

Pourquoi isoler autrement ?



**Contribution du groupement du mur
manteau au groupe de travail du Plan
Bâtiment Durable
« nouvelles dynamiques de rénovation
des logements »**



Structure : groupement des industriels du mur manteau

Rédacteur : Dominique Delassus, président du groupement

Mail : dominique.delassus@mur-manteau.fr, yves.baum@mur-manteau.fr (secrétaire général)

Site web : www.mur-manteau.fr

Téléphone : 06 87 70 70 21

Présentation de la structure : plaquette en pièce jointe, liste des adhérents en dernière page,

Le Mur Manteau est une association regroupant des industriels fabricants de systèmes ITE enduits sur isolants, des fabricants d'isolants et des fabricants de fixations et accessoires pour la promotion du concept de l'isolation thermique par l'extérieur des parois opaques.

Contribution : essentiellement du retour d'expérience assorti de recommandations



Retours d'expérience au regard de la série de questions posées par l'appel à contributions.

Il convient de préciser que ces retours d'expérience concernent la maison individuelle - le gisement le plus important mais le plus difficile à atteindre - et la petite copropriété. Ils ne concernent pas l'habitat collectif des moyennes et grandes copropriétés dont l'approche est différente par la présence d'un syndic et souvent d'un architecte. Ils sont limités à l'isolation par l'extérieur de la paroi opaque, composante de l'enveloppe, les travaux les moins pratiqués car d'un coût plus élevé que les autres prestations (isolation toiture, changement des fenêtres et des baies vitrées) et réservés à une application strictement professionnelle.

Quotidiennement, les commerciaux des industriels sont sur le terrain, ils prospectent (avec l'appui de la distribution et/ou à la demande des entreprises), répondent aux demandes des particuliers, s'efforcent de les guider et de les convaincre de passer à l'acte. Ces retours sont leurs témoignages collectés auprès de quelques industriels qui se sont réunis pendant ce très court laps de temps laissé aux contributeurs par le groupe de travail. Ce n'est donc qu'une vision partielle du marché de la rénovation énergétique.



Question n° 1

Eléments déclencheurs :

- Vient en premier le besoin de ravalement (je veux ravalier mes façades, pourquoi ne pas en profiter pour les isoler ?), puis l'inconfort (murs froids, humidité, assez peu le confort d'été) ou le trouble de jouissance par une qualité insuffisante du bâti. En zone à faible tension immobilière, la médiocre qualité du bâti peut-être également être une motivation de travaux pour un bailleur qui loue son bien (le bénéficiaire du DPE)

Freins:

- La complexité des opérations, la manque de confiance, l'absence d'un conseil avisé. Il convient de distinguer le travail isolé du bouquet de travaux. Travail isolé = l'entreprise ad hoc dont c'est le cœur de métier sera le bon professionnel donc le bon interlocuteur. Dans le cas du bouquet de travaux, davantage de complexité, besoin d'un opérateur unique, un « courtier » de travaux ou facilitateur qui possède la compétence technique, esthétique et financière. En clair un expert qui rassure et facilite le passage à l'acte.

Recommandations:

- Rôle de l'architecte à un coût calibré ? S'il n'offre pas ce service d'autres le feront = une force technico-commerciale supplétive ?
- Besoin d'un intermédiaire entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre (certains BE accompagnent, montage financier, expertise technique, suivi des travaux,..)
- Les plateformes traitant les demandes des particuliers, renseignent et mettent en contact, elles ne peuvent remplir ce rôle.



Question n° 2

Angles d'approches :

- Le ravalement comme déjà cité l'emporte sur toutes autres considérations, l'isolation devrait être la variante systématique d'un ravalement. L'embarquement de la performance énergétique en cas de travaux prévu par la LTECV sera déterminante à cet égard, mais à condition que les dérogations ne permettent pas d'y échapper à tout coup. Or, le décret devant le conseil d'Etat met une condition de retour sur investissement de 10 ans, ce qui est peu de chose au regard de la durée de vie d'un bâtiment. Et le surcoût s'efface en partie par les aides de l'Etat. Les arguments du retour sur investissement ou de l'économie d'énergie ne portent pas, comme cela a été dit par nombre d'acteur de la construction.
- Les incitations fiscales : 95% des particuliers veulent des informations sur les aides fiscales et financières : ils ne savent ni ce qu'ils peuvent obtenir, ni où aller chercher les informations
- Manque total de lisibilité, visibilité et de constance dans le temps des aides de l'Etat, c'est déroutant et non incitatif.
- Le conseil venant d'une entreprise professionnelle, elle pousse la solution relevant de sa compétence. Or toucher aux équipements, alors que l'enveloppe a une performance médiocre est un contre sens et une dépense partiellement inutile

Recommandations :

- La notion de surcoût apporté par l'isolation en plus du ravalement devra être soigneusement définie et précisée par le réglementaire.
- Il convient de sensibiliser la maîtrise d'ouvrage et d'œuvre sur l'importance de l'ordonnancement des travaux



Question n° 3

Couple rénovation énergétique et confort

- La notion de confort est complexe, ce peut être tout simplement le bien être du propriétaire ou du locataire dans son habitat. Le confort d'hiver est la maison bien isolée du froid et le confort d'été l'isolation du chaud. Ce peut être aussi le confort sanitaire d'un logement sain et sans humidité sans développement de micro-organismes. Ou confort pendant les travaux, traités par l'extérieur sans déranger les occupants, surface habitable préservée, travaux pérennisant les murs, en évitant la rénovation lourde intérieure (réseaux, décoration...)
- C'est donc une notion large où nombre de paramètres rentrent en ligne de compte, une enveloppe performante, accouplée à un traitement de l'air adapté est un argument développé sur le terrain et qui porte. L'analogie avec les bâtis anciens équipés de murs épais est pratiquée par les commerciaux: isolation hiver, climatisation en été, respiration des murs, préservation de l'humidité, tous ces arguments sont utilisés.

Recommandations :

- Il est important de comprendre la réelle motivation du particulier, ses attentes sur cette notion de confort et argumenter en conséquence (confort d'été, confort d'hiver, bénéfice d'une solution par rapport à une autre, etc...)
- Il convient de raisonner en solution globale avec toutes ses considérations, performance énergétique, confort intérieur, esthétique et durabilité



Question n° 4

Leviers économiques :

- Promotion par les pouvoirs publics : la campagne de communication nationale « je rénove, j'économise » avait eu un impact sensible sur la visite des sites web des industriels du groupement. Le pic s'est vite affaïssé après l'arrêt. Cette promotion a eu une efficacité réelle. C'est un investissement rentable. A quelques exceptions près, aucune entreprise, aucun industriel, aucun syndicat professionnel n'a les moyens d'une telle promotion
- Les incitations fiscales souffrent d'une trop grande instabilité dans le temps et d'exigences parfois trop contraignantes
- La complexité des aides : les particuliers ne les connaissent tout simplement pas ou sont rebutés par le parcours administratif pour aboutir.
- La notion de plus-value immobilière est très virtuelle surtout pour des biens situées en zone à tendance baissière. Cependant, c'est un argument qui porte dans les zones « aisées »
- Habitat un bien de consommation ? Le terme « d'usage » n'est-il pas mieux adapté ? L'évolution sociale et générationnelle est réelle, en IdF par exemple, la durée moyenne de possession d'un bien immobilier est de 7 années...

Recommandations

- Eviter d'aborder la notion de retour sur investissement
- Engager l'Etat à davantage de communication via les masses média
- Simplifier et pérenniser les aides de l'Etat



Question n° 5

Nouveaux outils et nouvelles dispositions à mettre en œuvre

- Sans vouloir froisser nos confrères de la construction, le manque de savoir faire commercial d'une partie de la maîtrise d'œuvre (artisan, entrepreneur) est un vrai frein pour une grande partie des clients particuliers qui ont un niveau d'exigence bien supérieur à ce qui leur est proposé. Ils attendent de l'écoute, des conseils précis, argumentés, de la réactivité, afin d'être rassurés sur l'entreprise et ses compétences.
- Une formation professionnelle à cet acte spécifique de la vente dans le domaine de la rénovation? Certains industriels s'en préoccupent et prennent des initiatives en ce sens. Mais au-delà, la massification : les organismes de formation, les syndicats professionnels dispensent-ils ce type d'enseignement ?
- Réactivité du professionnel : nombreux témoignages sur l'entreprise sollicitée qui accepte de contacter le particulier demandeur et qui ne se présente pas... Manque de disponibilité et manque de sens commercial ?
- Le métier d'ITEiste est encore peu répandu, 3 à 400 entreprises véritablement façadiers ITEistes, la pose est technique, il y a de nombreux pièges et de la pathologie imputable à l'ignorance des règles de mise en œuvre dans 70% des cas.

Recommandations

- Toute formation professionnelle devrait comporter un volet sur l'acte de vente
- Promotion du métier d'ITEiste qui a de belles perspectives



Question n° 6

Spécificité de l'habitat individuel, contraintes et leviers d'action

- En France, l'isolation se traitant en grande majorité par l'intérieur (ce qui n'est pas le bon sens selon l'auteur...) il y a une méconnaissance de l'ITE, non seulement chez les particuliers, mais aussi auprès des organismes de conseil. Les commerciaux doivent expliquer ses avantages en lien avec ce qui est connu, le ravalement. Des initiatives sont prises par les industriels autour du web notamment (exemples = « renovermamaison.fr » de ParexLanko ou « isolermamaison.fr » de STO), sur les points de vente et sur les chantiers. L'application du décret sur les travaux embarqués devrait logiquement mieux faire connaître l'ITE
- Qualité et adéquation des prestations? Des exemples de vente forcée ou de solutions contestables (relevé des déperditions par hélicoptère...) qui ne prennent pas en compte l'ouvrage lui-même

Recommandations

- Maîtrise et vulgarisation des systèmes ITE par les professionnels du conseil, les industriels sont disponibles, leurs centres de formation leur sont ouverts
- Mise en place d'un observatoire de la qualité sur les prestations fournies (par l'AQC) ?

