins de primes en auto rénovant**
- **L'entrepreneur** s'y intéresse peu : c'est le problème de son client même si certains tâchent de le conseiller au mieux
- **L'architecte** guide son client, comme dans ses autres chantiers

→ Les particuliers souhaitent **une facilitation** de l'accès aux informations et démarches à entreprendre.

Différentes **pistes** ont été formulées : checklist, site internet, société extérieure, help desk, ...
→ Celles-ci soulageraient aussi les professionnels en termes de temps consacré à ce poste



2 - Les problématiques spécifiques par phase

Phase 3 : après les travaux

*1 - Partie logistique

- Le réaménagement du logement est vécu comme un **moment positif** qui signifie la fin des travaux.
- Cette partie n'est **pas problématique**, ni pour les auto rénovateurs, ni pour les professionnels rencontrés

*2 - Partie administrative

- Les vérifications officielles d'agrément, attestations, primes, estimation de la nouvelle valeur du bien sont des démarches qui concernent principalement l'auto rénovateur. :
 - Elles arrivent en fin de parcours et sont souvent **postposées ou oubliées**.
 - Cette partie n'est pas non plus vécue comme problématique.

*3 - Partie budgétaire

- A l'heure des bilans (si l'auto rénovateur le fait), la croyance selon laquelle « c'est une économie de faire soi-même » se révèle souvent **erronée**, tant de l'avis du particulier que celui du professionnel
 - → **Être accompagné** dans la phase 1 de préparation des travaux pour l'établissement du budget mais aussi dans les parties administratives et techniques sont indispensables pour faire des économies en auto rénovant

→ Cette phase qui suit les travaux est **la moins problématique et investie**, l'auto rénovateur étant centré sur la satisfaction de fin des travaux

AGENDA



IV. Résultats

1. Le concept d'auto rénovation
2. Les problématiques spécifiques par phase
- 3. Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs**
4. L'analyse de propositions dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée
5. Spécificités par professions



3 – Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs

1 – Le certificat PEB

1 – Avis spontanés

- Ce certificat est décrit comme **flou et peu clair** par **les particuliers** « *C'est vraiment obscur* »
 - Les auto rénovateurs effectuent des travaux **sans s'assurer que leur score PEB va s'améliorer**
« *Je change mes châssis mais je ne sais pas si mon PEB va changer* »
 - Les **méthodes de calcul** et **le passage d'un seuil** à un autre ne sont pas clairs « *Personne ne comprend* »
 - Ils ont l'impression que la certification **peut varier** d'un passage ou d'un professionnel à un autre, que la décision est arbitraire « *Je ne l'ai pas fait faire car j'ai peu de foi dans les gens qui font cela* » « *C'est parfois fait par téléphone* »
- **Les professionnels** sont eux, tous **bien informés des tenants et aboutissants du PEB**.
 - Mais certains ne comprennent pas ou contestent :
 - La différence de score attribué selon **les régions**
 - Le **manque de nuance** dans l'attribution du score, par exemple concernant :
 - L'utilisation de matériaux naturels,
 - La durée de vie des matériaux utilisés
 - Le chiffrage de la notion de « confort »

« *On ne se base que sur une vision mathématique du bâtiment alors qu'il y a d'autres points à intégrer comme la comparaison de la consommation avant/après* »

« *C'est purement théorique comme approche, parfois loin de la réalité. Et pourtant les conséquences sont bien concrètes* »



3 – Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs

1 – Le certificat PEB

Texte et schémas uniquement montrés aux particuliers

2 – Projection à 10 ans et réactions spontanées

- Dans +/- 10 ans, tous les bâtiments devront avoir un certain niveau de certificat PEB. Les bâtiments en deçà de ce niveau devront donc à ce moment-là avoir été améliorés.
C'est le certificat qui définira si vous y êtes parvenu. Les travaux peuvent être réalisés par le propriétaire.
Dans ce cas, le certificateur analysera la facture d'achat de matériaux et vérifiera si les travaux sont réalisés.
- 10 ans après, le seuil sera plus sévère, avec le même suivi.
- Si les niveaux de certificats ne sont pas atteints, il y aura une amende.
- Dans certains cas, des dérogations seront octroyées, et il y aura des aides financières.

Aspects importants à préciser :

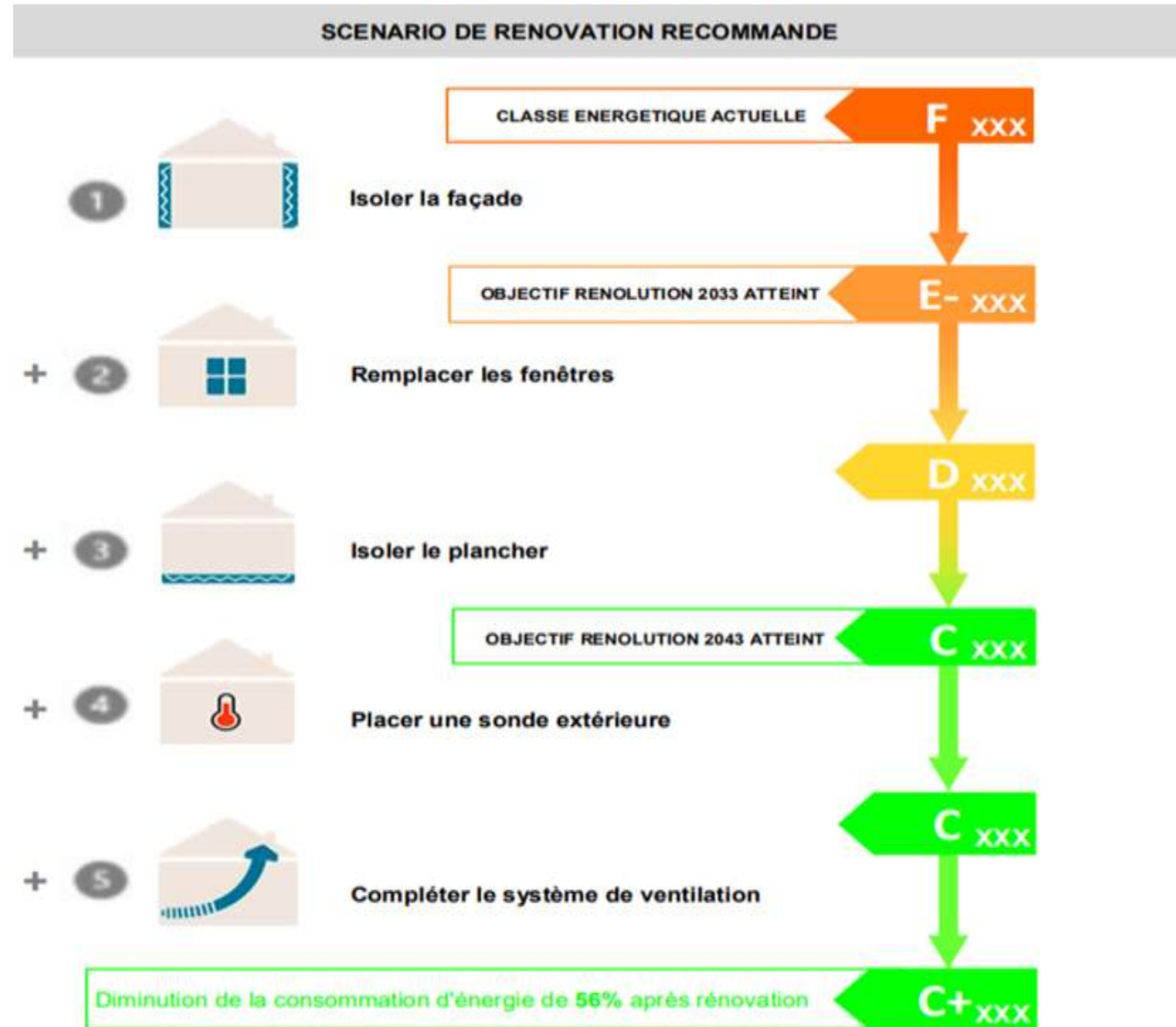
Pour certains types de travaux, un permis d'urbanisme sera exigé.

Dans la plupart des cas, c'est un architecte qui devra introduire cette demande. Donc le rapport architecte / auto rénovateur est important



3 – Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs

2 – Projection à 10 ans et réactions spontanées





3 – Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs

1 – Le certificat PEB

2 – Projection à 10 ans et réactions spontanées

- Certains auto rénovateurs sont **positifs** « *c'est un intérêt collectif* » « *Intérêt écologique* »
- Mais la plupart se montrent plus **sceptiques** ou catégoriquement **opposés** à ces mesures
« *C'est de la folie !* » « *Je vends et je pars à l'étranger* » « *Ils devraient d'abord s'occuper des logements insalubres* »

* Les principales barrières sont :

- **1 – Les coûts** engendrés par cette nouvelle législation et ce, pour une large population « *Tout le monde pourra se l'offrir ?* »
« *L'isolation, c'est pour les gens aisés. Si vous n'avez plus de sous le 15 du mois, l'isolation est le cadet de vos soucis* »
« *Il faudra des primes pour y arriver* »
 - La possibilité d'avoir un **prêt** est une piste évoquée « *Il faut pouvoir investir la somme avant d'avoir des primes* »
- **2 – La mise à disposition des informations** adéquates : conseils, démarches à effectuer, ...
 - Différents canaux sont suggérés : réunions collectives, création d'associations/sites dédiées à ces explications (ASBL, leaflet, help desk, ...), site internet régional uniquement destiné aux primes liées aux PEB, listes de professionnels certifiés, ...
- **3 – Le caractère contraignant, peu réaliste au vu du timing rapide et concernant tout le bâti** à Bruxelles



3 – Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs

1 – Le certificat PEB

2 – Projection à 10 ans et réactions spontanées

Texte lu aux professionnels

Afin d'améliorer la performance énergétique des bâtiments, la région bruxelloise souhaite **amplifier d'ici 10 ans la rénovation du bâti et ce par 3.**

Ceci impliquerait que votre charge de travail pourrait être, elle aussi, multipliée par 3 :

- Réactions spontanées
- En aidé : dans ce cas de figure, que choisiriez-vous :
 - De continuer à accompagner des chantiers d'auto-rénovateurs
 - De travailler seul

- Même si, pour les professionnels interrogés, l'objectif est louable, c'est important de rester **réaliste** :
 - Le délai **est très /trop court** « *Ce sont des objectifs trop contraignants* »
 - Le risque existe que les chantiers soient **moins qualitatifs** « *Si on veut faire les choses correctement, il faut se donner le temps* »
 - **L'ampleur** de la tâche, des défis et des besoins est **énorme** → Mise en place :
 - D'une nouvelle profession « accompagnateur d'auto-rénovateurs »
 - De formations de jeunes et de renforcement de l'attractivité de la profession pour consolider les équipes existantes
 - De mesures d'information et de soutien aux particuliers
- Tous continueraient de pratiquer leur métier de **la même manière** : soit en travaillant seul, soit en continuant à encadrer des chantiers d'auto-rénovation → Leurs motivations et/ou freins n'évoluent pas



3 – Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs

1 – Le certificat PEB

2 – Projection à 10 ans et réactions spontanées

Tant pour les auto rénovateurs que pour les professionnels,
le projet de la région bruxelloise d'amplifier la rénovation du bâti par 3 en 10 ans
est perçu comme **louable** mais **irréaliste et source de stress** tant le défi est important.
Avec comme risque principal, une rénovation peu qualitative.

→ Ils préconisent tous la mise à disposition pour les auto rénovateurs de **structures de soutien et d'accompagnement** à tous les niveaux : administratif, technique, gestion, logistique et budgétaire.

Les professionnels souhaitent en parallèle que la région encourage **la formation de jeunes** dans ces métiers de rénovation, rende **la profession plus attractive** et motive **les patrons à embaucher** davantage
« Qu'ils renforcent les équipes de professionnels plutôt que de subventionner les auto rénovateurs »





3 – Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs

2 – Le chantier participatif

1 – Réactions spontanés

- **Aucun des auto rénovateurs** interrogés **ne connaît** la notion de « chantiers participatifs »
- Parmi **les professionnels**, ceux qui sont ouverts à l'auto rénovation connaissent le concept, les autres pas.
 - Aucun d'entre eux n'a participé à ce type de chantiers.



3 – Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs

2– Réactions à la lecture du concept

Texte uniquement
montré aux particuliers

Personnes inconnues qu'on laisse rentrer chez soi

En contradiction avec la nature risquée d'un
chantier de construction – Des personnes en plus,
des soucis supplémentaires

Un **chantier participatif** permet à **des volontaires** de participer à des chantiers de construction ou de rénovation.

En échange d'une **participation bénévole**, les **participants acquièrent des connaissances** et peuvent se perfectionner sur les différentes techniques de construction.

Du savoir-faire qu'ils pourront utiliser dans **leur propre construction**. « Intéressant avant de commencer son chantier. Mais je n'ouvrerais pas le mien »

Un chantier participatif doit être encadré **par des professionnels** ou **des particuliers qui construisent ou qui rénovent un logement**.

Pour ceux qui se lancent dans l'auto- construction, faire un chantier participatif permet de faire des économies mais aussi d'établir des relations humaines : véritable soutien face aux difficultés.

Mix entre particuliers et professionnels –
Echange de savoir-faire

Manque de temps et/ou de
compétences



3 – Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs

2– Réactions à la lecture du concept

Questions que les auto rénovateurs se posent

- **L'organisation pratique :**

- Combien de temps doit-on y consacrer ? « *Cela va encore allonger les délais !* »
- Uniquement pour les postes qu'on ne maîtrise pas ?
- Chaque participant va-t-il rendre le même service ?
- Comment trouver les bénévoles ?

- **Les responsabilités :**

- Que se passent-ils en cas d'accident ? Quid assurances ? « *On va avoir peur, cela va créer des tensions* »

- **La gestion du chantier**, la répartition des rôles « *Qui va décider ?* »

- **Le résultat final :**

- Quid garantie de résultats ? « *C'est déjà assez compliqué chez soi alors il ne faut pas demander chez les autres* »



Pour convaincre les auto rénovateurs,
il est primordial d'**informer** au préalable et de manière complète

AGENDA



IV. Résultats

1. Le concept d'auto rénovation
2. Les problématiques spécifiques par phase
3. Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs
4. L'analyse de propositions dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée
5. Spécificités par professions



4 – Les pistes d'aide dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée

8 idées de soutien proposés par Bruxelles Environnement

Uniquement particuliers



* 1 – Administratif : Un expert qu'on peut contacter pour obtenir des conseils sur les étapes administratives

- **Réactions positives :** « C'est un minimum à mettre en place s'il y a obligation de rénovations dans le cadre du PEB »
 - Suggestion attractive qui répond à un besoin d'être accompagné, conseillé, ...
« Cela devrait exister beaucoup plus »
 - Indispensable pour tout **l'administratif** (normes à respecter, primes, démarches, ...)
 - A prévoir **avant** le commencement des travaux
- **Réactions négatives :** /
- **Suggestions :**
 - **Large disponibilité :** Important qu'il soit présent **rapidement**, au moment où on en a besoin
 - **Par spécialisation :** par exemple sur les étapes administratives
 - Sous forme d'help desk online ou en présentiel



4 – Les pistes d'aide dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée

8 idées de soutien proposés par Bruxelles Environnement

Uniquement particuliers



* 2 – Technique : Des formations sur « comment faire »

- **Réactions positives :** formations centrées sur :
 - Les nouvelles technologies
 - Une problématique précise comme les matériaux naturels ou de récupération « *Au cas par cas* »
 - Formations données par des professeurs qui seraient rémunérés
- **Réactions négatives :**
 - Double emploi, existent déjà (Batibouw, tutos sur Youtube, conseils de magasins/fournisseurs de matériaux (par ex. Knauf, Brico), entourage connaisseur, chaine TV Do-it, ...)
 - Manque de temps disponible pendant les travaux « *On a besoin d'une information rapide qui répond à un problème précis* »
 - Expériences peu concluantes de formations reçues (« Les débrouillards – Marolles »)
- **Suggestions :**
 - Formations **en présentiel** si elles portent sur la technique
 - Une plateforme **indépendante** (non lié aux fournisseurs de matériaux) qui donnent des conseils par type de travaux
 - S'inspirer des formations VDAB



4 – Les pistes d'aide dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée

8 idées de soutien proposés par Bruxelles Environnement

Uniquement particuliers



* 3 – Technique : Echanger avec d'autres auto rénovateurs (communauté)

● Réactions négatives :

- Pas de besoin, déjà entourage spécialisé
- Manque de temps disponible, certainement lors de chantier d'auto rénovations
- Fiabilité des informations reçues
- Pas nouveau, existent déjà (forums, ...)
- Pas toujours pertinent « *Il y a à boire et à manger* »

● Réactions positives :

- Expérience positive avec Bricozone
- Entraide, partage d'expériences, création de liens, ...

● Suggestions :

- A développer par quartiers (proximité)



4 – Les pistes d'aide dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée

8 idées de soutien proposés par Bruxelles Environnement

Uniquement particuliers
(certains professionnels en spontané)



* 4- Financier : Pouvoir faire appel à des achats groupés pour l'achat de matériaux

● Réactions positives :

- Proposition qui n'est pas neuve, déjà expérimentée « *MP75 pour un voisin* »
- Initiative attractive qui correspond à un besoin
- Un architecte suggère que la région bruxelloise achète beaucoup d'isolants et les distribuent à prix réduit pour les chantiers en auto rénovation

● Réactions négatives :

- Risque de pénurie, non disponibilité des matériaux, délais de livraisons allongés, ...
- Ne résout pas le problème de mains d'œuvre, qui est prépondérant
- Risque de choix limité, manque de liberté « *Tout le monde ne veut pas les mêmes matériaux, les mêmes marques* » « *On a pas tous le même planning, les mêmes moyens* »

● Suggestions :

- A intégrer au sein d'une plateforme plus large, reprenant la main d'œuvre certifiée, les aides/ primes disponibles, les obligations, les conseils d'utilisation ou de pose, ...



4 – Les pistes d'aide dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée

8 idées de soutien proposés par Bruxelles Environnement



* 5 – Technique : Organiser ou participer à des chantiers participatifs

● Réactions négatives :

– Pour les particuliers :

- Nouveauté du concept – Peur de l'inconnu
- Manque de temps « *On travaille la journée et le soir et les week-ends, c'est pour les travaux* »
- Peur d'avoir des personnes inconnues sur son propre chantier

– Pour les professionnels : Trop de contraintes :

- Problématique du **temps** à consacrer : manque de main d'œuvre à disposition, rétribution financière adéquate, étalement du chantier, ... « *Je suis contre de A à Z* » « *C'est une perte de temps maximale !* »
- **Répartition des rôles** : crainte du « client-roi »
- Etablissement difficile des responsabilités

● Réactions positives :

- Nouvel état d'esprit : « *Mon chantier est une opportunité de partager du savoir* »
- Entraide, implication de chômeurs « *Cela renforce les liens sociaux* »
- Peut donner de l'expérience mais nombreuses contraintes

● Suggestions :

- L'ASBL « Les bâtisseurs accueillants » assure un cadre aux chantiers participatifs
 - Mais une assurance spécifique n'est pas prévue



4 – Les pistes d'aide dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée

8 idées de soutien proposés par Bruxelles Environnement

Uniquement particuliers



* 6 – Technique : Un expert qu'on peut joindre par téléphone

- **Réactions positives :** intéressant à certaines conditions → Uniquement si :
 - La question est urgente et unique
 - Elle est générale et non spécifique au chantier
 - L'expert est facilement et rapidement joignable
- **Réactions négatives :**
 - Un contact visuel avec les travaux est indispensable pour certains auto rénovateurs
 - Un intervenant supplémentaire
 - Non connaissance des spécificités du chantier
- **Suggestions :**
 - Joignable par mail également, avec une réponse rapide « *Pas 2 mois plus tard* »



4 – Les pistes d'aide dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée

8 idées de soutien proposés par Bruxelles Environnement



* 7 – Technique : Un expert neutre qui vient donner des conseils sur place

- **Réactions positives :** « *Il vulgariserait ce qui tourne autour de la rénovation* »

- Timing idéal : avant, pendant et après le chantier
- Contrôle qualité
- Pour travaux en auto rénovation mais aussi réalisés par un entrepreneur « *Eviter les mauvaises surprises* »
- Permettrait de remplacer le poste d'architecte : économies, intervenant neutre

- **Réactions négatives :**

- Trop d'intervenants sur un même chantier ! « *Risque d'avoir 4 personnes qui vont donner 4 avis différents* »
« *Les professionnels ne sont parfois pas d'accord entre eux, alors qui croire ?* »
- Un simple contrôle visuel ne sera pas pertinent. Important d'être impliqué dans le choix des matériaux, la manière de poser, ... surtout dans l'isolation « *Si c'est juste pour venir voir, je reste sceptique* »

- **Suggestions :**

- Attentes d'informations sur les démarches à entreprendre, sur la planification du chantier, sur le budget



4 – Les pistes d'aide dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée

8 idées de soutien proposés par Bruxelles Environnement



* 8 – Technique : Un expert neutre qui vient contrôler si le travail est bien fait (contrôle qualité)

- **Réactions positives** : uniquement de la part des auto rénovateurs
 - Démarche rassurante
 - Avis neutre et objectif
- **Réactions négatives** : pour tous les professionnels ! « *Je n'y crois pas, même si c'est une personne très compétente* »
 - Risque de complexifier la relation entre l'auto rénovateur et les professionnels qui l'accompagnent
 - Une personne supplémentaire, donc un avis en plus
 - Pour certains particuliers : contrôle après travaux trop tardif et peu utile
- **Suggestions** :
 - Doit arriver suffisamment tôt dans le processus pour éviter les démolitions / reconstructions
 - A présenter comme mesure de soutien plus que de contrôle



4 – Les pistes d'aide dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée

En transparent : avis spontané

1 – 8 idées de soutien proposés par Bruxelles Environnement :

Résumé

	Particuliers	Professionnels
1 - Administratif : Un expert qu'on peut contacter pour obtenir des conseils sur les étapes administratives		
2 - Technique : Des formations sur « comment faire »		
3 - Technique : Echanger avec d'autres auto rénovateurs (communauté)		
4 - Financier : Pouvoir faire appel à des achats groupés pour l'achat de matériaux		
5 - Technique : Organiser ou participer à des chantiers participatifs		
6 - Technique : Un expert qu'on peut joindre par téléphone		
7 - Technique : Un expert neutre qui vient donner des conseils sur place		
8 - Technique : Un expert neutre qui vient contrôler si le travail est bien fait (contrôle qualité)		

AGENDA



IV. Résultats

1. Le concept d'auto rénovation
2. Les problématiques spécifiques par phase
3. Les notions de certificat PEB et de chantiers participatifs
4. L'analyse de propositions dans le cadre de l'auto rénovation accompagnée
5. **Spécificités par professions**



5 – Spécificités par professions



1 – Chauffagiste

Spécificités tirées **d'un seul entretien !**

- Les auto rénovateurs rencontrés sont le plus souvent **des investisseurs dans l'immobilier** qui essaient de faire le plus de travaux par eux-mêmes
 - Certains ne sont donc pas à leur première expérience d'auto rénovation
- Il intervient sur les parties **plus techniques et risquées** des installations, par exemple ce qui touche au gaz
 - Il est **agréé CERGA**: il peut travailler avec des auto rénovateurs tant que cela ne concerne pas le gaz
 - « *Mes ouvriers doivent aussi être reconnus pour y travailler* »
 - « *On ne les laisse pas faire, on leur dit que ce n'est pas leur métier* »
- Ce chauffagiste essaie **d'éviter les conflits** et **se couvre** sur les chantiers d'auto rénovation :
 - **Son devis** énumère et distingue clairement ces interventions de celles du particulier avec un montant prévu par heure pour la vérification
 - Prises de **photos** avant, pendant et après des lieux de travaux et de stockage, des réalisations, des matériaux, ...
 - **Pose de vannes** qui isolent son installation de celle posée par l'auto rénovateur
 - Ne travaille jamais **en même temps** que le particulier
 - Ne prête jamais **ses outils**
 - Il informe de **manière précise** sur les dimensions des vannes, radiateurs, ... pour s'assurer que les vérifications chauffage PEB soient positives : par exemple en donnant au particulier tous les documents sur la réglementation



5 – Spécificités par professions

1 – Chauffagiste (suite)

- Il n'a jamais participé à **des chantiers participatifs** et pensent que ce n'est pas opportun dans son métier
- Sa conclusion d'accompagnement en auto rénovation est **qu'il ne conseille pas**, excepté pour le profil des « doués à l'écoute », **les travaux de plomberie** : problèmes diverses dont les pentes, les diamètres, ...
 - C'est un métier spécifique qui demande des formations de 3 à 5 ans, à réserver aux professionnels
- Sa réaction a l'intention de la région Bruxelloise **d'augmenter les rénovations** et donc leur charge de travail :
 - **Motiver** davantage de jeunes à se former à ce métier et de patrons à les engager
 - Soutenir et développer **les formations** à destination **des professionnels**
 - Mais **ne pas encourager** les auto rénovateurs à se lancer dans cette activité : risque de nombreux problèmes, malfaçons, conflits, manque de professionnels pour les soutenir et vérifier, ...
- Il ne comprend pas pourquoi **les primes chaudières ont été supprimées** à partir du 1/1/2023, alors qu'on incite à l'écologie en encourageant à poser des pompes à chaleur et à stopper le gaz
 - « *C'est la seule prime supprimée, c'est contradictoire comme stratégie* »



5 – Spécificités par professions

2 – Architecte



- Spécificités basées **sur 2 architectes** et aux **profils très opposés** :

1. L'un est **contre** l'accompagnement de l'auto rénovation :
 - **Non rentable** en dessous de min. 500000 €/HTVA
 - Problème d'assurances : chaque chantier doit être assuré. Pour une mission partielle, la prime réclamée est très élevée
 - **Manque de cadre juridique clair**, entre autre sur la répartition des responsabilités. Par exemple : pas de lien contractuel entre l'architecte et l'entrepreneur
 - Présence de **trop d'émotions, de stress** si chantier mené par un auto rénovateur. Alors qu'entre professionnel, il n'y en a pas
 - Demande beaucoup de **temps, d'énergie** alors que ses connaissances pourraient être mieux utilisées
 - Ce n'est pas le rôle de l'architecte d'accompagner des auto entrepreneurs
 - *« Ce n'est pas ma mission de vérifier le travail exécuté » « Il y a une superposition de rôle »*
 - Il préconise d'aller **plus loin que de simples primes** :
 - **Former des experts** en accompagnement de chantiers d'auto rénovations, avec une seule personne qui suit le chantier
 - **Former les particuliers** dans la tâche à entreprendre
 - **Encourager la région** à acheter des isolants aux pris de gros et de les distribuer



5 – Spécificités par professions

2 – Architecte

2. L'autre est **pour** le soutien de l'auto rénovation, **dans une certaine mesure** :

- **Avantages** :

- L'auto rénovateur va pouvoir mieux comprendre le projet, s'approprier son bien, sa consommation, ...
- Financier : permet d'étaler le chantier (pas de faire des économies même si c'est un des objectifs au départ) ou de « faire la petite main »

- Mais il existe de **nombreux inconvénients** :

- Les résultats ne sont pas qualitatifs.
- Les travaux dépassent souvent les compétences, avec le risque de devoir les recommencer
- Qui va supporter/payer les conséquences d'un problème ? L'architecte ?
- Etablissement des responsabilités

- Il considère qu'il a une approche **holistique** de la rénovation. Il respecte et soutient les projets de ses clients. Il se rend aussi compte qu'il va y avoir un effet d'entonnoir pour les professionnels de rénover 600 000 logements

- Il estime que son **rôle**, contrairement à ses autres missions en tant qu'architecte, est plus **didactique** :

- Faire prendre conscience des tenants et aboutissants
- Aider à la conception du projet, à le canaliser
- Fixer le cadre légal, les responsabilités
- Guider son client, comme dans ses autres chantiers, pour les démarches administratives



5 – Spécificités par professions

2 – Architecte (suite)

- Il **ne croit pas aux solutions d'experts** proposées : trop de personnes et donc d'avis n'est pas une solution réaliste
- Il n'a jamais participé à **des chantiers participatifs**
- **Il conseille :**
 - De mettre un cadre clair dès le début du projet : responsabilités, certifications obligatoires, garantie, ...
→ Etablissement d'un **contrat détaillé**
 - De canaliser la demande vers un guichet unique et d'établir une feuille de route
 - A l'**auto rénovateur** de se former, de se faire accompagner, d'écouter les conseils
 - Développer les outillthèques
 - Autoriser uniquement certains travaux (voir la liste)
 - Distinguer les fonctions de conseils / accompagnement et de contrôle
 - Développer le métier d'expert dans le suivi de chantiers en auto rénovation

Conclusions et Recommandations





Conclusions et recommandations

« On est face à l'inconnu »

La principale clé de réussite d'un chantier d'auto rénovation tient dans la capacité du particulier à

évaluer correctement son projet et ses aptitudes

et à **s'entourer de professionnels compétents et ouverts au concept :**

→ **La phase de préparation des travaux** est primordiale :

*« Soigner la porte d'entrée (sens figuratif) » « Investir dans « le préventif » plutôt que dans « le curatif »
« Faire prendre conscience à l'auto entrepreneur de ses capacités mais aussi de ses limites »*



Créer un **cadre clair** avec **une feuille de route** qui comprend :

- * Un contrat-type avec la répartition des responsabilités et des rôles auto entrepreneurs / professionnels
 - * Les parties administratives, budgétaires, techniques et logistiques
 - * Les obligations, informations, structure d'aides, professionnels et ASBL compétentes, formulaires d'auto évaluation, ...
 - * La liste des travaux autorisés en auto rénovation et ceux dangereux et/ou nécessitant une compétence technique
- « Il faut dégrossir. On doit leur dire : cela vous pouvez faire vous-même, ceci vous devez vous faire accompagner »*



Conclusions et recommandations

En résumé : tableau récapitulatif des postes pour lesquels une aide prioritaire est la bienvenue

Particuliers

Phase 1 : préparation des travaux :

- * **Partie administrative** : assurance spécifique, primes, permis, obligations, ...
- * **Partie budgétaire** : l'établissement d'un budget objectif et complet
- * **Partie technique** : l'évaluation de sa capacité à mener à bien le chantier – Guide des « bonnes pratiques »
- * **Partie logistique et gestion** : la planification et sécurisation du chantier

Phase 2 : réalisation des travaux :

- * **Partie logistique** : le choix des matériaux
- * **Partie technique** : la gestion des déchets et des outils
- * **Partie gestion** : la relation auto rénovateur/professionnel

Phase 3 : après les travaux :

- * **Partie administrative** : différentes vérifications officielles – Réévaluation du budget final

Professionnels

Phase 1 : préparation des travaux :

- * **Partie administrative** : assurance spécifique pour l'accompagnement de chantiers en auto rénovation, répartition des responsabilités ...
- * **Partie budgétaire** : rentabilité
- * **Partie technique** : compétence de l'auto rénovateur – Guide des « bonnes pratiques » pour un chantier en auto rénovation
- * **Partie logistique et gestion** : la gestion du parking

Phase 2 : réalisation des travaux :

- * **Partie logistique** : le stockage des matériaux
- * **Partie gestion** : la relation auto rénovateur / professionnel



Conclusions et Recommandations

Les tableaux suivants détaillent par phase ces problèmes prioritaires avec, en regard, les pistes de solutions évoquées par les répondants

1 - Particuliers

Phase 1 : préparation des travaux :

Problèmes prioritaires rencontrés



Piste de solutions évoquées

- 1 - Etablissement d'un **cadre légal** clair : répartition des responsabilités et rôles, ...

- **Document spécial « auto rénovation »** reprenant le cadre légal strict (dont les assurances), les responsabilités des parties, la définition claire des rôles (au professionnel le rôle d'expert)
- Création d'une **assurance spécifique** pour les chantiers en auto rénovation

- 2 - **Revue détaillée** de la partie administrative : connaissance de la législation, primes, agréments, attestations, ...

- **Check liste par poste** reprenant les personnes ou organismes ressources
- Guichet / Personne relai à la commune
- Help line / Help desk spécialisé auto rénovation : guichet unique « one stop shop »

- 3 - Mise en place d'un **budget objectif** qui tient compte de tous les postes, y compris l'évacuation des déchets, les « surprises », ...

- **Check liste préremplie** et extensive à compléter
- Pouvoir faire appel à un expert neutre compétent



Conclusions et Recommandations

1 - Particuliers

Phase 1 : préparation des travaux :

Problèmes prioritaires rencontrés



Piste de solutions évoquées

- 4 - **Evaluation concrète de ses aptitudes techniques :**
 - Comment évaluer si je suis capable d'effectuer ces travaux de manière qualitative ?
- 5 - Problèmes de **compétences techniques**, qui entraîne une démolition puis reconstruction, report ou annulation du chantier, ...

- **Questionnaire d'auto-évaluation** avec délivrance d'un score d'aptitude à gérer une auto rénovation et **conseils** à suivre suivant le score obtenu (formations, encadrement, ...) :
 - Encourager les « doués à l'écoute »
 - Encadrer les « débrouillards têtus »
 - Être attentif aux compétences techniques et palier aux manques des « écureuils » et des « je sais tout »
- **Liste** de professionnels, d'associations, ... ouverts à l'auto rénovation
- **Liste** d'organismes de formation, de chantiers participatifs, ...

- 6 - **Etablissement d'un timing :**
 - Evaluer le temps / par tâche
 - Coordonner et planifier les différents travaux et aspects du chantier

- **Calendrier prérempli** avec les différents postes, reprenant les conseils importants sur la planification du chantier



Conclusions et Recommandations

1 – Particuliers

Phase 2 : réalisation des travaux :

Problèmes prioritaires rencontrés



Piste de solutions évoquées

- 7 - Choisir et acheter **des matériaux adéquats et qualitatifs**, connaissance des nouveautés, pouvoir comparer, ...

- **Conseils** par types de rénovation, guide neutre sur le choix des matériaux et les prix, informations sur les nouveautés, mise en avant des matériaux écologiques ainsi que des filière de matériaux de récupération, guide du bâtiment durable, listes de fournisseurs, ...
- Achats groupés de matériaux aisément disponibles

- 8 - **Disposer de matériel adéquat et professionnel**, que l'on sait manier correctement et sans danger

- Outilthèque avec conseils d'utilisation et mises en garde, possibilités ou obligations de formations d'après l'outil emprunté, ...

Phase 3 : après les travaux :

- 9 – Dois-je déclarer ma rénovation, quelles sont mes **obligations**, quelle **certification** obtenir, ... ?

- Guichet, helpline, personnes ressources pour les démarches administratives

- 10 – Comment connaître le **coût final** des travaux ?

- **Check liste préremplie** et extensive à compléter



Conclusions et Recommandations



Notre piste de recommandation : Création d'une plateforme centrale d'aide « auto rénovation » ?

- **Centralisation** des informations et soutiens disponibles – Guichet unique
- **En ligne et en présentiel**
- **Help line et help desk**
- **Expertises** par types de travaux mais aussi planification, gestion et coordination du chantier
- Couvrant **les différentes phases** d'un chantier : avant, pendant et après
- Liste de **professionnels** ouverts, formés et accrédités à l'auto rénovation
- Partage de **réseaux et /ou communautés** d'auto entrepreneurs à Bruxelles
- Liste évolutive des **chantiers participatifs**



Conclusions et recommandations

Liste des organismes, ASBL spécialisées, lieux de formation ou de conseils cités par les auto rénovateurs et les professionnels

- **Organismes ou ASBL spécialisés / ouverts à l'auto rénovation :**
 - Homegrade
 - Réseau habitat
 - La CAFA : architectes qui aident les auto rénovateurs
 - Clusters écoconstruction / éco villes
 - Casablanca
 - Les bâtisseurs accueillants
 - B.A. Bois
 - Brico zone (communauté d'auto rénovateurs)
 - Primes Services (primes)
 - Outilthèques
- **Lieux de formation :**
 - Ecobati
 - Caridec
 - Outilthèque (formation outils)
 - « Les débrouillards » (Marolles)
 - Formations VDAB
- **Endroits où l'auto rénovateur va spontanément chercher des conseils / de l'aide :**
 - Leur commune
 - Vendeurs de matériaux (Big Mat, Brico Mat Kelly, Cipac, Carodec, Facq, Brico, Knauf, Brainbox (Ruisbroek) ...)
« Les fabricants sont de bons conseils ou ont des super tutos »
 - Youtube (tutoriels)
 - Batibouw
 - Ecoles techniques : étudiants qui viennent aider
 - Chaine TV « Dobbitt »
 - Entourage connaisseur



Conclusions et Recommandations

2 – Professionnels

Les professionnels rencontrés considèrent qu'une nouvelle profession voit le jour :
l'accompagnement professionnel de chantiers en auto rénovation

Pour certains, ce nouveau métier s'inscrit dans une tendance de fonds :

De **métiers spécialisés / en « silos »** —————> Vers des **métiers en « tunnels » autour d'un projet**

Création d'un « nouveau paradigme » → D'autant plus important de fixer un cadre clair !

Ceux qui accompagnent déjà aujourd'hui les auto rénovateurs se décrivent comme « des pionniers utopistes »

« C'est important que la région reconnaisse les compétences de ce nouveau métier »

« C'est la confrontation entre 2 mondes. Il faut aussi changer philosophiquement »

Il est important de trouver **le juste milieu** entre :

Le professionnel s'occupe de tout ←————→ Le client porte le projet

« Où mettre le curseur ? » « On est coach pour l'aider dans son projet et pas l'inverse »



Conclusions et Recommandations

Cette nouvelle profession aurait **les spécificités suivantes** :

Rationnelle

1 - Création et formation à un cadre légal clair, à mettre par écrit avant le début des travaux

« *C'est primordial de ne laisser aucune liberté* » :

- **Juridique / Légal** : contrat et assurance spécifiques
 - Source d'inspiration : « Tous risques chantier qui couvre le particulier et le professionnel »
- Définition claire **des responsabilités** de chacun
- **Coordination** du chantier
- Prise de **photos** pour objectiver la situation

2 - Rémunération :

- Sous forme de régie : un quota d'heures pour encadrer
- Prix par m² « *Par exemple 4€/m²* »

3 - Avec accréditation à la fin de la formation « *De manière à ce que tout ce que vous dites soit crédible* »

Relationnelle

4- Formation pédagogique à l'accompagnement :

« *C'est primordial !* » « *Comment interagir avec les clients* »

- Rémunérer les professionnels pour la suivre

5 - Techniques de détection des compétences : capacité à évaluer les attitudes et connaissances techniques réelles ou à acquérir mais aussi de gestion de l'auto rénovateur :

- Formulaire d'évaluation : à remplir par le professionnel ou
- En autoévaluation « Psychotechnique »



Conclusions et Recommandations

L'accompagnateur professionnel de chantiers en auto rénovation aurait **différentes casquettes** :

- Technique (dont PEB)
- Commercial
- Pédagogue, psychologue

*« Accompagner un chantier en auto rénovation, c'est moitié soutien motivation, moitié soutien technique »
« On passe d'expert à généraliste : on doit gérer plein de petites spécialités »*

*« Il est primordial d'encourager le citoyen en autonomie, de l'émanciper, qu'il prenne ses responsabilités
tout en étant professionnellement encadré »*

« L'auto rénovation, c'est la création de liens humains »

Contacts

Astrid Rouvez

Mobile :
+32 (0)474.92.04.83

Laurent Moreau

Mobile :
+32 (0)486.64.85.64

Chaussée de Waterloo – Waterloostraatweg 255/4
B 1060 Bruxelles – Brussel

Tel : +32 (0)2/644.56.26
www.aq-rate.com