

Explorer le temps du chantier chez les particuliers en site occupé

AVANT : ils rêvent, ils imaginent,
ils espèrent, ils expriment des craintes...

APRÈS : ils se souviennent des belles
choses, ils oublient les mauvais moments,
ils se concentrent sur le plaisir de leur
« nouvelle maison »...

ET PENDANT le chantier, que se passe-t-il ?

Quatorze ménages embarqués pendant
deux mois sur une plateforme en ligne
avec une ethnologue.

Dans le temps réel des travaux,
ils photographient, ils racontent,
ils se parlent, ils échangent.



Objectifs

- recueillir le vécu des ménages en direct depuis le chantier
- comprendre l'ampleur des tâches et décisions (conception, arbitrages, suivi...) qui pèsent sur un ménage qui est à la fois maître d'ouvrage ET maître d'œuvre
- saisir leurs interactions avec les entreprises
- observer l'impact d'un chantier en site occupé sur la vie quotidienne
- interroger la place des thématiques énergie et environnement dans les souhaits et les réalisations des ménages

Éléments de méthode

Quatorze ménages ont été invités à participer à une plateforme en ligne en accès privé pour rendre compte, au fil des jours, de leur vécu pendant le temps des travaux : expression libre sous forme de journal de bord illustré de photos, questions thématiques sous forme ludique...

Chacun avait accès aux textes et photos des autres participants et pouvait réagir, commenter, encourager, s'inspirer, rebondir.

Six entretiens individuels à domicile ont été menés en complément, plusieurs semaines après la recherche en ligne.

La puissance de cette méthode ethnographique 2.0 a permis d'accéder à nombre d'informations qui échappent aux méthodes habituelles.

Résultats

1. Bien choisis, **les artisans peuvent être des alliés** à condition de mettre beaucoup d'énergie pour établir et préserver une relation de qualité.
2. Le chantier étant un (très) mauvais moment à passer, il faut **des motivations très sérieuses et enthousiasmantes** pour s'y lancer.
3. L'énergie et l'environnement ne sont pas absents des préoccupations des ménages. Mais il est difficile d'y penser sérieusement tant **la charge mentale est intense** et portée vers d'autres priorités.

« C'est ça aussi les chantiers :
les montagnes russes, l'ascenseur
émotionnel permanent ! »



« Ne sachant pas trop à quoi m'attendre,
nous avons imaginé qu'il y aurait plus
d'imprévus et de mauvaises surprises
qu'il n'y en a eu jusqu'à présent. Cela
est dû, je pense, au choix de l'entreprise
qui avait bien chiffré le devis et a tenté
de trouver la solution la moins onéreuse
pour les imprévus. Même les délais sont
respectés : c'est top ! »



Recherche menée par
Viviane HAMON, ethnologue

Rapport de recherche sur
leroymerlinsource.fr, octobre 2019

Partenaires :
ADEME et LEROY MERLIN Source



LEROY MERLIN
Source

Si la qualité technique de son travail (savoir-faire) définit bien l'artisan idéal, ses qualités relationnelles (savoir-être) sont particulièrement valorisées. L'organisation et la propreté du chantier, la ponctualité, la disponibilité pour donner des conseils fonctionnent comme autant d'indices permettant d'augurer de la qualité du travail réalisé.

L'artisan rêvé

Techniquement il fait du bon boulot

« Oui, c'est un des critères principaux de choix. Mais c'est subjectif si on ne l'a jamais vu travailler auparavant. »

« Travailler avec des professionnels aura permis de prendre de la hauteur sur nos travaux et d'avoir de vraies garanties sur la pérennité de leur travail. »



« Il est très important que l'artisan sache de quoi il parle et agisse en conséquence. Que ce soit le plaquiste en charge de l'isolation, le poseur de fenêtres ou encore le plombier, car leurs interventions peuvent créer des ponts thermiques. »

Il écoute, dialogue, conseille

« Les seuls conseils valides pour nous ont été ceux de l'entreprise. Ils sont neutres, ils ne sont pas là pour nous vendre du rêve et cherchent des solutions à toutes les contraintes ou aléas du chantier. »



« La semaine dernière, petit coup de fil du maçon... Ce dernier a enlevé toute l'isolation actuelle et vieillotte du garage et s'est rendu compte que le chevron supportant la toiture n'est pas aux normes. En effet, ces chevrons sont faits pour une pente maximale d'environ 1,80 m alors qu'il y a plus de 3 mètres. »

« Pour nous, le choix des artisans a été déterminant puisque ce sont eux qui nous ont permis de nous projeter dans l'achat de notre maison. »

« Il arrive à voir ce que notre œil de néophyte ne voit pas. »

« Nous avons mille questions en tête avant et même pendant le chantier. Alors oui, l'entreprise se doit de répondre à nos interrogations. Cependant, si c'est une petite entreprise, ils ne sont pas toujours disponibles et à notre disposition pour répondre dans la minute. **Alors disponible oui, mais pas forcément dans la minute.** »

L'ordre et la propreté, signes essentiels de qualité



« On constate souvent que les artisans qui nettoient leur chantier le soir sont les plus sérieux et leur travail est de meilleure qualité. L'artisan qui me dit je préfère commencer le matin dans un endroit nettoyé et en plus je ne perds pas du temps à chercher mes outils a tout bon pour moi. »

« Le chantier a été laissé très propre: je pense que c'est la propreté, la gentillesse et la discrétion des artisans qui m'ont le plus plu. »



« L'état de la camionnette et de la caisse à outils illustre bien la façon de travailler... »



« L'état du lave-mains dans les WC où se trouve la chaudière pendant sa pause déjeuner de deux heures trente. Autant dire inutilisable. »

Il est ponctuel

« Afin de pouvoir m'organiser dans mon travail, j'ai besoin que le jour et l'heure définis soient respectés. »



« À la fin du jour 1, il me dit à demain 8h30 et arrivée effective à 11h00. »

LES ARTISANS CES ÊTRES ÉTRANGES ET MYSTÉRIEUX



S'appriivoiser

Avec le démarrage du chantier, la relation entre le ménage et l'artisan monte fortement en intensité. Paradoxalement, c'est le ménage qui s'adapte au nom du bon déroulement du chantier. Hors de question de rater la fenêtre de tir quand l'artisan annonce qu'il arrive. Ou de prendre risque de ne pas le voir revenir, si quelque chose n'est pas prêt.

Bien accueillir pour créer de bonnes relations

« Je ne sais plus à combien de paquets de café j'en suis. Et pourtant, j'avais fait des réserves. »



« D'habitude, ils mangent souvent dans leur camion garé dans la cour. Parfois même dehors dans le godet de leur engin de chantier. Ils sont très surpris de l'accueil bien mérité que nous leur réservons. Nous leur avons fait de la place dans la buanderie de la dépendance pour qu'ils soient bien installés. »

Ne surtout pas rater la fenêtre de tir

« Trop peur de m'absenter même dix minutes et de les rater. »

« Il fallait bien que nous débarrassions le garage de toute sorte de choses que nous avions accumulées en seulement deux ans. L'entreprise nous a mis un coup de boost en nous disant qu'ils allaient commencer cette semaine. **Pas d'autres choix que de nous y mettre ce weekend.** Alors c'est parti : on met de vieux vêtements et on se retrousse les manches. »

« Notre artisan isolation a dû attendre que tout le monde ait terminé son travail avant d'attaquer le sien... et il a dû attendre longtemps ! »



« Ce dimanche, nous devons dépoussiérer et brosser les poutres du grenier en slalomant au travers des matériaux entreposés au cas où les plaquistes commencent la semaine prochaine. »

« La suite ? Nous ne savons pas : nous avons loupé le coche de la disponibilité de l'artisan. »

Dis quand (re)viendras-tu ?

« Ils ont tous regardé s'ils pouvaient déplacer d'autres chantiers afin de nous dépanner. »

« Les poseurs étant appelés en renfort sur un autre chantier cet après-midi, les finitions et la seconde fenêtre seront pour lundi. »

« Le chantier voit les câbles tous mis en place en attendant le retour des plaquistes qui sont sur un autre chantier. **Et donc retour fin de semaine prochaine, mais à confirmer.** »

L'heure est réglée à l'horloge de l'artisan

Appel du 07 : 42
Bonjour
On vient ce matin pour l'échafaudage penser à nous ouvrir la barrière

7h42, le vendredi 9 novembre.
L'entreprise devait arriver le 12...

Bonjour ok pas de soucis je serais là !



« Oups ! Je n'ai pas eu le temps de sortir ma voiture du garage. Toute l'allée est bloquée et je ne peux plus aller chercher ma fille à l'école. J'appelle une amie qui me la ramène pour le déjeuner. »

Tombé de l'échelle

8 octobre : « Les travaux de rénovation de notre salle de bain vont débuter le 5 novembre. »

13 octobre : « Je démarre les préparatifs : dépose des anciens meubles, décollage du papier peint pour être prêt le jour J. Les devis sont validés. Très difficile de trouver un bon carreleur, ils sont très demandés. Prévoir un délai de deux mois. »

3 novembre : « Grosse tuile ce matin. Appel du carreleur : hier, chute d'une échelle... Bilan : fracture du poignet, report du chantier en janvier ou février. »

4 novembre : « Demain, on fait le point avec le plombier. Peut-être moins grave que prévu : je croise les doigts. »

7 novembre : « Suite à la réunion du groupement d'artisans, leur deuxième carreleur attaque lundi. Tout va bien. »

13 novembre



23 novembre



Du 13 au 23 novembre, les travaux s'enchaînent et la salle de bain est achevée en dix jours. Pendant tout ce temps, Marc et sa femme vont prendre la douche chez les voisins ou au club de sport.

LES ARTISANS CES ÊTRES ÉTRANGES ET MYSTÉRIEUX



Dès l'étape du devis, la mise en confiance commence et les ménages ne vont pas systématiquement vers le moins-disant.

Le devis doit démontrer :

- la compréhension de la demande
- la réactivité de l'entreprise : le délai de réalisation du devis augure-t-il du délai de réalisation des travaux ?
- le désir de l'entreprise : a-t-elle vraiment envie de réaliser ce chantier ?

Le devis, bien au-delà du prix

Un faisceau d'indices

« Lorsque je reçois un devis je regarde :

- la description du devis pour la **comparer** à ma demande de travaux,
- le **choix des matériaux** utilisés,
- les **mesures** correspondent-elles à la réalité du chantier ?
- le **prix du devis**,
- le **décalage de réception** entre la visite et l'envoi du devis.
- si l'entreprise me relance après l'envoi du devis. »

« Sur le devis concernant l'isolation de mon sous-sol, voici les points auxquels j'ai prêté attention :

- La confirmation que ces travaux sont **éligibles** aux différentes aides en faveur des économies d'énergie (crédit d'impôt et prime CEE)
- La **qualité** du matériel : exprimée par le détail des caractéristiques et la garantie 10 ans
- Le fait de distinguer dans le devis la fourniture du matériel et la pose (permet de **comparer** les prix objectivement)
- Le fait que la TVA est réduite pour les travaux de rénovation
- La remise accordée
- Le net à payer.

Bien entendu, au-delà de ces points, la **confiance** dans le professionnel sollicité est très importante. Dans mon cas, il m'a été conseillé par de la famille et je l'ai rencontré avant de lui faire établir le devis. »

Ramage et plumage

« Ce devis pour le remplacement de la chaudière illustre parfaitement qu'il faut bien détailler les prestations et les petites lignes et ne pas s'arrêter à la forme... Il était prévu une demi-journée

d'intervention même si l'ouvrier plombier est resté deux jours au total plus deux demi-journées du technicien. Pas de surcoût : ouf !
Au final le fond est plus important que la forme ! »



« C'est la discussion et pas le papier qui nous a décidés. Mon mari est pointilleux sur les postes énumérés, il les vérifie un par un, mais en dehors de ça, le look du devis n'a aucune influence. »

« À proscrire : les fautes d'orthographe, un manque de soin apporté à la rédaction du devis sous-entend un manque de soin dans la réalisation finale des travaux. »

Repérer le mieux-disant

« C'est uniquement en vérifiant que tous les devis sont établis sur les mêmes bases que l'on peut comparer le prix final. Ensuite, si un devis est bien plus élevé, je l'élimine naturellement. Si un devis est vraiment en dessous des autres, je l'élimine aussi d'office : on entend trop de personnes qui ont eu de mauvaises expériences avec des artisans qui cassent les prix. Lorsque j'ai pu retenir deux devis, ce qui motive ma décision est le type de recommandation que j'ai eue, les délais de réalisation et, **très important, le feeling avec la personne.** »

« Le fait de fournir un devis si peu rempli aurait pu nous faire tomber de haut si nous avions pensé que tout allait être fait à ce prix-là. L'entreprise que nous avons choisie avait quant à elle fait un devis "tout compris" afin que l'on n'ait que des bonnes surprises concernant notre budget final. »

En euros Hors taxe		U	Qté	PELLET	TOTAL NET
Description d'une prestation sur 220 240x220 de haut boiler année					
Fourniture et pose de passage 20x20x20 sur 1m2			320K		320K
Chauffage d'un étage de 10m x 10m en polypropylène, bords soudés et dots en polypropylène de 2cm pour éviter les ponts thermiques et éviter le froid (CEE)			1.600K		1.600K
Chauffage sur mur porteur sur 10m x 2 compris pose et TVA			650K		650K
Suppression de la panne existante			180K		180K
Fourniture et pose de pièce type y compris main de main et 100000 sur 10000			2.700K		2.700K
Fourniture et pose d'un tuyau plomberie 10x2			1.300K		1.300K
Fourniture et pose d'une citrouille en place dans le local de votre chaudière 60x60			870K		870K
Fourniture et pose d'une tuyauterie 100x120 avec valve thermostatique et avec réglage de l'écoulement			770K		770K
TOTAL DE DEVIS EN EURO					6.847K
TOTAL DE MONTANT EN NET					1.762K
MONTANT TOTAL TTC					18.084K

Quid des labels ?

« Je préfère me fier aux recommandations d'autres personnes. Ou mieux, voir par moi-même le travail réalisé chez autrui. Un label n'est malheureusement pas toujours un gage de qualité. »



« Dans le cas de notre dossier de financement, c'était un critère essentiel. »

« Si cela entraîne une réduction d'impôts, c'est très important. Cependant, ce n'est pas forcément synonyme de qualité. Ces entreprises gonflent parfois les prix et nous trouvons des entreprises sans label, tout aussi professionnelles et moins chères. »



LES ARTISANS CES ÊTRES ÉTRANGES ET MYSTÉRIEUX



Les motifs du chantier

Pour prendre le risque du chantier, les ménages ont besoin de sérieux motifs. Les deux principaux, qui se combinent, sont : la transformation des espaces pour répondre aux besoins de la famille et l'appropriation des lieux en y affirmant ses goûts.

Il faut conjuguer vie commune et intimité de chacun, activités et besoin de rangement face à une accumulation d'objets.

Acheter une maison nécessitant des travaux, c'est aussi effacer les traces de ses habitants antérieurs pour y poser sa propre marque.

Les nouveaux espaces de la famille moderne

LA CUISINE OUVERTE SUR L'ESPACE DE SÉJOUR, comme figure de la vie commune



« La première étape était de savoir si on pouvait ouvrir la cuisine sur le salon ; cela nous a enfin permis d'être tous dans la même pièce ; ainsi je peux cuisiner et surveiller mon Loulou qui joue dans le salon. »

LA SUITE PARENTALE, un idéal d'intimité

« Nous allons, ma femme et moi, profiter d'une chambre avec une salle d'eau, le tout excentré de la pièce principale, ce qui permettra à l'un de nous de prétendre à des

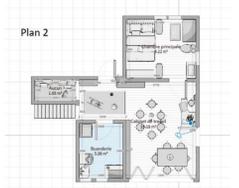


grasses matinées pendant que le second sera dans la salle avec un petit Loulou déjà plein d'énergie à 7h00 du matin. »

« Le confort, c'est vivre ensemble, mais en faisant chacun ce qu'on veut. Une maison confortable, c'est une maison bien organisée pour accueillir du monde sans se marcher dessus. »

DES ESPACES POUR LES PASSIONS de chacun

« Notre confort de vie passe d'abord par l'aménagement de ces pièces de travail. Personnellement, j'ai besoin de beaucoup d'espace pour mes passions et mon travail. Quand nous avons opté pour ce bien immobilier, les pièces annexes ont été déterminantes : nous avons davantage passé de temps à visiter les garages, le bûcher, le cellier... que les chambres. »



DRESSING ET BUANDERIE = rangement et propreté



« On a beaucoup, beaucoup de fringues. Du coup, lorsqu'on change de maison, on prévoit toujours une pièce à transformer en dressing. »



« On en rêve tous d'une buanderie comme ça. »

S'approprier pour affirmer ses goûts

« Pour ma part, je me suis régalée et défoulée à enfin me débarrasser de ce papier peint que je ne supportais plus ! »

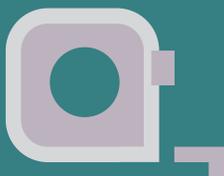
« Nous avons choisi une maison dans son jus, pleine de travaux de mise à notre goût. Nous avons acheté à des personnes âgées : murs papier-peint à fleurs, matériaux sombres, meubles qui obstruent l'espace... **Il y avait tout pour rebuter, mais c'est ce qui nous a séduits.** Nous avons la chance de pouvoir imaginer et voir le potentiel dans d'obscurs trous à rats. »



« Nous savions très bien que la maison que nous avons achetée ne nous plaisait pas dans son état actuel : nous avions vraiment besoin et envie de la mettre à notre goût. »



LES TRAVAUX ENTRE ÉPREUVES ET PROMESSES



La peur à l'idée du chantier est identifiée comme un puissant frein à la rénovation de l'habitat, en particulier en site habité. C'est un moment qui va bouleverser non seulement les espaces, mais aussi la vie quotidienne et l'équilibre de la famille. Pour se lancer, la motivation d'une amélioration significative du confort de vie est un levier essentiel.

Ça sera tellement mieux après

Enfin, ça démarre !

« Nous avons commencé au printemps 2017 avec la constitution d'un dossier de demande de subventions et cela demande beaucoup de temps. Nous avons eu l'accord de principe en juin 2018 et nous espérons que tous les travaux soient terminés à la fin de l'année. »

« Voili, voilou : la livraison pour l'isolation de combles ! Un moment intense, car un pas de plus vers la réalisation, le début de l'aventure. Même si elle a commencé dès nos échanges au milieu du bazar de notre grenier, puis en dessins et en mesures, en appels de prise de rendez-vous avec les artisans et leurs devis. Mais vraiment, **voir ce matériel occuper l'espace, c'est chouette. Ça marque un début concret.** »



« Réaliser des travaux de grande envergure dans une habitation familiale que l'on occupe déjà demande de la préparation et un consensus familial. Il est donc important d'y associer les enfants en fonction de leur âge et de leurs possibilités pour que cela se passe dans l'harmonie familiale : aider à vider des pièces, à ranger ou dans le choix des couleurs ou déco de leurs chambres. »

Dès que ça prend forme, ça change tout

« Ça nous a fait plaisir de voir le travail du plombier s'achever !!! C'est signe que ça prend forme. »

Aujourd'hui 18 : 13

Finis les plaquistes ! La joie est immense pour tous même si on sait que cela va faire place à un autre travail physique de ponçage et de peinture.

Quel boulot !!!! Le rendu final va être vraiment grandiose surtout avec ces poutres qui donnent un vrai charme « à l'ancienne ». Bon courage pour le ponçage !!! Tu dois bien arriver à te projeter sur le résultat final maintenant, non ?

« Oui, c'est plus clair, car plus visuel pour moi ! »



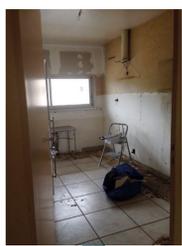
Face au chaos : garder le moral et rester zen

« Il faut être en bonne forme physique, car faire des travaux, ou bien les faire faire, demande une sacrée organisation et énormément d'énergie. Pas facile de concilier vie privée, famille, vie professionnelle et travaux... »

« Il n'est pas simple de jongler entre la vie professionnelle, la vie personnelle et la vie sociale. Depuis le début des travaux, je n'ai quasiment pas vu mes amis, je n'ai plus vraiment le temps d'aller au sport et j'ai eu quelques conflits avec ma copine... des choses pas très graves : trop de poussière dans la maison ou encore des désaccords sur la disposition de la pièce. »



APRÈS



« Pour les travaux impliquant une cuisine, je parlerais effectivement de camping et je mettrais en garde sur la durée des travaux. **C'est tendu dans un couple si les délais s'éternisent.** »

APRÈS

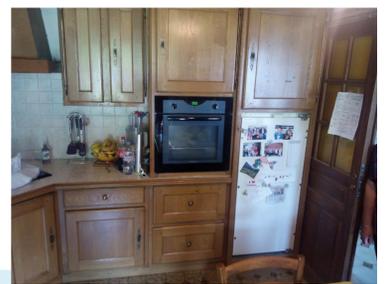


On y a pensé tellement longtemps

« Les photos sont une sorte de témoignage des "sacrifices" et des souvenirs d'avant et la preuve d'un aboutissement d'un projet mené sur le long terme. Il faut parfois être patient pour obtenir ce que l'on souhaite. Il faut être prêt, cela demande du temps. »



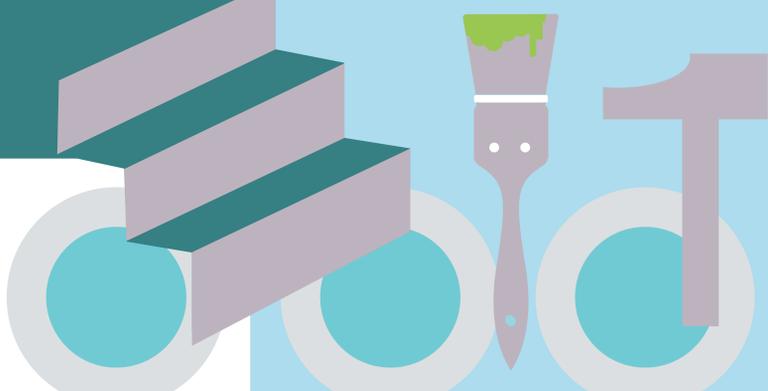
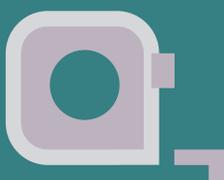
APRÈS



APRÈS



LES TRAVAUX ENTRE ÉPREUVES ET PROMESSES



Le chantier demande qu'on se mette à son service : avant pour préparer les lieux, pendant pour que rien n'y fasse obstacle. Cela peut profondément perturber la vie quotidienne qui doit malgré tout être préservée, surtout quand on a des enfants.

Finie la vie "normale"

Ma vie dans les cartons



« Il y a des cartons que je n'ai pas encore déballés depuis notre déménagement. J'en arrive à me demander si je ne vais pas m'en séparer sans les ré-ouvrir ! »

« Après avoir laissé passer un weekend, qui m'aura permis de transvaser tout mon bazar du garage à la buanderie, le chantier d'isolation des murs a pu reprendre, cette fois-ci dans le garage. »



« Pour pouvoir isoler le grenier, il fallait le vider et autant vous dire que cela débordait vraiment. »

La vie nomade

« Il y a un mois de travaux prévus. On remet tout en carton ; le frigo, le micro-ondes et la machine à café se retrouvent une fois de plus au salon. Et, sans évier et plaque de cuisson, on prévoit de la vaisselle jetable et encore un mois de camping. »



« Après avoir vidé les meubles de salle de bain et rempli quelques cartons qui s'empilent dans une chambre, demain **plus d'accès à la salle de bain** : on va squatter chez les voisins ou les enfants pour les douches pendant une dizaine de jours si tout va bien. »

« Jouets, vêtements, matelas, petit mobilier... Tout se retrouve au salon. **Des bâches de partout !** Qui dit découper de la brique et refaire des joints de placo, dit énormément de poussière. »



APRÈS



« Nous devons **squatter à l'étage**, le temps de faire notre future chambre. Les travaux et leurs aléas étant ce qu'ils sont, notre chambre n'a toujours pas avancé. Nous sommes donc toujours dans la fameuse chambre d'amis. »

Chassé de chez soi ou assigné à résidence ?

« Comme prévu, lundi matin, une équipe de deux poseurs se présente en même temps que les cinq couvreurs et les deux artisans qui poseront la VMC. Ouf mon mari est présent pour répartir les équipes. Là, je me rends compte concrètement que je dis adieu au calme et à l'intimité de ma maison pour des semaines. »



« Foreuse et marteau-piqueur : impossible de rester à l'intérieur. Quand tout ça se termine avec une journée d'avance, on est content. »

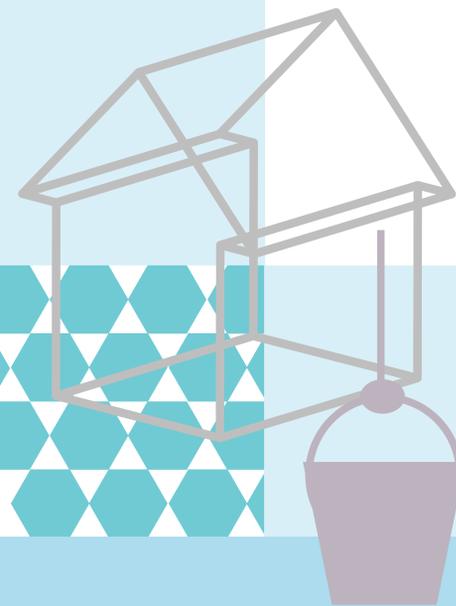
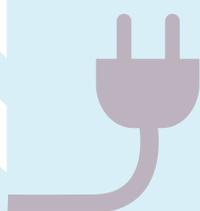
« J'ai trouvé refuge dans mon salon, sur un petit coin libre du canapé. Une écharpe autour du cou, car il doit faire trois degrés dehors, ils entrent et sortent non-stop et la fenêtre est déposée. Trop hâte que mon mari prenne le relais cet après-midi. »

« Ils sont donc venus récupérer mes clés. À mon retour, bizarre de devoir attendre devant son portail et que ce soit l'ouvrier qui m'ouvre. »

À quand la fin ?

« Les travaux nous ont un peu coupés du monde. Nous attendons début décembre avec impatience pour reprendre une vie sociale NORMALE et de nouveau inviter famille et amis et les recevoir dans de bonnes conditions. »

LES TRAVAUX ENTRE ÉPREUVES ET PROMESSES



L'esthétique avant tout

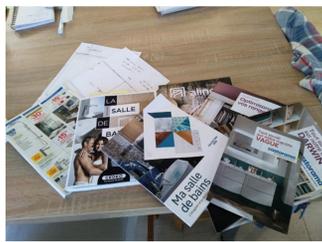
Le chantier décuple la charge mentale qui pèse sur les ménages. Obsédant, il occupe la tête en permanence en multipliant les choix à faire, les questions à résoudre, les tâches à réaliser. Une hiérarchie s'impose clairement : les choix esthétiques (« la déco ») et la gestion des imprévus. Il reste alors peu de place pour l'environnement et l'énergie. À terme, c'est le résultat esthétique qui donnera de la satisfaction et permettra de juger le travail de l'artisan.

Une multitude de choix à faire



« C'est fou toutes les questions que me pose l'artisan : couleur du meuble, sens de pose du carrelage, hauteur de la frise en galets, hauteur du meuble vasque... **J'ai le tournis rien que d'y penser.** Avec la question qui reste pour l'instant sans réponse : ai-je fait les bons choix ? »

« Pour le reste nous ne nous sommes pas trop posé de questions. À l'heure qu'il est, les seules questions sont celles que se pose ma femme sur la future déco. Maisons du monde va voir son chiffre d'affaires augmenter. »



Un tour complet des fournisseurs

« Les têtes de radiateurs viennent de Cédéo. Les petites fournitures : on privilégie le local donc Bricomarché, Point P et Bricocash. Gros matériaux et finitions : ce sera comparatif entre Leroy Merlin, Castorama, Bricocash, Bricoman en fonction du rapport qualité, prix, distance, et promotions, et bien sûr choix à nos goûts. Mobilier, décoration : Ikea, Cocktail scandinave, Action, Foirefouille, Gifi, Noz. Mais aussi Internet, Bon Coin, brocante, recyclerie, vide-greniers pour chiner et retaper des meubles anciens ou détourner de vieux objets. »

« Personnellement, pour les matériaux, je suis très exigeante. Bien sûr le rapport qualité/prix doit être excellent : je veux ce qu'il y a de mieux, à moindre coût. Alors je prospecte longtemps et **je n'achète que lorsque je suis sûre de moi.** »



Une perception de la qualité liée au résultat esthétique



« Ça y est : le carrelage mural de la douche et du coffrage WC suspendu n'a plus qu'à être jointé... J'aime beaucoup. »

« **Nous sommes ravis du résultat et l'artisan a vraiment fait du bon boulot** »



« Le rendu d'ensemble ne nous convient pas. Elle est située dans l'escalier, certes, mais cette fenêtre est la première chose que l'on voit en entrant. En attente de décision suite au passage du patron ce matin. »

Les toilettes, un espace d'expression

« L'idée est de faire de ce lieu exigü, un espace comme un passage secret, très contrasté, esprit cabinet de curiosité, un peu comme dans la série de films Narnia, quand les enfants découvrent le monde magique dissimulé derrière le placard. **C'est mon petit projet univers fantastique !** »

« Il n'y avait qu'un WC au rez-de-chaussée pour toute la maison. Nous avons donc décidé d'en créer un supplémentaire à l'étage, qui à terme sera destiné à notre enfant. Pour la seule et unique fois, je lui ai permis de choisir la couleur (mais pas la nuance hein, faut pas pousser non plus !). Encore du bleu ; ma foi, c'est ce qu'il voulait. »



LA CHARGE MENTALE DU CHANTIER



Le « grand huit » ou « l'ascenseur émotionnel ». Quand un imprévu advient, le cœur s'arrête de battre et il faut réagir instantanément, parfois déranger son mari en pleine réunion, car la décision doit être prise sur le champ. Le budget peut-il encore être respecté ? À quoi va-t-il falloir renoncer ? Faut-il lâcher prise sur l'esthétique ?

Faire face aux imprévus

Gérer la catastrophe



« Les couvreurs, en démontant les solins en zinc au pied d'une des deux cheminées, ont fait une très mauvaise découverte. Les joints sont très abîmés et la base très fragilisée ; **cela n'était pas visible, car caché par les solins récents, sans nul doute posés en cache-misère avant notre achat.** Donc, besoin de l'avis de maçons d'urgence ; bien sûr, nous n'en connaissons pas. Visite en urgence du premier lundi soir, sur conseil du couvreur, et d'un second mardi matin, sur les conseils d'un menuisier. Le premier devis tombe hier midi : le devis astronomique pour une seule cheminée représente 10% du budget total du projet de rénovation en cours et non budgétisé. Le second tombera dans la journée. Le chantier couverture déjà bien avancé risque d'être stoppé sans

décision et intervention rapide du maçon. J'actualise mon email toutes les dix minutes pour voir si le devis tant attendu tombe enfin. »

« Les semaines prochaines se rafraîchissent et la toiture n'est que partiellement couverte et le grenier à nu de tout isolant. »



« Très frustrant de voir ce chantier qui allait si bon train se stopper aussi net au bout d'une semaine. »



« Emballés à l'idée de commencer à s'investir dans nos murs, nous avons arraché toutes les tapisseries : à chaque lé retiré, une fissure dévoilée ! Au total, nous avons recensé plus de cent-cinquante fissures dans notre bien de 130 m² ! Qui traversent les murs du sol au plafond... intérieur comme extérieur, murs et plafonds. »

Ne rien lâcher sur l'esthétique

« Au moment d'installer le mitigeur, on ne pouvait pas raccorder le tuyau de la douchette. On a eu un grand moment de solitude et la peur de devoir casser le carrelage tout neuf pour remonter les arrivées d'eau. Après un petit passage dans un magasin de bricolage, nous avons découvert qu'il existait des raccords pour rallonger le mitigeur. Plus de peur que de mal, mais **l'ascenseur émotionnel devient usant !** »



« Nous avons également sous-estimé l'impact de l'après changement de toutes les fenêtres. Tant en termes de temps de réalisation que de budget à notre charge ; **nous allons devoir quasiment repeindre toutes les pièces de la maison.** »



« Et comme rien ne va aujourd'hui, j'ai reçu la livraison de la paroi de douche. Vu l'état du colis, inutile de préciser que ça a été un **retour direct à l'envoyeur !** Je ne sais pas quand j'aurai celle de remplacement. Ça tombe bien, mon plombier vient lundi... »

Coût et délais : s'adapter, reporter, renoncer

« Un dégât des eaux ancien sur une plaque de plafond a révélé une toiture à changer. Tout le budget que nous avions mis de côté pour remplacer la chaudière est passé finalement dans la toiture. »



« Niveau budget, les imprévus, nous en avons imaginé, mais pas autant financièrement au point d'imputer la réserve consacrée à l'aménagement basique du grenier. Ma fille a récupéré sa chambre qu'elle pense pouvoir échanger contre la nôtre rapidement. Mais je n'ose pas encore lui dire que, pour l'instant, le grenier ne sera pas habitable faute de budget : cela me fend le cœur. »

LA CHARGE MENTALE DU CHANTIER



Des choix énergétiques ?

Pour les travaux de rénovation importants, l'énergie est systématiquement présente sous forme de « travaux embarqués ». Mais au moment du chantier, dans les têtes, elle ne se trouve jamais parmi les priorités. Même quand le chantier est clairement à vocation énergétique, confort, plaisir et esthétique priment. On reste en doute sur les économies possibles. On s'en remet donc à la compétence des professionnels et à ce que prescrivent les aides.

Des économies, vraiment ?

« Nous espérons une baisse concrète de nos factures d'au moins 15 à 30%. On peut rêver, si elles ne sont pas absorbées par de nouvelles hausses. »

« Je me méfie des annonces commerciales à propos de l'installation d'un thermostat, d'une nouvelle chaudière, des fenêtres ou même de l'isolation du toit ou des murs périphériques. »



S'en remettre au professionnel

« Alors que je me sens concerné et investi dans la préservation de l'environnement, je ne me suis pas posé la question pour mon chantier. »

« Dans ma vie quotidienne, j'essaie de faire attention à pas mal de choses : compost, réduction du gâchis alimentaire, récupérateur d'eau, extinction des veilles, achat d'occasion, revente et dons avant de jeter... Mais pour le chantier lui-même, les matériaux d'isolation, le côté économie-environnement n'a pas du tout pesé dans la balance. Je ne saurais même pas dire quel isolant est le meilleur pour les déperditions thermiques. J'ai juste demandé à l'entreprise de mettre une couche assez épaisse, mais sans croquer trop de mètres carrés. »

« Pour ce qui est du matériel d'isolation, électricité et plomberie, nous avons entièrement fait confiance à l'entreprise nous faisant les travaux. Il faut dire que, n'y connaissant tellement rien, nous avons préféré faire confiance à un pro. »

« Nous n'avons pas choisi. Nous passons par Soliha et donc des professionnels avec certification RGE. Les normes sont strictes et les artisans sont habitués, que ce soit placo ou fenêtres. »



Les aides financières : une opportunité ambiguë

« Avant d'aménager mon sous-sol, j'ai mis un point d'honneur à l'isoler complètement par l'extérieur. Ceci est d'autant plus encouragé que ces travaux bénéficient d'aides financières ce qui, je dois l'avouer, a été un facteur déterminant dans le fait de mettre le paquet sur ce poste de travaux et de les faire faire par des artisans : la pose est quasiment financée, ça ne vaut pas le coup de s'embêter. »



« Les aides proposées par l'ANAH, les collectivités territoriales, l'éco-PTZ ou diverses mesures de l'État comme le crédit d'impôt au bon gré des différents gouvernements, engendrent des démarches longues, fastidieuses et décourageantes pour la majorité des gens qui ne se lancent pas. Et les artisans qualifiés sont généralement plus chers que les autres. Donc, on nous aide d'un côté, mais on perd de l'autre. »



« Il s'agit de laine de roche soufflée et nous avons opté pour une protection indice 9, car nous souhaitons vraiment éviter la déperdition de chaleur (la prime énergie se déclenche à partir de 7). »

« Le seul chantier qui reste en suspens, c'est le changement des fenêtres. Il est vraiment regrettable que les subventions aient été supprimées. C'est un gros budget : nous avons fait le choix de ne pas le faire cette année. »

Quand l'énergie est aussi esthétique



« Sympa les premières soirées au coin du feu. C'est vrai qu'au final, on installe ce genre de poêle pour le charme du feu de bois et non pour faire des économies, car vu le prix de l'installation il faudrait plusieurs décennies pour l'amortir. »



« Nous avons fait le choix de menuiseries alu extérieur et bois intérieur en dépose totale. J'ai hâte de voir le rendu des couleurs et textures et des finitions d'encadrement. J'avoue regretter mon noir pur extérieur, choisi à la base, mais pas d'autre choix que de se conformer à l'avis de l'architecte des bâtiments de France. »

LA CHARGE MENTALE DU CHANTIER

