

RETOUR D'EXPÉRIENCE

#5 – Négocce

Appel à expérimenter Coop'Réno Breizh RénoPartage

Partenaires de nos actions

COFINANCÉ PAR
UNION EUROPÉENNE



L'Europe s'engage
en Bretagne



Membre du réseau



Sommaire

INTRODUCTION

Programme Coop'Réno (ADEME)
Présentation de l'interlocuteur

1. ACCOMPAGNEMENTS PROPOSES

- 1.1. Visite avant accompagnement
 - 1.2. Accompagnement technique à l'insufflation
 - 1.3. Conseils techniques et mise en relation
 - 1.4. Réflexion d'accompagnement hors site
-

2. CONTRACTUALISATION

- 2.1. Accompagnement à la technique d'insufflation
-

3. PRATIQUES

- 3.1. Typologies de bâtiments traités
 - 3.2. Gestion des matériaux
-

4. RESPONSABILITES

- 4.1. Cadrage contractuel
 - 4.2. Influence technique
 - 4.3. Sécurité sur chantier
-

5. FREINS MAJEURS À L'ARA

- 5.1. Frein assurantiel
 - 5.2. Frein humain
-

CONCLUSION



Introduction

Le projet Coop'Réno (ADEME)

L'expérimentation Coop'Réno, portée par l'ADEME, s'inscrit dans une volonté nationale de soutenir les approches accompagnées de la rénovation, en particulier dans les contextes d'auto-réhabilitation. Ce programme vise à **identifier et valoriser les initiatives locales** qui proposent des modèles innovants, coopératifs et solidaires, à rebours des parcours classiques de rénovation pilotés par des opérateurs privés. Batylab fait partie des 12 projets lauréats de cet appel à projets.

Dans ce cadre, plusieurs structures impliquées dans l'Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA) ont été sollicitées pour **partager leurs pratiques, leurs difficultés et les leviers identifiés pour consolider ce modèle émergent**. Le présent retour d'expérience s'appuie sur l'exemple d'une entreprise de négoce de matériaux bio et géo-sourcés. Charpentier de métier, notre interlocuteur n'hésite pas à utiliser cette expérience passée pour conseiller sa clientèle. Il pratique l'accompagnement à l'auto-réhabilitation en proposant un accompagnement au maniement de l'insuffléuse cardeuse, permettant ensuite aux maîtres d'ouvrages d'être autonomes pour l'isolation de leurs caissons à ossature bois. L'entretien avec ce professionnel en négoce de matériaux s'est basé sur une grille élaborée avec le regard croisé d'un assureur et d'une juriste, dans une logique de mise en dialogue entre pratiques de terrain et cadre réglementaire.

Présentation de l'interlocuteur

Pour différentes raisons, l'ensemble des retours d'expériences ont été anonymisés. Nous parlerons donc du "négoce en matériaux" dans le cadre de ce dossier.

Basé en Ile-et-Vilaine, l'entreprise a été créée en 2013, et se désigne comme **entreprise de négoce et conseils en éco-construction et éco-réhabilitation du bâti ancien**. Elle est co-dirigée par deux associés, accompagnés d'une salariée pour la gestion de la partie administrative. La vocation de l'entreprise est la vente de matériaux bio et géo-sourcés.

«On achète, on stocke, on revend.»



Les clients de l'entreprise sont principalement des artisans travaillant pour des particuliers. Il leur arrive également d'avoir pour client des particuliers ou des associations (souvent structurés en Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC)) ou des particuliers souhaitant réhabiliter du bâti ancien. Tous deux anciens artisans, les co-gérants prêter une attention particulière à répondre de la meilleure manière possible aux attentes de leurs clients (artisans ou particuliers), n'hésitant pas à leur prodiguer des conseils lorsqu'ils estiment que cela est nécessaire.

Ce retour d'expérience se concentre uniquement sur les missions d'accompagnement des MOA suivant une démarche d'auto-réhabilitation accompagnée.



01. Accompagnements proposés

Notre interlocuteur explique qu'il ne pratique qu'un seul type d'accompagnement tarifé, et qu'il concerne l'accompagnement à la technique d'insufflation. Il indique également qu'il prodigue très régulièrement des conseils afin de répondre le plus justement possible aux besoins de ses clients. Ces conseils sont cependant oraux, et ne font jamais l'objet d'écrits quelconques.

«Je considère que le MOA qui auto-réhabilite est artisan de son chantier.»

1.1. Visite avant accompagnement

Avant de lancer la phase d'accompagnement, notre interlocuteur se rend sur site pour **constater d'état du support avant insufflation**. Il met alors au service du MOA son expérience en tant que charpentier pour prodiguer des conseils s'il estime que cela est nécessaire. Il indique notamment pouvoir conseiller les MOA sur la capacité structurelle de leurs ouvrages. Le professionnel indique que ce genre de conseil ne se fait que par oral afin d'éviter toute ambiguïté en cas de sinistre.

■ Public visé : tout MOA souhaitant se lancer dans une mission d'ARA concernant l'isolation par insufflation de caisson à ossature bois

■ Financement : visite intégrée dans le devis formulé pour la suite de la mission

1.2. Accompagnement à la technique d'insufflation

En complément de la vente de matériaux, notre interlocuteur propose une prestation d'accompagnement à la technique d'insufflation. Cet accompagnement se déroule en plusieurs temps, débutant par une visite sur site afin de constater l'état des supports (se référer au 1.1), comprenant des échanges téléphoniques et écrits, avant d'aboutir à l'accompagnement technique avec la mise en route de la machine, l'explication des réglages, et la démonstration de mise en œuvre. La dernière étape de l'accompagnement concerne le contrôle du résultat, permettant au MOA de contrôler en autonomie la bonne mise en œuvre de l'isolant dans les caissons.



«Mon objectif c'est qu'à 11h30 le MOA me dise de partir parce qu'il se sent autonome.»

Le facteur de réussite mis en avant par notre interlocuteur est la **sensation d'autonomie du MOA**. Il explique ne pas vendre la prestation au temps passé, car la capacité d'apprentissage du MOA dépend énormément du facteur humain. Il laisse donc libre le MOA de lui indiquer quand il se sent autonome sur le sujet, moyennant évidemment son regard critique de professionnel.

■ Public visé : tout MOA souhaitant se lancer dans une mission d'ARA concernant l'isolation par insufflation de caisson à ossature bois

■ Financement : mission globale vendue 300 €HT pour les particuliers

1.3. Conseils techniques et mise en réseau

Fort de son expérience passée en tant qu'artisan, il considère qu'en tant que professionnel du bâtiment, il a également un devoir de conseil. Il n'hésite donc pas à mobiliser ses connaissances et compétences pour aiguiller le choix des MOA, que cela soit dans leur choix de matérialité, ou sur des défauts structurels qu'il décèlerait sur photos ou directement sur site.

«Le bon matériau au bon endroit.»

En tant que négociateur, l'interlocuteur indique aussi conseiller les MOA dans le choix de tel matériau plutôt qu'un autre afin d'aiguiller ces derniers en fonction de leurs besoins. Certains matériaux vont être plus économiques, d'autres plus simples à mettre en œuvre, d'autres vont présenter de meilleures performances pour une épaisseur donnée. Il considère que cela fait partie de son rôle en tant que fournisseur de matériaux de construction.

Afin de conforter, ou de conscientiser les MOA dans leur choix de matérialité, il n'hésite pas à **mettre en réseau ses clients**, afin de « **voir en vrai** » ce que donne réellement le matériau une fois mis en œuvre sur chantier.



En tant qu'ancien charpentier, l'interlocuteur indique qu'il a parfois conseillé à des maîtrises d'ouvrage sur le recours à des caissons à ossature bois rapportés par l'intérieur pour l'isolation de leurs parois verticales. Il indique que parfois le MOA possède des compétences qui lui permette de réaliser ces travaux par lui-même, et que de manière générale cette solution revient moins chère, notamment par rapport à une solution d'isolation en panneaux rigides de laine de bois.

■ Public visé : tout MOA souhaitant se lancer dans une mission d'ARA

■ Financement : Gratuit, conseils principalement oraux

1.4. Réflexion d'accompagnement hors site

Dans le cadre de leur projet de construction de nouveaux locaux, les deux co-gérants réfléchissent à la mise en place d'un atelier qui constituerait une **antenne pédagogique** permettant d'accueillir des formations sur la mise en œuvre de matériaux écologiques. Cette possibilité pourra former un autre type d'accompagnement à l'auto-construction et l'auto-réhabilitation.



02. Contractualisation

2.1. Accompagnement à la technique d'insufflation

Dans le cadre de l'accompagnement technique à l'insufflation, notre interlocuteur indique qu'il est toujours contractualisé en tant que prestation de service. Néanmoins, lorsque l'accompagnement est à destination d'artisans locaux, la prestation n'est pas tarifée, car en tant que professionnel de négoce, il considère que c'est un « deal gagnant gagnant » avec l'artisan, qui rachètera des matériaux pour ses futurs chantiers. Pour un particulier, la prestation d'accompagnement « tout compris » est tarifée à 300 €HT.



03. Pratiques

3.1. Typologies des bâtiments traités

Ne vendant que des matériaux bio et géo-sourcés, le bâti ancien se prête particulièrement bien à l'utilisation de ces matériaux. L'interlocuteur indique qu'il propose de l'accompagnement **majoritairement sur de la maçonnerie ancienne type bauge, pierre, ou encore terre**. Il indique également travailler de temps à autre sur des constructions à ossature bois.

L'interlocuteur explique qu'il a régulièrement affaire à des bâtiments présentant des traces d'humidité, souvent parce qu'ils ne sont pas ventilés, ou parce qu'ils présentent des modes constructifs non adaptés tels que des enduits non perspirants sur des murs moellons. Il indique également que les toitures sont régulièrement revêtues d'une couverture en fibrociment qui est un matériau amianté.

En tant que professionnel, l'interlocuteur indique qu'il ne lui est arrivé qu'une seule fois de refuser d'intervenir dans le cadre d'un chantier. Il avait mis en garde les MOA sur des défauts relatifs à la charpente et à la couverture, et les MOA n'ont pas souhaités réaliser de remise en état.

3.2. Gestion des matériaux

En tant qu'entreprise de négoce, la vente de matériaux de constructions constitue le cœur de métier de notre interlocuteur. Il lui arrive donc régulièrement de réaliser de la vente de matériaux sans travaux.

Concernant l'accompagnement à l'insufflation, l'entreprise réalise également du **prêt de matériel**. L'insuffleuse/cardeuse est mise à disposition du MOA pendant le temps nécessaire pour que ce dernier puisse réaliser l'isolation de ses caissons.



04. Responsabilités

L'un des points les plus sensibles lorsque l'on parle d'un projet en Auto-Réhabilitation Accompagnée est le cadre légal concernant la répartition des responsabilités. En tant que négociateur, notre interlocuteur indique qu'il y a un véritable flou concernant le devoir de conseil qui lui incombe.

«Jusqu'où doit-on aller ? A quel niveau doit-on assister le MOA ?»

Sur le plan humain, l'interlocuteur estime avoir une forte relation de confiance avec ses clients.

4.1. Cadrage contractuel

Dans le cadre de la prestation d'accompagnement à l'insufflation, l'interlocuteur considère que la contractualisation lui permet d'être couvert. Un flou réside néanmoins sur la possibilité pour le MOA de se retourner contre l'entreprise si un sinistre intervient suite à une mauvaise mise en œuvre de l'isolant par ses soins.

4.2. Influence technique

En tant que professionnel, l'interlocuteur explique qu'il a un devoir de conseil auprès de ses clients et MOA. En revanche, il ne sait pas jusqu'où ce conseil doit aller... Il explique s'appuyer dans la majeure partie des cas sur les ressources et éléments techniques des fabricants des matériaux vendus, mais cela ne permet pas toujours de répondre aux questionnements des maîtres d'ouvrages.

« On se sanctionne nous-même en se disant qu'on a raté un truc dans la formation »

L'interlocuteur indique qu'il leur est déjà arrivé de re-fournir gratuitement des matériaux après constatation de résultats insatisfaisants sur le chantier. Il indique ne réaliser ce geste que s'il considère que ces résultats sont dus à un défaut d'accompagnement et/ou de conseil.

4.3. Sécurité sur chantier

En termes de sécurité sur le chantier, la seule mise en cause possible selon lui est un défaut de fonctionnement de la machine, suite à un défaut d'entretien par exemple. Pour le reste l'interlocuteur estime que les risques générés par l'activité de son entreprise sont moindres mais pas nuls.



05. Freins majeurs à l'ARA

5.1. Frein assurantiel

Le manque de vision claire sur les aspects assurantiels constitue un frein majeur au développement et à la structuration de l'ARA. L'interlocuteur estime qu'il a un devoir de conseil, mais il a des difficultés à savoir jusqu'où il a l'obligation d'aller en matière de conseil.

De plus, l'interlocuteur indique que **l'attestation de fin de chantier est nécessaire pour déclencher la responsabilité de l'assurance**. Il évoque alors que dans le cas des chantiers en auto-réhabilitation, il est très courant qu'ils se déroulent sur des temps longs, avançant pas à pas suivant la disponibilité du MOA. La question de la responsabilité assurantielle se pose donc d'autant plus puisque l'attestation de fin de chantier peut parfois arriver quelques années après la réalisation des premiers travaux...

5.2. Frein humain

Le frein le plus important au développement et à la structuration de l'ARA selon notre interlocuteur est le facteur humain. Il entend par-là qu'il est relativement **compliqué de jauger les capacités que va avoir le MOA pour apprendre et comprendre les choses**.

« L'artisan sait ce qu'il peut transmettre, mais est-ce qu'il a la capacité de connaître le niveau de compréhension du MOA ? »

En tant que professionnel, notre interlocuteur entend par-là qu'il reste relativement complexe de cerner le niveau de départ de l'auto-rénovateur. Il estime que pour des tâches relativement simples telles que l'insufflation, cette problématique n'a que très peu d'impact sur le résultat final. En revanche, pour des tâches plus ouvragées, impactant directement la structure du bâtiment par exemple, ce défaut de perception du niveau de départ du MOA constitue une limite non négligeable au développement d'une filière d'accompagnement à l'auto-réhabilitation.



Conclusion

Cette analyse permettant de présenter le retour d'expérience d'un artisan sur l'Auto-Réhabilitation Accompagnée met en lumière certains manques dans le cadre légal en vigueur, limitant ainsi les possibilités de développement d'une filière d'Auto-Réhabilitation Accompagnée.

En tant que co-gérant d'une entreprise de négoce, l'interlocuteur propose une prestation d'accompagnement à la technique d'insufflation comprenant la location du matériel, la constatation visuelle avant travaux des supports, et l'explication du processus d'isolation par insufflation. Cette prestation est cadrée contractuellement, et présente peu de risque en matière de sécurité et de sinistralité.

En revanche, en tant qu'ancien professionnel du bâtiment, l'interlocuteur effectue également du conseil auprès de ses clients, afin de les aiguiller dans la matérialité de leur projet, ou plus généralement dans la conception de ce dernier. Bien que non contractuels, ces conseils constituent un flou juridique et assurantiel. En cas de sinistre, et bien qu'il prête une attention particulière à ne pas garder de traces écrites de ces conseils non contractuels, le professionnel ne sait pas s'il peut être mis en cause par le MOA suite à l'apparition d'un sinistre.

Cette notion de flou assurantiel constitue selon l'interlocuteur un des deux freins majeurs au développement et à la structuration d'une filière relative à l'auto-réhabilitation accompagnée.

Le second frein identifié par le professionnel est le facteur humain. Il estime qu'il est très difficile d'évaluer avant accompagnement le niveau de départ de l'auto-rénovateur. C'est pourquoi il considère que pour des tâches relativement simples telles que l'isolation par insufflation, l'accompagnement se prête bien. Il estime néanmoins que pour des tâches plus complexes, il est nettement plus compliqué et risqué pour un professionnel de proposer ce type d'accompagnement.

Un cadre légal clair permettrait donc de rassurer à la fois l'artisan et le MOA, et de mettre en avant ce dispositif d'auto-rénovation permettant aux propriétaires de rénover par eux-mêmes et avec l'aide de professionnels.



L'Auto-Réhabilitation Accompagnée présente dans tous les cas de nombreux avantages, à la fois pour tout professionnel qui aspire à diffuser ses connaissances, et pour tout particulier qui souhaite s'impliquer dans la rénovation et avoir une connaissance plus fine de son patrimoine bâti.



**23 rue Victor Hugo
35 000 Rennes**

contact@batylab.bzh
02 90 01 54 65

Retrouvez-nous sur
www.batylab.bzh



Partenaires de nos actions

Cofinancé par
UNION EUROPÉENNE



L'Europe s'engage
en Bretagne



PRÉFET
DE LA RÉGION
BRETAGNE
*Liberté
Égalité
Fraternité*



Membre du réseau

