

Marché de l'amélioration de l'habitat

Le Point sur... N°4

La Maison de l'Amélioration de l'Habitat

...à partir de l'étude préalable d'INSIGHT
et de l'étude d'évaluation de GMV Conseil

Un concept efficace de stimulation du marché

L'analyse de la problématique du marché de l'amélioration de l'habitat a fait émerger, au sein du Club de l'Amélioration de l'Habitat, l'idée que le développement d'interfaces entre l'offre et la demande était nécessaire pour dynamiser le marché. Le concept de « Maison de l'Amélioration de l'Habitat », lieu d'information et de conseils gratuits pour le grand public, apporte une première réponse en ce sens.

Dans l'optique de la création d'un tel lieu, INSIGHT a confronté un projet détaillé aux réactions des particuliers afin de déterminer avec précision les missions et services attendus.

Le modèle révélé par cette étude a été fidèlement reproduit et expérimenté à Angers où la première Maison de l'Amélioration de l'Habitat a vu le jour en 1993.

La fréquentation de la Maison de l'Amélioration de l'Habitat d'Angers a été suivie pendant ses trois années d'existence et l'étude d'évaluation confiée à GMV Conseil a révélé son impact positif sur les commandes de travaux aux professionnels.

Méthodes

INSIGHT a soumis à deux groupes constitués de propriétaires occupants de maisons et d'appartements le concept de la Maison et des scénari présentant les services envisagés. Ces groupes comprenaient des propriétaires ayant réalisé récemment des travaux d'amélioration et des propriétaires projetant d'en réaliser ; parmi ces derniers, certains avaient déjà entamé des démarches, d'autres pas encore.

Pour l'étude d'évaluation, GMV Conseil a réalisé des enquêtes téléphoniques auprès de :

- 50 visiteurs de la Maison de l'Amélioration de l'Habitat,
- 350 particuliers de l'agglomération d'Angers avec une sur-représentation des propriétaires et des 25-65 ans),
- 50 artisans et entreprises du bâtiment.

De plus, le personnel de la Maison a suivi tout au long de ses trois années d'existence le nombre de visites et d'entretiens conseils effectués.

La Maison de l'Amélioration de l'Habitat telle qu'elle a été présentée aux groupes cibles :

« Vous pensez à réaménager votre logement ou à embellir votre cadre de vie et vous souhaitez vous informer sur l'éventail des solutions possibles. La Maison de l'Amélioration de l'Habitat vous propose toute l'information nécessaire, des conseils et une assistance jusqu'à la réalisation de vos projets »

L'intérêt de la Maison est immédiatement perçu par les particuliers

L'accès à l'ensemble des informations en un même lieu

Souvent découragés par l'ampleur des démarches à effectuer et le nombre d'interlocuteurs à contacter, les particuliers réagissent très positivement à l'idée de pouvoir se procurer en un même lieu toute l'information nécessaire à la définition d'un projet.

Un accompagnement possible dans la phase de préparation des travaux

Les propriétaires voient dans la Maison une réponse concrète à la difficulté qu'ils éprouvent à porter leurs projets à leur terme. Pouvoir discuter avec un interlocuteur qualifié apaise leur crainte de s'engager sans disposer de tous les éléments permettant d'opérer des choix éclairés. L'intérêt des propriétaires pour la Maison apparaît ainsi fortement ancré dans la phase préalable aux travaux.

Sous certaines réserves

Recevoir des conseils dénués d'intention commerciale

Le concept éveille cependant certaines inquiétudes quant à l'impartialité des conseils fournis. Le principal ressort de l'intérêt et de l'adhésion du public à cette initiative réside en effet dans la possibilité de pouvoir s'adresser, en toute confiance, à des interlocuteurs désintéressés. C'est en ce sens que la Maison de l'amélioration de l'habitat se démarque favorablement des autres lieux où les particuliers peuvent trouver conseils et informations (GSB, artisans et entreprises).

Garder la maîtrise de son projet

Les réactions du public à l'exposé du concept font apparaître un risque de confusion avec la mission de maîtrise d'œuvre. L'idée d'une prise en charge totale du projet par une structure extérieure ne séduit qu'une minorité de propriétaires. Pour la plupart, ils veulent rester maîtres de leur projet et de leurs envies : ils ont peur d'être dépossédés de la maîtrise d'une opération qui concerne leur cadre de vie, l'espace de leur intimité. Un tel positionnement de la Maison supposerait de plus un engagement de la part des propriétaires alors que ce qu'ils souhaitent avant tout, c'est de pouvoir réfléchir en toute liberté et en toute autonomie.

La Maison doit jouer plusieurs rôles

Stimuler l'envie de rénover par l'apport d'idées

Les particuliers attendent de la Maison qu'elle stimule leur imagination et leurs envies en mettant à leur disposition des idées, des modèles, des exemples de réalisations et d'aménagements. Ils souhaitent aussi pouvoir y trouver des expositions présentant les nouveaux matériaux, les techniques de pointe, à condition toutefois que ces expositions ne soient pas de simples vitrines ; elles doivent être porteuses d'un point de vue sur l'offre, ne présenter que des produits aux avantages prouvés. Ils réservent un bon accueil à l'idée de la mise en place d'expositions thématiques (par exemple ravalement de façades, isolation thermique...).

Mettre à disposition des informations techniques, financières et juridiques

Les propriétaires espèrent trouver dans la Maison l'ensemble des informations nécessaires à la préparation de leur projet, que ce soit en « libre-service » ou par l'apport de conseils personnalisés. Leurs attentes portent sur les prêts et les aides possibles, les normes à respecter, les solutions techniques envisageables, les niveaux de prix des prestations et, éventuellement, des références de professionnels.

Permettre l'acquisition de compétences

Les particuliers ne se sentent pas suffisamment compétents pour opérer le « bon choix » entre diverses solutions. La Maison de l'Amélioration de l'Habitat doit être un lieu où ils pourront à la fois se sensibiliser à la réalité des problèmes techniques et se familiariser avec le vocabulaire des matériaux. Ils pourront ainsi par la suite engager dans de meilleures conditions un dialogue avec les professionnels. Ils souhaitent en fait acquérir des « clés » pour être sûrs de prendre les bonnes décisions.

Expertiser les projets

Le point de vue d'un spécialiste désintéressé, dans une relation plus personnalisée, doit leur permettre d'évaluer leur projet : connaître les avantages et les inconvénients de chaque solution technique, avoir une idée du rapport qualité/prix des matériaux, comparer les devis... L'enjeu, pour eux, est de pouvoir acquérir la certitude qu'ils opéreront le bon choix.

Son aménagement est imaginé en deux espaces distincts

Un espace ouvert d'informations générales

Consultés sur différentes propositions d'aménagements pour la Maison, les particuliers font preuve d'une préférence marquée pour un espace chaleureux qui laisse le visiteur libre de circuler. Le premier espace devra donc favoriser la flânerie à la recherche d'idées et la consultation des informations en libre-service, avec une personne pouvant les orienter s'ils le désirent.

Un espace réservé aux entretiens avec un conseiller

Mais, pour une analyse plus détaillée de leur projet, les particuliers souhaitent pouvoir discuter avec un conseiller dans un endroit isolé, fermé, où ils pourront aborder en toute tranquillité tous les aspects de leur projet. L'intimité de ce lieu marque la différence entre la Maison et les espaces à finalité commerciale.

Le concept de Maison de l'Amélioration de l'Habitat tel qu'il a été reformulé selon ces réactions :

« Lieu d'information et de conseils gratuits, ouvert au grand public, la Maison de l'Amélioration de l'Habitat a pour but de stimuler, de guider, de rassurer et, finalement, de responsabiliser, en toute impartialité, les particuliers, acheteurs potentiels de travaux de rénovation. »

Création de la Maison de l'Amélioration de l'Habitat à Angers

Située dans le quartier piétonnier de la ville d'Angers, la Maison s'installe en 1993 dans un local de 100 m² organisé autour de deux espaces et animé par deux personnes :

- un lieu d'information avec un accueil pour les premiers renseignements et une exposition sur un thème particulier régulièrement renouvelé,
- un lieu de réflexion comprenant un coin travail pour la consultation de la bibliothèque et de la vidéothèque et un bureau pour les "conseils personnalisés" où le conseiller reçoit les particuliers.

Un impact évalué à 15 millions de francs de travaux par an

Une fréquentation rapidement importante et en constante progression

Un an après son ouverture, 1 000 visiteurs s'étaient rendus à la Maison de l'Amélioration de l'Habitat. Malgré une notoriété encore faible sur l'ensemble de la cible (seuls 2,5% des habitants de la région ont cité la Maison de l'Amélioration d'Angers comme centre d'information gratuit), la Maison obtenait un score supérieur aux autres lieux de conseil sur la rénovation (PACT-ARIM, CAUE, ANAH). La fréquentation est passée à 2000 visiteurs la deuxième année, et à 1 400 au cours du premier semestre de la troisième année. Une telle fréquentation représente une part significative des personnes concernées par des travaux importants. Les campagnes de communication ayant été assez modestes, ceci montre l'importance de la demande latente.

Les attentes des visiteurs sont satisfaites

Les visiteurs de la Maison présentent des particularités par rapport aux autres propriétaires : ils engagent plus souvent des travaux (66% des visiteurs avaient réalisés des travaux l'année précédente contre 48% des particuliers), pour un montant plus important (75 000 francs en moyenne pour les visiteurs contre 8 000 francs pour les particuliers) et en ayant recours aux professionnels dans 58% des cas (contre 24% pour les particuliers). A 86%, ils se déclarent satisfaits de leur visite. L'impartialité de la Maison ne fait aucun doute pour 98% d'entre eux et 60% estiment que leur visite leur a permis de clarifier les projets de travaux qu'ils envisageaient.

Un impact vérifié sur les montants de travaux

Mieux informés, rassurés sur leurs choix, 33% des visiteurs estiment que leur visite les a conduits à consacrer une somme plus importante que prévue de 15% en moyenne. Certains ont choisi des solutions ou des matériaux de meilleure qualité, plus chers, 35% ont fait des travaux auxquels ils n'avaient pas pensé au départ. On estime que le surplus d'activité généré s'est élevé à 5 millions de francs la première année, à 10 millions de francs en 1994 et à 15 millions de francs la troisième année.