

SYNTHESE ET ANALYSE DE L'ENQUETE 2020 CAH-QUALITEL/IPSOS

« L'opinion des propriétaires-occupants concernant leur résidence principale et les travaux de rénovation de leur habitat. »

PRESENTATION DE L'ENQUETE 2020 CAH-QUALITEL/IPSOS

1. Les répondants 2020 et leur habitat. (Pages 3 à 5)
 2. Les travaux répartis selon 4 types de travaux. (Pages 5 à 10)
 3. Les habitants et le management des travaux. (Pages 10 à 15)
 4. Les 5 attitudes travaux des habitants. (Pages 15 à 21)
- Conclusion Générale (Pages 21 et 22)

Cadre préliminaire de l'étude : (Pages 1 et 2)

Panorama du parc résidentiel et du marché français de la rénovation-amélioration de l'habitat

1/ Structure de l'habitat français et caractéristiques des habitants

(Source : Insee, Service de la donnée et des études statistiques (SDES) - ministère de la Transition écologique et solidaire, estimations annuelles du parc de logements au 1^{er} janvier 2019)

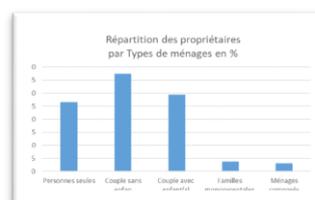
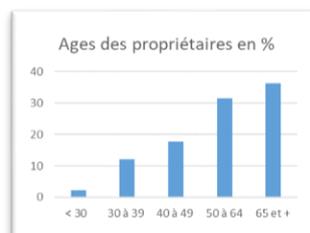
Le parc résidentiel Français compte 36 millions de logements, dont 30 millions de résidences principales réparties entre :

- 25 millions de logements privés
- 5 millions de logements sociaux.
- Les Maisons Individuelles représentent 56% du parc soit : 16,8 millions
- Les Logements collectifs représentent 44% soit 13,2 millions

L'habitat privé compte 18 millions de Propriétaires-occupants et 7 millions de locataires.

Profils des Propriétaires occupants, répartitions par catégories

- Types d'habitat : 79,4% en maison individuelle, 20,6% en logement collectif
- Âges :
 - < 30 ans : 2,3%
 - 30 à 39 ans : 12,0%
 - 40 à 49 ans : 17,8%
 - 50 à 64 ans : 31,5%
 - 65 ans et plus : 36,4%
- Revenus/Quartile
 - Q1 : 13,8%
 - Q2 : 23,6%
 - Q3 : 28,5%
 - Q4 : 34,2%
- Types de ménages
 - Personnes seules : 26,5%
 - Couple sans enfant : 37,3%
 - Couple avec enfant(s) : 29,4%
 - Familles monoparentales : 3,8%
 - Ménages composés : 3,0%



2/ Eléments économiques du marché des travaux dans l'habitat existant : Entretien-Amélioration, extension-agrandissement en métropole et dom (Source : Compte Satellite du Logement & études CAH/QUINT)

Le marché **des travaux dans l'habitat existant** (parc privé et social) pour l'année 2019 représente un **Chiffre d'affaire global de : 62,3 milliards d'€ HT**, réparti entre :

- Les prestations produites et facturées par les **professionnels** du bâtiment : **51,2 Mds€**
- Les dépenses engagées par les **particuliers** pour eux-mêmes (auto-rénovation) : **11,1 Mds€**.

Répartition du chiffre d'affaire marché des travaux dans l'habitat existant :

Par type d'habitat :

- **Parc privé : 55,1 Mds€**
 - Maisons Individuelles : 35,8 Mds€
 - Logements collectifs : 13,3 Mds€
 - Copropriétés, parties commune : 6 Mds€
- **Parc social : 7,2 Mds€**

Par natures d'ouvrage (grands postes de travaux) :

Travaux dans l'habitat existant par natures d'ouvrage		%	CA en Mds€
Enveloppe du bâtiment	Ouvertures: <i>Fenêtres, volets, stores, portes, vérandas.</i>	13,8%	8,6
	Toiture : <i>Charpentes, couvertures, isolation toiture/extérieure, gouttières.</i>	12,8%	8,0
	Façade : <i>Ravalement, bardage, crépis, peinture, isolation thermique par l'extérieur.</i>	10,6%	6,6
	Structure : <i>Fondations, planchers et murs porteurs, dalles, ossature.</i>	6,0%	3,7
Structures intérieures et équipements	Revêtement - Peinture: <i>Parquets, carrelages, moquettes, papiers peints, rideaux, voilages .</i>	20,5%	12,8
	Sanitaire-Plomberie : <i>Salle de bains, cuisines, toilettes, robinetteries, alimentation, évacuation.</i>	14,6%	9,1
	Agencements-Isolations intérieures : <i>Cloisons, plâtrerie, isolation thermique par l'intérieur, sols et combles.</i>	5,9%	3,7
	Circulation-Accessibilité : <i>Escaliers, rampes, équipements techniques de mobilité verticales.</i>	5,3%	3,3
	Chauffage-Ventilation-Climatisation: <i>Générateurs et émetteurs de chaleur, ventilation, climatisation, cheminées.</i>	5,7%	3,6
	Électricité-Domotique : <i>Commandes, réseau de distribution, sécurités, domotiques, multimédias.</i>	4,8%	3,0
Ensemble travaux de rénovation/entretien.		100,0%	62,3

PRESENTATION DE L'ENQUETE 2020 CAH-QUALITEL/IPSOS

Préambule : L'enquête 2020 CAH-Qualitel réalisée par IPSOS et destinée à mesurer l'opinion des propriétaires-occupants « Habitants-Consommateurs » concernant les travaux dans leur résidence principale (maison ou partie privative de leur appartement) n'a pas échappé aux conséquences de l'état d'urgence sanitaire exceptionnel de l'année 2020 dû à la pandémie du Coronavirus.

L'enquête « on line » lancée au mois de février 2020 a dû être interrompue courant mars en raison du 1er confinement ne pouvant ainsi traiter qu'une partie des cibles de populations visées.

La seconde partie de la collecte s'est de fait déroulée normalement à partir du 15 septembre 2020.

Au total 2946 répondants, représentatifs des cinq catégories (cibles) de propriétaires occupants de leur résidence principale visés **ont apporté leurs contributions à l'enquête**. Ils se répartissent entre :

- Les 3 catégories qui n'ont pas effectué de travaux entre 2017 et 2019 lesquelles ont pu être consultées en février et début mars 2020 (donc avant confinement). Propriétaires déclarant :
 - **Avoir eu un ou des projets de travaux mais n'ayant pas abouti.**
 - **Ne pas avoir besoin de travaux.**
 - **Ne pas avoir envie de travaux.**
- Les 2 autres cibles ont été consultées en septembre 2020 :
 - **Ceux qui ont fait des travaux entre 2017 et 2019 ou dont les travaux sont encore en cours.**
 - **Ceux qui s'engagent sérieusement à faire des travaux dans les 2 ans à venir.**

Pour rappel : En 2019 une enquête du même ordre portant sur des cibles identiques de populations a été diligentée par le CAH/QUALITEL et confié à IPSOS. Cependant, les questionnaires entre les version 2019 et 2020 n'étant pas parfaitement analogues (le groupe de travail en charge de l'étude, au vu des conclusions 2019 déjà très riches d'enseignements ayant souhaité apporter des évolutions structurelles et conjoncturelles à ce questionnaire) les comparaisons des résultats entre les versions 2019 et 2020 ne peuvent porter que sur les questions vraiment similaires.

Cela dit, les bénéfices positifs de l'enquête 2020 apparaissent de façon tangibles et le CAH dispose désormais d'une base de données largement enrichie quant aux propriétaires-occupants, leur habitat et son auto-évaluation ainsi qu'à la manière de décider de faire des travaux, d'en évaluer les réalisateurs et d'en mesurer les intérêts pour les occupants du logement.

Cette importante base de données renforce les analyses et les observations déjà faites en 2019, les enrichit, les complète, les précise, rendant ainsi plus concrètes les caractéristiques qualifiant les propriétaires de leur résidence principale (maison ou appartement en partie privative) et leur relation vis-à-vis des travaux d'amélioration de leur cadre de vie.

Chapitre 1/ Les répondants 2020 et leur habitat

L'ensemble des réponses apparaît en bonne cohérence avec les données statistiques publiques INSEE référentes, les variations de résultats par rapport à l'enquête 2019 étant en soi peu significatives.

Les répondants :

- 2 946 propriétaires occupant leur résidence principale ont répondu au questionnaire, 62% sont des femmes.
- Age moyen 55 ans. 75% des répondants sont âgés de 45 ans et plus, le plus jeune à 19 ans et le plus âgé 88 ans.
- 74% vivent en couple (58% mariés) les autres : 12% célibataires, 8% divorcés, 4% veufs, 2% séparés.
- 47% des foyers comprennent deux personnes, 37% trois personnes ou plus, 16% une personne.
- Les actifs représentent 58%, les retraités 38% et les autres 4%
- 75% vivent en zones urbaines (33% vivent dans des villes de moins de 100 000 habitants, 27% dans des villes de plus de 100 000 habitants, 15% en Ile de France) et 25% en zone rurale.

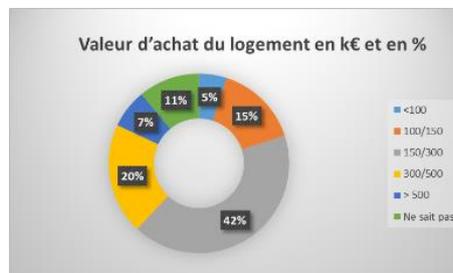
Leur habitat :

- 78% habitent une maison et 22% un appartement
 - 75% de ces logements ont été construits au XXe siècle ou avant
 - 17% ont été construits entre 2001 et 2012
 - 7% depuis 2013

- Surface du logement
 - Moins de 100 m² = 42%
 - 100 – 249 m² = 54%
 - 250 m² et plus = 3%

□ Valeur d'achat du logement

- < 100 k€ = 5%
- 100 / 150 k€ = 15%
- 150 /300 k€ = 42%
- 300/500 k€ = 20%
- > 500 k€ = 7%
- Ne savent pas = 11%

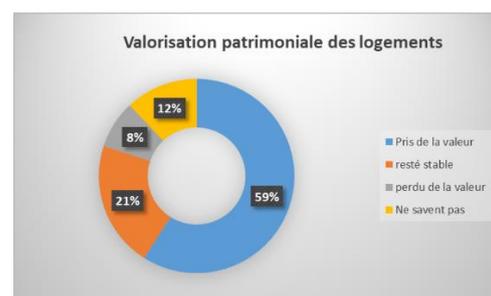


□ Les propriétaires occupent leur résidence principale en moyenne depuis plus de 15 ans.

- 37% depuis 2010
- 31% entre 2000 et 2009
- 27% entre 1980 et 1999
- 5% entre 1960 et 1979

□ Valeur patrimoniale, les répondants ont estimé que leur logement

- A pris de la valeur : 59 %
- Est resté de valeur stable : 21%
- A baissé de valeur : 8 %
- Ne savent pas : 12 %
- La prise de valeur est due avant tout
 - A la rénovation du logement (62%),
 - A la zone immobilière favorable ou non (34%),
 - A des travaux d'agrandissement, d'aménagement (4%)



□ Le degré d'attachement au logement est matérialisé par une **note moyenne de 7,9/10**

- 64% des répondants donnent une note de 8 à 10 et 34% donnent une note de 5 à 7

□ Les propriétaires répondants se disent plutôt satisfaits de la qualité de leur logement

- 90% et plus : Bien adapté au nombre d'occupants, bon état, qualité de l'air satisfaisante, logement sain, suffisamment lumineux...
- 70 à 89% : Isolation thermique et phonique satisfaisante, décoration au goût du jour, demande peu d'entretien.
- 50 à 69% : Bien équipé en internet, alarme, risques restreints d'accidents domestiques.

Chapitre 1 : Ce qu'il faut retenir

Le panel des répondants de l'enquête 2020 CAH-Qualitel présente un profil représentatif de propriétaires occupants en mesure de répondre aux questions concernant leur résidence principale et les travaux réalisés ou projetés :

- Trois quart des propriétaires ont plus de 45 ans (55 en moyenne d'âge). Ils sont plutôt actifs mais aussi souvent retraités. Ils ont a priori la capacité de faire des choix économiques pour leur foyer dont près 8/10 hébergent au moins 2 personnes voire davantage.
- 75% des logements ont 20 ans ou plus et sont donc susceptibles de nécessiter des améliorations, des mises à niveau, des rénovations, des transformations.
- La grande majorité des propriétaires répondants (62% sont des femmes) sont très attachés à leur logement (78% habitent en maison), ils sont fiers de ces logements qui pour la majorité

ont pris de la valeur (grâce au bon entretien, aux travaux réalisés et/ou à leur emplacement dans une zone immobilière bien cotée).

- Ils sont globalement satisfaits de la qualité de leur logement, qu'ils soient propriétaires habitant en appartement comme en maison et où que ce soit en France.

Chapitre 2/ Les opérations de rénovation-entretien réparties selon 4 univers de travaux

Le questionnaire 2020 a été conçu pour mieux connaître, comprendre et mesurer les manières de penser et d'agir des propriétaires vis-à-vis de leur résidence principale pour la question des travaux d'entretien-rénovation. Le questionnaire 2020 a notamment permis de matérialiser l'expérience travaux sur une période large : 2010-2019

Fréquence des travaux

□ Sur les années 2010-2019.

- 65% ont réalisé des travaux
 - 37% en ont fait 1 fois
 - 16% en ont fait 2 fois
 - 12% en ont fait 3 fois
 - A noter que parmi ceux-ci un certain nombre ayant réalisé des travaux dans les 3 ans passés envisage d'en refaire dans les deux ans à venir. Le goût pour les travaux peut donc conduire à une répétition de réalisation dans la durée.
- 35% n'ont jamais fait de travaux chez eux, ils appartiennent aux cibles déclarant :
 - « N'avoir pas besoin » : 66%
 - « N'avoir pas mis en œuvre son projet » : 21%
 - « N'avoir pas envie » : 11%
 - « Vouloir en faire sous 2 ans » : 2%

Types d'opérations déclarées par univers travaux :

□ Quatre grands types de travaux ont été réalisés pendant la période 2017-2019, ils se répartissent par nature et selon la perception que s'en font les habitants dans quatre univers distincts caractérisant les motivations et centres d'intérêts des décideurs. Bon nombre de travaux pouvant par ailleurs s'inscrire simultanément dans plusieurs univers.

1. **Embellir, décorer : 39%.** Peinture, revêtements muraux et sols, rénovation de cuisine, salle de bain, chambre, salon...
2. **Améliorer le confort : 36%.** Ouvertures, chauffage, climatisation, isolation, domotique, connectique...
3. **Réparer, maintenir : 18%.** Toiture, électricité, plomberie, ventilation...
4. **Aménager, agrandir : 7%.** Accessibilité, adaptation, réaménagements, agrandissements

A noter quelques points singuliers :

- Les travaux sont 1,5 fois plus fréquents dans une maison que dans un appartement
- Les travaux d'embellissement, décoration sont 1,5 fois plus importants dans un appartement que pour une maison où les autres types de travaux sont plus nombreux et plus fréquents qu'en appartement.
- Sur les 3 dernières années, il faut observer une tendance croissante (+3 à 5%) à s'intéresser aux aspects du confort thermique et de la rénovation énergétique (isolation, ouvertures, chauffage).
- L'enquête d'opinion 2020 montre également que la grande majorité des propriétaires ne connaît pas « l'étiquette énergétique » de son logement.

Montant des dépenses pour les travaux réalisés

- Période 2010-2019 (base : l'ensemble du panel des répondants)
 - La dépense totale moyenne déclarée sur 10 ans s'élève à 22 025 euros
 - Pour une maison 23 272 euros et pour un appartement 15 682 euros.
 - Lissée sur 10 ans, la dépense moyenne annuelle avoisine 2 200 euros.
- Période 2017-2019 (base : uniquement les répondants ayant effectué des travaux)
 - Sur les 3 dernières années la dépense moyenne déclarée est de 13 783 euros
 - Pour une maison 14 129 euros et pour un appartement 9 273 euros.
 - Lissée sur 3 années, la dépense moyenne annuelle serait de 4 494 euros.
 - La dépense apparait logiquement plus concentrée sur les 3 dernières années mais le montant reste global mesuré et annuellement en moyenne en-dessous de la barre des 5 000 euros.
 - Les propriétaires de maisons engagent des dépenses travaux plus élevées que ceux vivant en appartement.

Financement des travaux

Les 2 cibles répondant à cette question sont : « Ont effectué des travaux depuis 3 ans ou travaux toujours en cours » et « Vont effectuer des travaux d'ici 2 ans au plus tard ».

« A fait des travaux »	Options principale de financement	« Va faire des travaux »
46%	Autofinancement total	36%
11%	Autofinancement partiel	15%
13%	Emprunt bancaire	13%

Indépendamment de ces options financières principales, les deux cibles de répondants expriment des choix identiques pour les solutions complémentaires d'aides à l'investissement par les offres institutionnelles :

- Crédit d'impôt (8 à 10%),
- Prime énergie (6 à 7%),
- Aides de l'ANAH (6%),
- Aides et subventions des collectivités locales (4 à 5%),
- ECOPTZ (2%)

Les autres opportunités pour financer les travaux ne génèrent qu'une plus faible adhésion auprès des deux cibles :

- Promotions et offres commerciales (4 à 5%)
- Prise en charge par l'assurance (1 à 3%)
- Emprunt auprès des proches (1%).

L'autofinancement apparait donc comme la modalité de financement N°1. Elle parait en adéquation avec le montant mesuré des dépenses travaux permettant leur règlement par les revenus du foyer et/ou par l'épargne.

- Intentions pour de nouveaux travaux dans un futur court ou moyen terme.
 - Oui : 56% / Non : 44%

Pour les 56% qui disent avoir l'intention de faire travaux cela serait dans les

- 3 à 5 ans : 40%
- 6 ans et plus : 44%
- Encore en réflexion : 16%

- Les travaux jugés prioritaires pour le futur apparaissent similaires dans leur type, selon les avis exprimés, que ceux déjà engagés récemment :
 1. Embellissement, décoration.
 2. Amélioration du confort.
 3. Réparation, maintenance.
 4. Agrandissement, aménagement.

Jugement sur les travaux réalisés

- Pour les propriétaires répondants ayant conduit des travaux entre 2010 et 2019, la satisfaction semble réelle (83 à 93% selon les cibles)

L'image des professionnels du bâtiment

- 91 % confirment avoir fait appel à un artisan ou à une entreprise pour leurs travaux
 1. 70% en moyenne disent en avoir une bonne image (77% pour les propriétaires de maison)
 2. 21% expriment une image plus critique (27% pour les propriétaires d'appartement)
 3. 9% n'ont pas fait appel à un professionnel

□ Critères de choix des professionnels

(Plusieurs choix possibles)

a) Montant du devis	36%
b) Expérience, références	25%
c) Sérieux, reconnu	23%
d) Recommandation des proches	21%
e) Qualification	20%
f) Expérience précédente positive	17%
g) Qualité du contact humain	15%
h) Délais	9%
i) Engagement écrit de l'entreprise	9%
j) Capacité à conseiller	7%
k) Réseaux sociaux et Internet	2%



- Les répondants accordent donc une importance particulière au prix, aux qualités discernables ou reconnues des professionnels à qui ils font appel. Les aspects délais, engagement écrit, capacité à conseiller n'apparaissent pas comme des exigences d'importance

- Les plus satisfaits vis-à-vis des professionnels du bâtiment sont les propriétaires qui font le plus souvent appel à eux :

- Ceux qui réalisent des travaux plus lourds de rénovation, réaménagement, agrandissement (80% de satisfaits chez les (Re)constructeurs)
- Ceux qui viennent de réaliser des travaux entre 2017 et 2019 (77% de satisfaits).

Chapitre 2 : Ce qu'il faut retenir.

- 35% des répondants n'ont pas fait de travaux chez eux sur les 10 dernières années alors que 75% des logements ont été construits avant 2000 et que la majorité des propriétaires les occupe depuis plus de 15 ans.
- Il existe ici un marché latent de travaux pour autant que l'on puisse convaincre les propriétaires occupants de modifier leurs représentations d'un habitat (auto)évalué en bon état et de qualité satisfaisante. Une qualité d'habitat peut être surestimée.
- Qu'il s'agisse des travaux réalisés les 3 dernières années, les 10 dernières années ou des travaux envisagés, la nature de ces travaux, leur ordre d'importance ou de priorité restent semblables.
- Par rapport à l'analyse 2019 un 4ème univers de travaux a été identifié de façon plus distincte :

- Ceux qui permettent d'améliorer le confort de vie chez soi.
- Les 3 autres types identifiés en 2019 restent confirmés :
 - Réparations-maintenance (travaux difficilement évitables)
 - Embellissement-décoration (travaux plaisir)
 - Rénovation lourdes, en vue d'agrandissement, de réaménagement ou de rénovation globale (travaux projet de vie)
- Les différents univers de travaux tels qu'ils apparaissent dans une représentation exprimée par les habitants notamment en terme de projets, se confrontent aux réalités techniques ou réglementaires du bâtiment aussi aux contraintes d'obsolescence tant de l'enveloppe que des équipements, accordant ainsi plus ou moins de latitude aux choix personnels des propriétaires (occupants ou bailleurs) dans leur décision d'engagement de travaux.

« **Réparer et maintenir** » correspond essentiellement aux travaux dits « **incontournables** » ou difficilement évitables, pour réparer, remettre en état ou pour répondre à une maintenance à caractère obligatoire. Ces opérations ne sont pas toujours prévisibles car s'imposant souvent en dehors du champ décisionnel personnel de l'habitant ou dans le cadre de situations aléatoires (panne fatale d'équipements, dégradations suite à incidents ou dues au vieillissement...)

En revanche, les 3 autres types ou univers de travaux peuvent être en eux-mêmes conséquents, à des besoins, à des désirs ou à des envies.

« **Embellir et décorer** » pouvant s'exprimer par « **La beauté et le plaisir chez soi** » vise à ce que le cadre de vie soit plus moderne, plus attractif. Quatre pièces de vie sont ainsi particulièrement concernées : cuisine, salle de bain, salon, chambre. Et pour tout le logement, une attention est portée aux peintures, aux revêtements muraux et de sols. Le foyer propriétaire recherche à améliorer esthétiquement son intérieur, à mieux satisfaire ses aspirations. Ici les modes et les tendances peuvent influencer les goûts personnels. Ces choix comportementaux procèdent des mouvements de désir et d'envie caractérisant les comportements de consommation.

« **Améliorer le confort** » pour « **Le bien-être du quotidien** » concerne la recherche d'un meilleur confort physiologique en premier (avoir une bonne température) et aussi avoir des pièces lumineuses le jour et bien éclairées la nuit, etc. Ici la dépense ne peut s'envisager que si le foyer propriétaire a au moins la certitude d'un besoin (par exemple sécurité ou santé) ou bien s'il exprime le désir (par exemple de modernité avec la domotique, la fibre, les éclairages, ...) Ce type de travaux peut être influencé par des tendances de société (internet), des injonctions sociétales (rénovation énergétique par exemple), voire des envies d'acquiescer certains équipements. Ces choix s'inscrivent aussi dans les démarches de consommation : immédiate ou progressive selon l'amplitude des éventuels travaux à conduire dans son logement pour intégrer ces équipements.

« **Agrandir, réaménager** » pour « **Un Habitat rénové en projet de vie** » implique des travaux plus lourds nécessitant souvent l'intervention de professionnels. Mais ces choix ne peuvent être faits sans que le besoin (accessibilité, adaptation) ou l'envie (chambre pour les enfants) en soient à l'origine, puis que naisse un projet pour reconfigurer des espaces et les mettre davantage à sa main. Ce projet va nécessiter d'être pensé, d'être dessiné, de consulter, d'envisager des moyens financiers, etc. Cet engagement de travaux nécessite également persévérance et patience dans la durée. Et les travaux n'excluent pas que certaines options s'apparentent ou embarquent dans le même temps de l'embellissement-décoration et/ou à de l'amélioration du confort.

- 2 univers représentent « réellement » des travaux agissant sur le bâti et ses équipements :
 - « Travaux incontournables »
 - Et surtout ceux concernant « agrandissement, rénovation lourde » Nombre de ces travaux n'étant pas réalisables par les particuliers eux-mêmes.
- Les 2 autres univers ont une forte coloration « consommateurs » :
 - « Embellissement- décoration »
 - « Amélioration du confort. » Les travaux sur le bâti ne sont pas systématiquement conséquents et certains d'entre eux apparaissent réalisables par soi-même (auto-rénovation)

□ Ces 2 derniers univers confortent le choix du CAH qui désigne les propriétaires occupant leur résidence principale (Maison ou Appartement) les « **Habitants-Consommateurs** ».

Cette expression composée correspond à la fois la réalité même de celui qui vit chez lui (habitant) et son lien avec le modèle comportemental de société à laquelle il appartient (consommateur).

Il est évident que le modèle courant « consommation » ne correspond pas aux situations qu'une structure d'habitat exige. Mais sont identiques l'esprit, le désir, la démarche de consommation, les attentes de produits et de services, le suivi de service.

□ L'enquête d'opinion 2020 CAH-Qualitel justifie donc la réflexion du CAH visant à s'appuyer sur ces 2 univers « consommateurs » pour donner une meilleure dynamique de marché.

□ L'appellation des 4 univers travaux met en évidence que la terminologie « travaux de rénovation » est loin de couvrir la réalité de ceux-ci. Même si « embellir-décorer » est une manière de rénover, le but de l'Habitant-Consommateur est lui de se faire plaisir.

Une nécessaire réflexion apparaît devoir s'engager pour redéfinir des mots capables de représenter les réalités (et les rêves, les envies) des habitants-Consommateurs.

□ Les sommes engagées pour travaux par les propriétaires sont très mesurées d'une part au regard de la valeur patrimoniale de leur résidence principale (en moyenne la dépense annuelle travaux représenterait moins de 2% de la valeur de leur logement) et d'autre part au regard du coût non négligeable d'un chantier de rénovation globale.

Les propriétaires « habitants-Consommateurs » ne se comportent pas (ou très minoritairement) en investisseurs, n'anticipent pas, conduisent rarement un projet. Ils aiment leur logement et ont grand plaisir à améliorer leur qualité de vie à l'intérieur. Ils ont donc des décisions ponctuelles, progressives, qui sont celle de « gestionnaires en bon père (bonne mère) de famille ». Leur habitat est une partie d'eux-mêmes, ils y font donc attention, mais ne le traitent pas en ultra majorité comme un objet patrimonial, fiscal, financier ou autre.

□ Toutefois, on peut s'interroger sur un point : Y-a-t-il un certain manque de disponibilités financière qui expliquerait que des travaux ne soient pas engagés ? ceux qui répondent à cette question sont ceux qui n'ont pas fait de travaux et très majoritairement ceux qui « avaient un projet, mais ne l'ont pas mis en œuvre ».

- Ressources financières insuffisantes (23%)
- Montant élevé du devis (24%)

Paradoxalement, à la question : Regrettez-vous de ne pas avoir fait de travaux ? Les réponses s'expriment ainsi :

- 39% « plutôt »
- 15% « tout à fait »
- 35% « non, pas vraiment »
- 11% « non, pas du tout ».

L'argent joue ici un rôle de double révélateur :

- Il a vraisemblablement manqué à une partie de cette cible.
- Il sert de justification de non prise de décision aux autres.

Chapitre 3/ les habitants et le management des travaux chez soi

Le questionnaire 2020 a permis de confirmer les résultats 2019 et d'y ajouter beaucoup d'informations sur les décideurs et ceux qui n'ont pas effectué de travaux sur 2017-2019.

Les raisons d'engager des travaux

Que les 2946 propriétaires répondants aient fait ou non des travaux, leurs opinions sont très proches quant à leurs raisons d'engager des travaux :

Ils s'expriment tout d'abord en termes de priorités en réponse à la question : « Si vous aviez besoin de faire les travaux suivants dans votre logement, et si vous en aviez les moyens financiers quelles seraient vos deux priorités ? »

Priorités des travaux dans le logement exprimées par les répondants	%
Rénovation d'une salle de bain, de la cuisine	17
Rénovation et/ou isolation de la façade	11
Rénovation d'une chambre, d'un salon	11
Rénovation et/ou isolation de la toiture, des combles, du grenier	10
Rénovation et/ou isolation des ouvertures (portes, fenêtres)	9
Rénovation du système de chauffage	9
Installation en domotique, connectique, commande et pilotage à distance, fibre	8
Installation ou rénovation du système de climatisation	8
Rénovation et/ou isolation des murs intérieurs	5
Rénovation de l'installation électrique et/ou mise en conformité Installation	5
rénovation du système de ventilation	3
Isolation des sols et sous-sols	2
Accessibilité (entrée, couloir)	2

Ils s'expriment également en terme de motivations et choix pouvant être différents selon leur situation et pouvant se hiérarchiser ainsi :

- N°1 : **Embellir son logement** (min 23% max 46%) Pour toutes les cibles
- N°2 : **Améliorer le confort** (min 14% max 25%) Sauf pour « ceux qui ont fait des travaux en 2017-2019 » qui le placent en 3ème position avec 24%
- N°2 bis : **Remettre en état maintenir** (min 9% max 37%) Sauf pour « ceux qui ont fait des travaux en 2017-2019 » qui le placent en 2ème position avec 37%
- N°4 : **Réaliser des économies d'énergie** (min 14% max 16%) Pour toutes les cibles
- N°5 : **Augmenter la valeur du logement** (min 5% max 11%) Pour toutes les cibles
- N°6 : **Alléger les charges domestiques** (min 7% max 8%) Pour toutes les cibles

Les autres motivations ont recueilli des scores d'intérêt plus faibles (1 à 4%) : améliorer la salubrité, la sécurité, l'accessibilité, agrandir, mettre en location une partie du logement.

Ceci conforte la cohérence des réponses entre la nature des travaux et les raisons prioritaires de les engager (embellir, améliorer le confort). Observons par rapport à l'enquête 2019 une tendance de progression des choix de travaux orientés vers les « économies d'énergie » ce qui corrobore la montée en préoccupation des aspects du confort thermique.

Les décideurs des travaux

□ 62% des propriétaires répondants au questionnaire sont des femmes, l'on prendra donc bien en compte l'intérêt des réponses concernant la décision en matière de travaux :

- Le choix de faire ou non des travaux est une **affaire de couple**. L'enquête 2019 avait déjà remarqué que les foyers où il n'y avait pas de couple (veuf ou veuve ; personne vivant seule) ne générèrent pas de projet de travaux
- Les choix des travaux à réaliser, des matériaux est aussi très majoritairement (60% et plus) une décision de couple.
- Le choix des professionnels et le suivi du chantier jusqu'à sa réception sont davantage la responsabilité de l'un ou l'autre membre du couple, mais le couple pèse encore 45%.

Les éléments susceptibles de déclencher des travaux, de stimuler la décision

□ Pour ceux qui ont réalisé des travaux : Quels ont été les éléments incitateurs ou stimulant pour se décider à passer à l'acte ? Les répondants à cette question sont 2 cibles « A fait des travaux » et « Va en faire sous 2 ans ».

- 25% aucun élément en particulier
- 13% des éléments liés à des proches, à la famille
- 11% des aides de l'Etat
- 10% des conseils de professionnels
- 9% une fuite, une panne
- 5% l'acquisition d'un logement ancien · des offres promotionnelles

□ Les agents immobiliers, les vendeurs de grande surface, la réalisation des diagnostics ne pèsent quasi rien dans les facteurs incitatifs ainsi que les vecteurs de communication (réseaux sociaux)

Cela pourrait s'expliquer par le fait qu'une partie des répondants à l'enquête 2020 a réalisé des travaux dans les années passées probablement plus complexes nécessitant davantage de réflexion, d'argent, d'interventions de professionnels que ceux ayant répondu à l'enquête de 2019.

□ Et concernant des propositions incitatives qui pourraient être faites à « ceux qui n'ont pas réalisé de travaux »

Ont été choisies les propositions suivantes :

- Les facilitateurs avant chantier : liste d'artisans, simulateurs « on line » de coût de travaux, aides à la recherche de financement, aides administratives et à la sélection de professionnels.
- L'accompagnement travaux : suivi du chantier, suivi des engagements contractuels, évaluation finale du chantier, opérations de mise en ordre en fin de chantier, mise en place d'un SAV.

L'intérêt pour ces propositions (44 à 54%) exprimé en 2020 est plus fort qu'en 2019 (39 à 42%)

□ L'intérêt est moindre (27 à 30%) comme en 2019 (19 à 25%) pour des propositions concernant

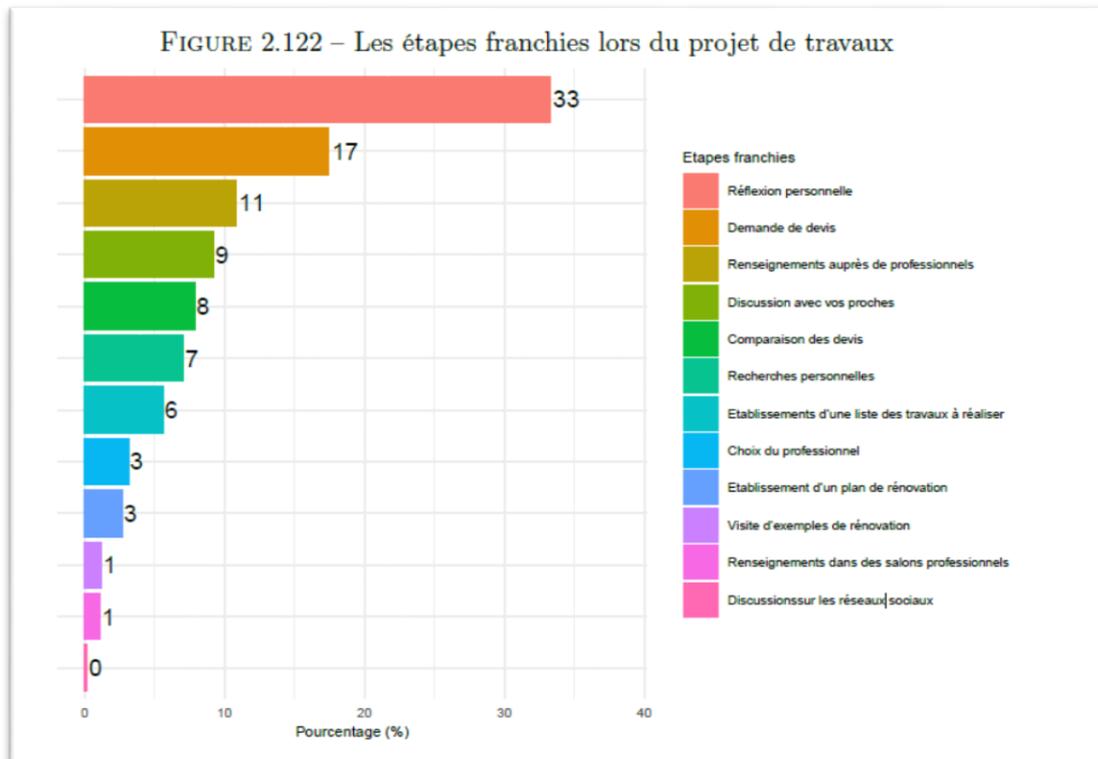
- L'aide au déménagement et au réaménagement post travaux ; l'offre d'un hébergement temporaire durant les travaux, voire d'une formule vacances.

Focus sur ceux qui n'ont pas fait de travaux sur la période 2017-2019

□ Cible de « Ceux qui avaient un projet qui n'a pas abouti »

- Les raisons N°1 avancées pour l'abandon du projet envisagé sont déclarées d'ordre économique.
- La nature des travaux et les objectifs des travaux qui étaient envisagés sont identiques à ceux donnés dans le chapitre 2.
- L'abandon est la décision du couple et les opinions sont identiques entre ceux habitant une maison ou un appartement.
- L'observation de la figure montrant les étapes franchies lors du projet de travaux (voir illustrations ci-dessous) montre bien que le projet des travaux est une affaire personnelle, qui nécessite d'y consacrer du temps pour s'informer par divers moyens. Ces efforts n'amènent

que 3% à aller jusqu' au choix du/des professionnel (s). 17% seulement ont demandé un ou des devis. Mais 75% ont contacté un professionnel.



- Pourtant 87% des propriétaires répondants disent avoir encore l'intention de conduire des travaux dans le futur, dont près de la moitié sous 2 ans.
- Les propriétaires de cette cible ont envie de travaux d'améliorations, ont une expérience antérieure de travaux qui les a satisfaits. Mais deux faits pourraient handicaper la prise de décision :
 - Une définition trop solitaire du projet
 - Une représentation très arrêtée de ce qu'ils devraient dépenser puisqu'ils autofinanceraient.

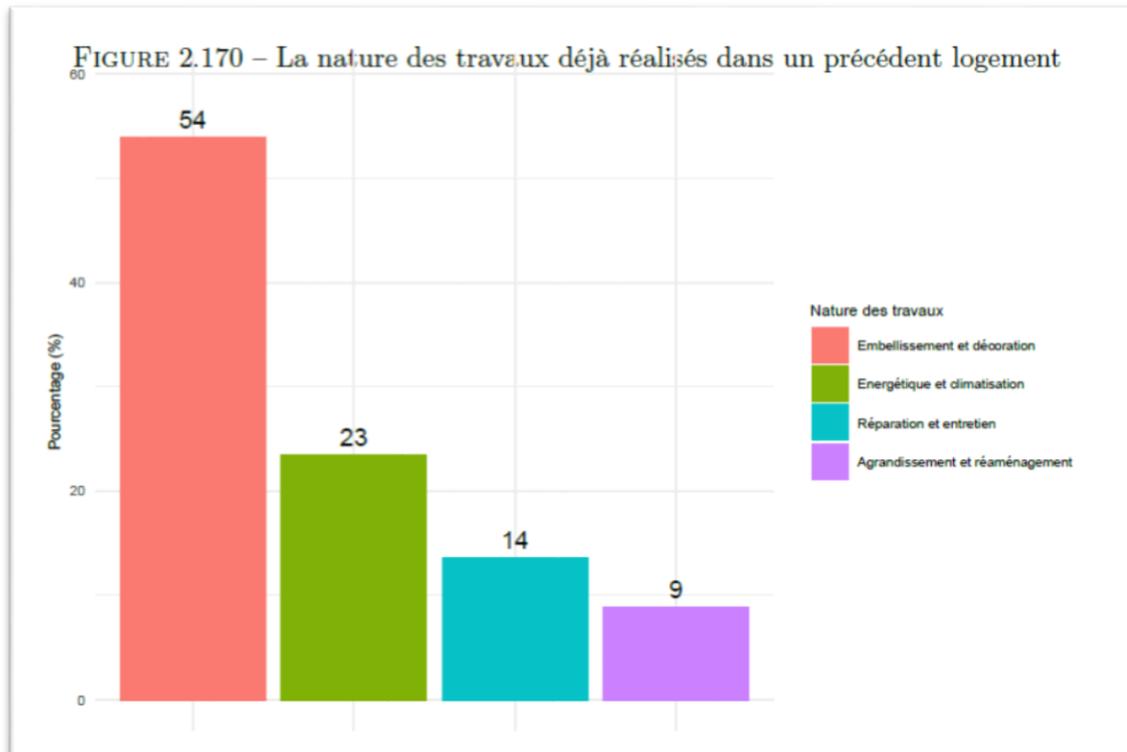
□ Cible de ceux qui n'ont pas réalisé de travaux sur 2017-2019 « parce qu'ils n'en avaient pas besoin

- Ils considèrent que leur logement est en bon état, que le principal besoin concernerait le rafraîchissement des peintures (44%) et bien après des aspects d'isolation « acoustique » (20%), ou « thermique » (18%).
- Ils ne sont pas opposés aux travaux puisque 42% disent en avoir effectués plusieurs fois et 18% une fois sur les 10 dernières années, soit 60% au total : travaux d'embellissement et décoration pour 44%, puis pour 22% des travaux de confort thermique, 16% de réparation et entretien, et 8% d'agrandissement et réaménagement.
- 93% de ces propriétaires ayant effectué des travaux s'en disent satisfaits – 13% estiment même que les bénéfices ont dépassé leurs actes.
- Une grande cohérence est donc à noter entre l'expérience des travaux antérieurs et les éventuels travaux à venir – sans oublier que ces résultats sont conformes à la moyenne générale de l'étude
- La cible « qui estimait n'avoir pas de besoins » sur 2017-2019 se caractérise donc par une approche rationnelle, une décision où coup de cœur et émotion ont une place secondaire ; par

contre le foyer (couple et autres résidents du logement) sera le déclencheur de la demande. Des travaux auront lieu ensuite lorsque le moment sera jugé opportun et leur caractère réaliste sur tous les plans (vision rationnelle).

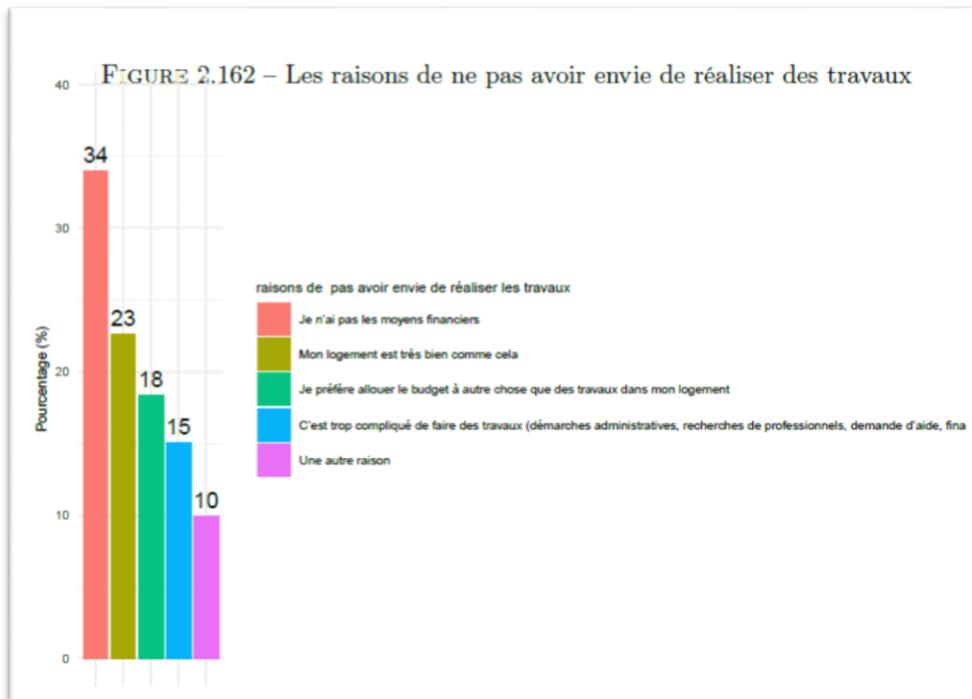
□ Cible de ceux qui n'ont pas réalisé de travaux sur 2017-2019 « parce qu'ils n'en ont pas envie ».

- Les propriétaires répondants de cette cible ont un regard plus critique sur l'état de leur logement. Pour 77% certaines pièces mériteraient d'être rafraichies ou repeintes. Et il y aurait besoin d'améliorer l'isolation « thermique » (41%), ou « sonore » (38%), ainsi que la mise aux normes des installations électriques ou de plomberie (33%). Bref le logement vieillit et a vieilli.



Dans la période 2010-2019, 31% disent n'avoir jamais conduit de travaux, alors que 44% en ont conduit plusieurs fois et 25% une fois soit au total 69% qui ont une expérience travaux. Et ces travaux étaient embellissement-décoration (66% en appartement et 47% en maison), puis les aspects confort thermique (17% en appartement et 27% en maison), réparation entretien (11% en appartement et 15% en maison) et agrandissement réaménagement (8% en appartement et 11% en maison) et quel que soit le type d'habitat les résultats des travaux sont jugés satisfaisants pour 85% des propriétaires.

- Alors pourquoi n'ont-ils pas eu envie de réaliser des travaux chez eux ?
 - 34% des propriétaires disent ne pas en avoir les moyens financiers (Maison 36% et appartement 30%).
 - 23% trouvent que « leur logement est bien comme cela » (maison 25% et Appartement 18%).
 - 18% allouent leur budget à d'autres choix (22% appartement et 17% maison).
 - 15% disent que les travaux c'est trop compliqué (18% appartement et 14% maison).
 - 10% pour une autre raison.



- Les raisons avancées pour ne pas avoir fait de travaux montrent une population qui effectivement « n'a pas envie » : bien comme cela ; trop compliqué, faire de son argent un autre usage. Et à nouveau pas les moyens financiers. Faire des travaux est aussi associé à l'idée qu'on doit pouvoir se les payer d'abord par ses propres moyens.
- Alors y aurait-il des raisons qui pourraient néanmoins conduire à faire des travaux ?
 - 70% ou plus pourraient l'envisager si le choix de travaux portait sur : améliorer le confort, remettre en état, remettre au goût du jour, réaliser des économies d'énergie. Et cela donnerait assurément une meilleure valeur au logement. Les choix projetés sont en cohérence avec leur jugement sur l'état de leur logement.
- Et y aurait-il des éléments nouveaux qui inciteraient à se décider à faire des travaux ? Aucune proposition n'a recueilli la moitié des voix des répondants de cette cible :
 1. Utilisation de matériaux et de procédés respectueux de l'environnement (49%)
 2. L'allongement de l'espérance de vie nécessitant une adaptation du logement (44%)
 3. Le développement des énergies renouvelables pour le chauffage, l'éclairage (42%)
 4. Le développement des équipements connectés, des solutions internet, de la fibre, de la commande à distance (40%)
- Ces évolutions intéressent en nombre plus important les propriétaires de maisons. A noter l'évocation de la longévité.
- Enfin une question portait pour savoir si cette cible des « pas envie » procèderait à des recommandations auprès de proches pour les encourager à faire des travaux :
 - Non 34 %
 - Oui 66% dont 32% disent déjà l'avoir fait.

- La cible « pas envie de faire des travaux » présente un profil complexe :
 - 1/3 n'a jamais fait de travaux ;
 - 2/3 ont fait des travaux voici 4 à 10 ans et en sont satisfaits. Ils sont conscients que leur habitat aurait besoin d'être amélioré du fait de son vieillissement, surtout les propriétaires de maison. Mais leur profil décrit une faible ouverture, une décision repliée sur soi, une représentation de la réalisation des travaux que l'on peut faire si on a les moyens de les payer avec l'argent dont on dispose. Et il n'y a aucun grand engouement, aucune grande passion qui éveillerait de l'envie. Il existe toutefois un intérêt pour des usages « modernes », plus actuels et une attention à l'allongement de l'espérance de vie.

Chapitre 3 : Ce qu'il faut retenir

- Embellir son logement, améliorer son confort sont bien les raisons qui conduisent à réaliser des travaux chez soi ou à en projeter, à en rêver – Ceci conforte toute l'analyse du chapitre 3.
- Ce qui pourrait stimuler la décision de faire des travaux ne présente pas d'éléments déterminants au vu des réponses apportées. Selon les foyers, pourraient jouer un rôle :
 - Ce qui ferait davantage moderne (domotique, connectique, fibre, des procédés et des matériaux plus respectueux de l'environnement, le développement des énergies renouvelables)
 - L'allongement de l'espérance de vie qui plaide pour une meilleure adaptation du logement.

□ En fait la décision de faire des travaux nécessite un foyer avec un couple (quel que soit le statut marital). Ce couple se caractérise par des comportements prudents et tempérés. Les travaux ne sont pas la préoccupation constante de leurs esprits. Mais l'ultra majorité conçoit que les travaux chez soi c'est une décision personnelle qui va engager de la disponibilité financière que le foyer doit assumer de sa propre poche. Autrement dit, très minoritaires sont les couples qui conçoivent des travaux importants en pensant recourir au concours bancaire et faire appel aux opportunités offertes par les pouvoirs publics (aides, subventions, crédits d'impôts). On s'occupe de chez soi, on décide pour chez soi et on reste dans un budget familial.

Ceci conforte l'idée d'une gestion indépendante de son habitat « en bon père, (bonne mère) de famille ». Le risque et l'ambition, l'investissement sur son logement résidence principale sont des comportements minoritaires. Et l'argent est vécu comme un bien personnel à gérer avec sagesse et prudence. De ce fait, l'on comprend mieux pourquoi les tranches de travaux sont souvent inférieures à 5 000 euros (les enquêtes 2019 et 2020 le confirment, ainsi que de multiples études sur le sujet).

Par conséquent les « gros » chantiers lourds de rénovation (énergétique ou globale), les agrandissements et réaménagements sont des travaux entrepris par une minorité.

Toutefois on pourra noter un intérêt croissant pour l'isolation acoustique et thermique.

- L'analyse des 3 cibles qui n'ont pas fait de travaux pendant la période 2017-2019 conforte l'exactitude des choix du CAH en distinguant aussi ceux qui disent « ne pas avoir besoin » de ceux qui « n'ont pas envie » d'une part et ceux dont « le projet n'a pas abouti ». Le fait qu'ils n'aient pas fait de travaux sur les 3 dernières années ne signifie pas qu'ils n'en feront pas à l'avenir, mais :
 - Ceux « dont le projet n'a pas abouti » auront une « détermination velléitaire ».
 - Ceux qui « n'ont pas besoin » diront par eux-mêmes le jour de leur choix raisonné ce qu'ils voudront faire
 - Ceux qui « n'ont pas envie » auront toujours du mal à prendre la décision

□ Toute une réflexion apparaît donc nécessaire sur le besoin d'accompagnement des foyers afin que puisse naître une représentation différente de son habitat (voir dans l'ouvrage « Le Confort de Vie pour Tous » le Cahier de l'Innovation publié par le CAH en février 2018 : « Le Conseiller Confort de Vie pour

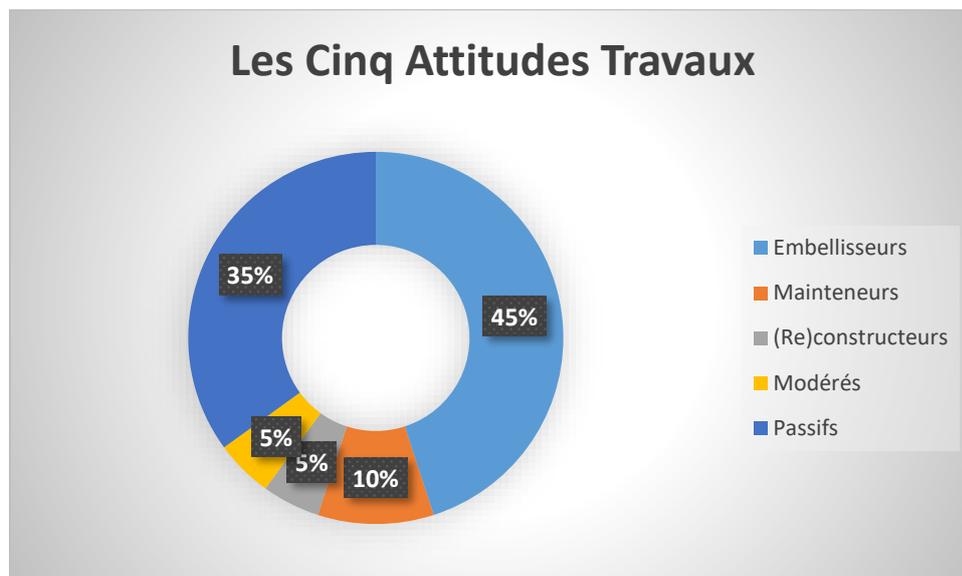
Tous »). Et des possibilités de financer des adaptations, évolutions et transformations autrement que par l'autofinancement.

□ Une réflexion du CAH devrait aussi s'intéresser aux aspects dits stimulateurs ou déclencheurs de travaux. Les propositions envisagées apparaissent utiles, mais pas en mesure de déclencher de l'engouement. Il est également important de noter que les aspects commerciaux, marketing, communication ont une part marginale et de faible influence, aux dires des répondants. Cela met en évidence que la représentation de leur habitat par les foyers propriétaires est différenciable de la consommation des produits quotidiens ou des achats coup de coeur. Et cette frontière de l'intime qui est le « vivre chez soi » explique aussi le faible lien existant avec les multiples facilités proposées par l'Etat, les Collectivités Territoriales.

Chapitre 4/ les 5 attitudes travaux

L'enquête 2020 CAH-Qualitel confirme que les 4 familles d'Attitudes Travaux chez soi identifiées en 2019 étaient pertinentes : « *Passifs, Mainteneurs, Embellisseurs, Reconstructeurs* », mais elle permet aussi faire apparaître une cinquième Attitude Travaux directement issue de celle des « *Passifs* », désignée sous la dénomination de « *Modérés* ».

De plus, l'enquête 2020 fait accéder à une réelle connaissance de chaque Attitude Travaux de manière affinée pour les propriétaires de résidence principale qu'ils habitent une maison ou un appartement, en zone urbaine ou rurale et quelles que soient le ru situation (cibles)



Les Embellisseurs

□ C'est la famille à laquelle adhère une majorité des répondants. Ils sont 45% de ceux-ci et fortement représentés dans 2 cibles :

- « A fait des travaux en 2017 - 2019 » (72% de la cible)
- « Va faire des travaux en 2021 ou 2022 » (57% de la cible).
 - 61% sont des femmes avec 53% d'actifs et 42% de retraités.
 - 39% ont de 50 à 64 ans ;
 - 28% de 65 à 74 ans ;
 - 26% de 35 à 49 ans ;
 - 4% ont 75 ans et plus ;
 - 3% ont moins de 35 ans.

- Les Embellisseurs sont plus fortement implantés dans les villes de plus de 100 000 habitants et en Ile- de- France.
 - 81% habitent une maison majoritairement d'une surface de 100 à 250 m2.
 - 71% des constructions datent d'avant 2 000.

- Les Embellisseurs sont les plus attachés à leur logement parmi les 5 familles d'Attitudes Travaux (68% donnent une note de 7 à 10). Ils jugent leur logement en très bon état et sont très satisfaits de sa qualité. Leur logement avait pour 41% une valeur supérieure à l'achat à 300 000 euros et pour 43% entre 150 et 300 000 euros.

- 40% des Embellisseurs vivent dans ce logement depuis l'an 2 000 ou plus récemment.
 - 40% vivent dans un logement d'une valeur supérieure à 300 000 euros
 - 42% dans un logement entre 150 et 300 000 euros ;
 - 18% dans un logement de moins de 150 000 euros.

- Pour 69% des répondants leur logement a pris de la valeur d'abord parce qu'il y a eu des actes de rénovation 48% (score le plus important des 5 Attitudes Travaux). Et lorsqu'il y a une baisse de la valeur c'est la conséquence de la baisse des prix immobiliers sur la zone (68%) et bien moins le fait que le logement ne soit plus au standard (22%).

- Les Embellisseurs représentent 75% des réalisations de travaux que ce soit sur les 3 ou bien sur les 10 dernières années que ce soit 1 fois, 2 fois, 3 fois.
- Par rapport à ceux qui faisaient ou voulaient faire des travaux, 75% disent n'avoir pas été influencés par le 1er confinement, 18% ont identifié de nouveaux besoins, et 7% ont décidé de réduire leurs travaux.

- Les travaux qu'ils effectuent, comme ceux qu'ils projettent à l'avenir s'intéressent en majorité à la modernisation et à l'embellissement-décoration de leur habitat : les pièces salon, chambre et cuisine, salle de bains ainsi que tous les travaux de mise au goût du jour (peinture, revêtement de sol) et éventuellement l'amélioration de la façade de leur maison.
- Le coût des travaux a été de :
 - Moins de 5000 euros 34%
 - 5000 à 9 999 22%
 - 10 000 à 19 999 19%
 - 20 000 et plus 25%

- Les travaux ont été financés à 54% (ce qui est le taux le plus fort des 5 Attitudes Travaux).
 - Emprunt bancaire 14% et crédit d'impôt 10%.
- Les Embellisseurs aiment les travaux. Ils en ont une importante expérience. Et ils font partie des 2 Attitudes Travaux avec les (Re)constructeurs qui dépensent le plus pour leurs travaux. Leur niveau de vie semble le leur permettre puisqu'ils se disent les plus importants auto-financiers.
- Ils ont une très bonne image des artisans et des entreprises auxquels ils ont fait appel.

Les Passifs

- Ils représentent 35% des répondants (seconde famille d'Attitude Travaux en nombre après les Embellisseurs). 65% sont des femmes.
- Et le profil des Passifs est marqué par une suite de particularités :
 - C'est la population la plus jeune : 40% a moins de 50 ans et donc la moins âgée : 22% ont 65 ans et plus, 34% entre 50 et 64 ans.

- 55% sont des salariés à temps plein (plus forte proportion des 5 Attitudes), 31% sont des retraités (plus faible proportion de l'enquête)
- 51% ne sont pas mariés et 16% sont célibataires (2 fois la plus forte proportion de l'enquête).

Un certain nombre de ces données évoque la possibilité de compter bon nombre de primo-accédants dans cette famille.

□ Les Passifs vivent à 27% en zone rurale et à 26% dans des villes de plus de 100 000 habitants. Ils sont les propriétaires à vivre le moins en maison (28%) et le plus en appartement (72%) Et ils sont les plus nombreux à vivre dans une surface de moins de 100 m² (51%).

Score encore le plus élevé de l'enquête 63% habitent un logement construit avant 2000

□ 74% vivent dans ce logement depuis l'an 2000 ou plus récemment. L'attachement à leur logement est fort (61% note de 8 à 10) et les (Vrais) passifs sont 63% à donner une note de 7 à 10 pour juger le bon état de leur logement (le score le plus fort de l'enquête). Et ils émettent le niveau de satisfaction quasi le plus fort sur la qualité de leur cadre de vie.

□ La valeur à l'achat de leur logement était pour 41% entre 150 000 et 300 000 euros ; 27% 300 000 et plus ; 20% moins de 150 000 ; 16% ne savent pas (le plus fort score de l'enquête).

□ Les Passifs sont 67% à juger que leur logement a pris de la valeur (2ème score le plus fort de l'enquête 2020). 19% pensent qu'il a une valeur stable (score le plus élevé). L'explication majeure des variations est fondamentalement liée à la zone immobilière favorable ou défavorable.

□ Autres particularités : seuls 1% des répondants Passifs figurent dans le nombre de « ceux ayant effectué des travaux entre 2017 et 2019 » (record absolu de l'enquête 2020). Et 77% des Passifs figurent dans les 3 cibles « n'ont pas fait de travaux » « n'a pas fait aboutir son projet » (44%), « n'a pas de besoin » (63%) ; « n'a pas envie de faire des travaux » 54%. Seuls 2% sont représentés dans « S'engagent à faire des travaux sous 2 ans ». Autrement dit les Passifs représentent la moitié de tous les répondants qui disent n'avoir pas fait de travaux entre 2017 et 2019. Les Passifs sont les moins actifs en décisions de travaux parmi les 5 Attitudes Travaux. Et 50% disent qu'ils autofinancent leurs travaux.

□ Les Passifs disent avoir une bonne image des professionnels, mais 17% (soit 5 fois plus que les autres Attitudes Travaux) disent n'avoir jamais fait appel à un artisan ou une entreprise.

□ 80% disent aussi n'avoir pas été influencés par le confinement, période pendant laquelle ils ont identifié de nouveaux

Les besoins (10%) ou de réduire leurs éventuels projets (10%)

□ Les Passifs sont une cible apparaissant peu portée sur les travaux dont ils ont la plus faible expérience. De surcroît, les Passifs jugent l'état de leur logement excellent.

Les Mainteneurs

□ Les Mainteneurs représentent 10% des répondants qui sont des femmes à 56% avec 55% d'actifs et 42% des retraités. 35% ont 65 ans et plus ; 31% 50 à 64 ans ; 30% 35-49 ans ; 4% moins de 35 ans.

□ 42% vivent dans une ville de plus de 100 000 habitants et 27% en zone rurale.

□ Ils habitent à 80% une maison. Pour 58% la surface de leur logement est de moins de 100 m². 75% des logements datent d'avant 2 000.

□ Ils vivent dans un logement depuis 20 ans au moins (62%). Ils sont très attachés à leur habitat (63% donnent une note de 7 à 10) et 55% jugent qu'il est en très bon état (note de 7 à 10 contre 38% donnant une note inférieure de 4 à 6). Et leur logement leur donne une grande satisfaction – une seule réserve pour 47% d'entre eux, les « équipements » ne sont pas des plus modernes.

□ leur logement valait à l'achat pour 41% plus de 300 000 euros, 43% entre 150 000 et 300 000, 19% moins de 150 000. 61% pensent que leur logement a pris de la valeur parce que la zone immobilière a renchéri (43%) ou que le logement a été rénové (39%).

□ Les Mainteneurs représentent dans les cibles de l'enquête 2020 :

- 15% « travaux faits ou en cours »
- 12% « va faire sous 2 ans »
- 10% « n'a pas mis en œuvre son projet »
- 6% « n'a pas besoin de travaux »
- 8% « n'a pas envie de travaux ».

Une légère majorité chez les Mainteneurs se dégage en faveur de la réalisation de travaux. Après les Embellisseurs, c'est la deuxième Attitude Travaux la mieux représentée en cycle de travaux : 41% ont effectué 2 fois ou 3 fois des travaux sur les 10 dernières années.

Ces travaux sont auto-financés à 46% et le recours à l'emprunt bancaire est de 12%.

□ 75% ont une bonne image des professionnels du bâtiment, mais 25% des Mainteneurs ont une image « plutôt mauvaise », second plus mauvais score après les Modérés. Ils ont une expérience du recours aux professionnels.

Les (Re)Constructeurs :

□ Ils représentent 5% des répondants. 58% sont des femmes avec 55% d'actifs et 40% de retraités. 34% ont entre 35 et 49 ans ; 30% entre 50 et 64 ans ; 30% 65 ans et plus ; 6% moins de 35 ans. C'est l'Attitude Travaux répartie de la manière la plus égale sur les générations. On est (Re)constructeur à tout âge.

□ Majoritairement les (re)Constructeurs vivent dans des villes petites à moyennes.

□ 84% habitent une maison. Leur logement est majoritairement d'une surface de 100 à 250 m². 66% des logements ont été construits avant 2 000.

□ 68% habitent ce logement depuis l'an 2 000 ou plus récemment. Et 65% se disent très attachés à leur logement qu'ils jugent en bon état et qui leur donne une grande satisfaction.

□ 39% des (re)Constructeurs vivent dans un logement d'une valeur supérieure à 300 000 euros ; 38% ont un logement d'une valeur de 150 000 à 300 000 euros ; 13% un logement de moins de 150 000 euros, le score le plus bas parmi les 5 Attitudes Travaux. 67% pensent que leur logement a pris de la valeur grâce aux actes de rénovation. Et s'il y a baisse de la valeur, c'est la zone territoriale défavorable à l'immobilier qui en est l'explication.

□ En matière de travaux 67% disent que le confinement n'a rien changé à leurs besoins. 21% ont identifié de nouveaux besoins. 12% ont décidé de réduire les travaux prévus.

Les (Re)constructeurs sont donc un petit nombre et dans chaque famille cible ils représentent de ce fait un petit nombre : 7% ayant fait ces travaux ; 6% « va en faire sous 2 ans » ; et 4% dans chacune des 3 cibles « n'ayant pas effectué des travaux entre 2017 et 2019 ». 8% des (Re)constructeurs ont effectué dans les 10 dernières années 2 fois des travaux et 7% 3 fois.

□ Les (re)Constructeurs réalisent et pensent aux mêmes travaux que les autres (embellissement, confort, économies) mais ils peuvent aussi engager des travaux structurels plus conséquents : surélévation, extension, rénovation lourde, réaménagement. 43% des travaux sont auto-financés ; 13% recourent à l'emprunt bancaire. Ils ont une expérience des travaux et de la relation avec les professionnels du bâtiment, qu'ils apprécient. 80% en ont une bonne image, le meilleur score des 5 Attitudes Travaux. Les (Re)constructeurs sont avec les Mainteneurs l'Attitude Travaux la plus expérimentée techniquement.

Les Modérés

La 4ème famille présentée en 2019 était dite des Passifs. Avec l'enquête 2020 nous en avons une approche beaucoup plus précise qui nous a conduits à y distinguer une famille particulière identifiée sous le nom de « *Modérés* »

□ Ils constituent 5% des répondants. 62% sont des femmes avec 63% d'actifs et 30% de retraités. 36% ont de 35 à 49 ans ; 34% 50 à 64 ans ; 22% 65 ans et plus, et 8% moins de 35 ans.

□ Ils vivent en majorité dans des villes de plus de 100 000 habitants et en Ile- de- France. C'est la famille la moins présente en zone rurale. 80% habitent une maison. La surface du logement est de 100 à 250 m² (82%)

□ Près des 2/3 de cette famille vivent depuis l'an 2000 ou plus récemment dans leur logement qui a été construit avant 1974 – soit depuis 46 ans et plus.

□ Les Modérés sont les plus nombreux des 5 Attitudes Travaux à vivre dans des logements dont le prix est inférieur à 150 000 euros (29%). Et ils sont aussi les moins nombreux (16%) à vivre dans les logements d'une valeur de 300 000 euros et plus. 42% vivent dans un logement d'une valeur de 150 000 à 300 000 euros. Et 13% ne savent pas.

Toutefois, grâce aux travaux de rénovation, leur logement a pris de la valeur (49 %). Pour ceux qui disent qu'il a perdu de la valeur (22 %), 2 raisons principales : la zone immobilière défavorable (55%) et la détérioration du logement (27%)

□ Les Modérés sont les moins attachés à leur logement des 5 Attitudes Travaux (seulement 51% notent de 8 à 10) et sont ceux qui donnent les plus mauvaises notes (15% notent de 0 à 4). Les Modérés ont aussi le jugement le plus négatif sur l'état de leur logement, ainsi que sur la qualité de leur cadre de vie, par rapport aux 4 autres Attitudes Travaux.

□ En matière de travaux, le confinement ne les a aucunement influencés pour 67% et 25% ont même identifié de nouveaux besoins. 8% ont décidé de réduire les travaux.

□ Les Modérés représentent 4% de ceux qui ont fait 3 fois des travaux et 3% de ceux qui en ont fait 2 fois sur la période 2010-2019. Sur la période 2017-2019 : ils représentent 5% de « ceux qui ont fait des travaux ». Ils sont 3% de « ceux qui vont en faire sous 2 ans ». Et ils sont 8% de « ceux dont le projet n'a pas abouti », 3% des « n'ont pas besoin », 9% des « n'ont pas envie ». Les aspects personnels, affectifs semblent peser autant dans leurs choix que les aspects rationnels. La variété des générations représentées et la variété des situations liées aux âges peuvent expliquer cette ambivalence.

□ Les travaux qu'ils engagent sont ceux déjà cités pour les Mainteneurs, les Embellisseurs. 42% des travaux sont autofinancés. 18% recourent néanmoins à l'emprunt bancaire, le plus fort score parmi les 5 Attitudes Travaux.

□ les Modérés sont les plus critiques vis à vis des professionnels du bâtiment : 32% en ont plutôt une mauvaise image et 6% une très mauvaise image, le score le plus important des 5 Attitudes Travaux – plus du double des (Re)constructeurs, le double des Embellisseurs.

Chapitre 4 ce qu'il faut retenir

□ Les ATTITUDES TRAVAUX ont été mises en lumière par les réponses à certaines questions qui ont ainsi permis d'identifier chacune des 5 familles. Ces 5 Attitudes Travaux ne pèsent pas le même poids et ne représentent pas les mêmes enjeux.

3 Attitudes Travaux réalisent davantage de travaux qui sont souvent déclenchés par des désirs, des envies, des projets ou a minima des besoins.

Elles représentent 60% des répondants : les Embellisseurs (45% des répondants) ; les Mainteneurs (10%), les (re)Constructeurs (5%).

Au total ces 60% de répondants ont une « culture travaux » Leurs choix de travaux portent sur : embellissement-décoration ; amélioration du confort de vie (incluant les aspects thermiques) ; travaux d'agrandissement, réaménagement, rénovation importante. Ce qui n'exclut pas qu'ils interviennent pour maintenir, réparer, remettre en état.

Leur Attitude Travaux les apparente à des « Habitants-Consommateurs ». La question qui se pose alors est de savoir si les systèmes et les produits proposés, si les canaux d'accès, si les services et les intervenants terrain, si les aspects communication sont en phase avec les mentalités de ces consommateurs pour leur habitat. Ils restent toutefois bien sages – puisque pour la majorité de ces 3 Attitudes Travaux il est « normal » de ne pas dépenser davantage que ce qu'on juge comme raisonnable d'abord au regard de ses revenus ou de son épargne.

La création de mouvements dits de consommation semble envisageable, sous réserve qu'évolue une certaine représentation de leur habitat et de l'argent qu'on devrait ou ne devrait pas engager en fonction des modèles de crédits à la consommation à disposition des ménages. Rares sont les comportements d'investisseurs parmi les répondants, ce que l'enquête 2019 avait déjà identifié.

□ Les 2 autres familles d'Attitudes Travaux pèsent 40% dont 35% pour les Passifs et 5% pour les Modérés. Ici les travaux se font au compte-goutte, mais ils sont de même nature que pour les autres Attitudes Travaux et l'autofinancement prime.

Mais ces 2 Attitudes Travaux sont constituées de propriétaires bien moins expérimentés en matière de travaux et ils offrent un profil moins ouvert que les 3 autres Attitudes Travaux citées au-dessus. Ils manquent de « connaissances », de « relations », de « projet pour leur habitat ». Des formes d'accompagnement, d'éducation-formation apparaîtraient des aides précieuses pour faire naître, développer la décision de travaux. Leurs besoins sont ceux d'une forme d'éducation de marché.

□ Les 5 familles Attitudes Travaux montrent globalement que l'habitat est un sujet universel : le fait d'habiter une métropole ou en zone rurale, de vivre au Nord ou au Sud de la France, d'avoir plus ou moins de revenus, d'avoir un habitat qui vaille plus ou moins cher ont majoritairement une faible incidence pour différencier les répondants. Les écarts que l'on peut noter existent entre le fait de vivre dans une maison ou un appartement (l'enquête 2020 ne s'intéressait qu'aux parties privatives de l'appartement, le reste dépendant de la décision de la copropriété avec le syndic, le Conseil Syndical). Le propriétaire d'une maison est, lui, concerné par tout le bâti (toiture, fondations, murs, ouvertures, etc.). De ce fait les propriétaires habitant un appartement sont plus sensibles aux aspects embellissement-décoration, amélioration du confort – car ceux des maisons doivent intervenir sur une palette de possibles travaux beaucoup plus large.

□ Une réflexion mériterait également d'être conduite autour des aspects financiers pour essayer de mieux comprendre les valeurs prêtées au logement et les engagements de dépenses très mesurés des propriétaires. L'objectif serait de lever un frein conduisant à des investissements plus significatifs pour mieux entretenir, valoriser, améliorer ce patrimoine immobilier qu'est sa résidence principale.

Conclusion Générale et révélations fondamentales de l'étude.

□ Pour rappel, en 2019 l'analyse finale avait proposé une matrice croisant 3 grands types de travaux et 4 Attitudes Travaux. L'outil (longitude, latitude) a suscité un intérêt important chez les membres du CAH et les lecteurs du rapport de synthèse.

L'enquête 2020 permet d'en améliorer la mise au point en passant à « 4 grands types d'opérations » différenciant 4 univers travaux qui se juxtaposent à « 5 Attitudes Travaux » traduisant les comportements décisionnels des habitants. La matrice ci-dessous distribue les pourcentages en 2020.

4 Univers Travaux				Réparer, maintenir	Améliorer le confort	Aménager, agrandir	Embellir, décorer
				« Les incontournables »	« Le bien-être du quotidien »	« L'habitat rénové et projet de vie »	« La beauté et le plaisir chez soi »
5 attitudes travaux	Embellisseurs	Répartition en nbre exprimés en %	45,00	11,70	12,60	5,40	15,30
	Mainteneurs		10,00	2,60	2,80	1,20	3,40
	(Re)constructeurs		5,00	1,30	1,40	0,60	1,70
	Modérés		5,00	1,30	1,40	0,60	1,70
	Passifs		35,00	9,10	9,80	4,20	11,90

□ Par ailleurs, l'approche analytique menée en croisant d'un côté, le détail des travaux de rénovation-entretien, par nature d'ouvrage tels que décrits par les professionnels dans les études de marché (cf. Tableau de synthèse en page 2) et d'un autre côté, l'estimation que les habitants expriment en terme de priorités, selon leur propre vision. Cela conduit à redéfinir le cadre économique des « Univers travaux » selon une répartition différente, plus en lien avec la réalité.

Rappelons que ces 4 Univers Travaux sont en effet aussi 4 grands segments de marchés représentant 4 modèles d'investissements et de dépenses de consommation des « Habitants-Consommateurs ».

Cette appréciation différenciée des deux visions de marché permet ainsi d'enrichir le panorama économique présenté en introduction. Elle met également en lumière la distinction d'interprétation ou de perception dans le concept de travaux intervenant entre les professionnels et les particuliers. Cette dichotomie apparaît dans le rapprochement établi entre les travaux déclarés comme effectués par nature d'ouvrage et ceux jugés prioritaires par les habitants, exprimés dans le cadre de l'enquête. (Tableau ci-dessous)

Analyse comparative: Répartition des travaux de rénovation de l'habitat entre travaux priorités par les particuliers et effectivement réalisés.				
Travaux dans l'habitat existant par natures d'ouvrage		Réalisés	Travaux jugés prioritaires par les habitants	Priorisés
Enveloppe du bâtiment	Ouvertures: <i>Fenêtres, volets, stores, portes, vérandas.</i>	14%	Rénovation et/ou isolation des ouvertures (portes, fenêtres)	9,0%
	Toiture : <i>Charpentes, couvertures, isolation toiture/extérieure, gouttières.</i>	13%	Rénovation et/ou isolation de la toiture, des combles, du grenier	10,0%
	Façade : <i>Ravalement, bardage, crépis, peinture, isolation thermique par l'extérieur.</i>	11%	Rénovation et/ou isolation de la façade	11,0%
	Structure : <i>Fondations, planchers et murs porteurs, dalles, ossature.</i>	6%		0,0%
Structures intérieures et équipements	Revêtement - Peinture: <i>Parquets, carrelages, moquettes, papiers peints, rideaux, voilages .</i>	21%	Rénovation d'une chambre, d'un salon	11,0%
	Sanitaire-Plomberie : <i>Salle de bains, cuisines, toilettes, robinetteries, alimentation, évacuation.</i>	15%	Rénovation d'une salle de bain, de la cuisine	17,0%
	Agencements-Isolations intérieures : <i>Cloisons, plâtrerie, isolation thermique par l'intérieur, sols et combles.</i>	6%	Rénovation et/ou isolation des murs intérieurs 5% Isolation des sols et sous-sols 2%	7,0%
	Circulation-Accessibilité : <i>Escaliers, rampes, équipements techniques de mobilité verticales.</i>	5%	Accessibilité (entrée, couloir)	2,0%
	Chauffage-Ventilation-Climatisation: <i>Générateurs et émetteurs de chaleur, ventilation, climatisation, cheminées.</i>	6%	Rénovation du système de chauffage 9%. Installation ou rénovation du système de climatisation 8%. Installation ou rénovation du système de ventilation 3%	20,0%
	Électricité-Domotique : <i>Commandes, réseau de distribution, sécurités, domotiques, multimédias.</i>	5%	Installation domotique, connectique, commande et pilotage à distance, fibre 8% Rénovation de l'installation électrique et/ou mise en conformité Installation 5%	13,0%
	Ensemble des travaux effectivement réalisés		100%	Ensemble des travaux priorités

Cette analyse comparative conduit à établir une répartition différenciée des univers travaux, selon : D'une part, l'estimation faite par les habitants eux-mêmes, et d'autre part, les descriptions établies par les professionnels du bâtiment.

Les 4 Univers Travaux et leur répartition	Estimations selon les habitants	Estimations selon les professionnels
Réparer, maintenir : "Les Incontournables"	18%	26%
Améliorer le confort : "Le bien-être du quotidien"	36%	28%
Embellir, décorer : "La beauté et le plaisir chez soi"	39%	34%
Aménager, agrandir : "L'Habitat rénové et projet de vie"	7%	12%
Ensemble des travaux rénovation-entretien dans l'habitat	100%	100%

L'enquête 2020 CAH/QUALITEL fait apparaître, complémentairement à la version 2019, des éléments de résultats particulièrement utiles à la compréhension des mécanismes d'animation du marché des travaux dans l'habitat existant.

Ainsi, l'addition au panorama économique du marché des visions personnelles portées par les propriétaires Habitants-Consommateurs lui apporte un caractère plus mesurable en identifiant les leviers de croissance catégoriels.

□ Les 5 Attitudes Travaux se croisent, en effet, avec les 4 Univers Travaux en caractérisant une représentation instantanée et segmentée du marché, pour autant cela ne constitue pas en soi une typologie figée, mais plutôt une photo (2020 en l'occurrence) qui chaque année devra être révérifiée, comme on le fait pour le suivi des cultures en cartographie. Et il est parfaitement réaliste d'imaginer qu'un Passif en avançant en âge se convertisse en Embellisseur. De même qu'on peut imaginer un Modeste se convertir en (Re)constructeur en fonction des modifications de CSP. Ces dynamiques de comportement sont en mesure de donner au marché une motricité de consommations bénéfique à sa croissance.

En finalité de l'étude et en fonction des informations ayant pu être structurées grâce à l'action conjointe de :

- L'enquête menée par **IPSOS**.
- La traduction des résultats en données statistiques intelligentes par **Ensa Junior Consultant**
- L'interprétation de l'ensemble des résultats, la création des modèles matriciels rationnels effectuées par **Energie Active** et le **Club de l'Amélioration de l'Habitat**.
- L'action de réflexion du **groupe de travail mobilisé par le CAH associé à QUALITEL**.

Il apparaît vraisemblable de matérialiser la physionomie du marché français de la rénovation-amélioration de l'habitat sous la forme détaillée et segmentée telle que figurée dans la matrice ci-

dessous, indiquant en % de chiffre d'affaire chaque segment croisant Attitudes et Univers Travaux. Le résultat arithmétique de chaque croisement est assorti dans chaque segment d'un coefficient de probabilité permettant d'ajuster de façon réaliste l'adéquation entre Attitudes et Univers travaux.

4 Univers Travaux			Réparer, maintenir « Les incontournables »	Améliorer le confort « Le bien-être du quotidien »	Aménager, agrandir « L'habitat rénové et projet de vie »	Embellir, décorer « La beauté et le plaisir chez soi »	Parts de marché %	
5 attitudes travaux	Embellisseurs	Répartition en nbre exprimés en %	45,00	9,4	15,8	5,4	25,2	55,7
	Mainteneurs		10,00	6,2	3,5	1,2	2,8	13,7
	(Re)constructeurs		5,00	2,1	1,8	3,0	1,9	8,7
	Modérés		5,00	1,0	0,9	0,3	0,9	3,1
	Passifs		35,00	7,3	6,1	2,1	3,3	18,8
Total Général			100,00	26,0	28,00	12,00	34,00	100,0

Enfin et pour ne pas encore conclure :

□ 3 grandes réalités méritent d'être réfléchies tant par les marketeurs, les vendeurs, que par les Pouvoirs Publics et leurs agences, ou encore par les Collectivités Territoriales.

1. L'habitat privé est un espace personnel, indépendant, intime. Les foyers propriétaires en ont une représentation culturelle fortement enracinée. Persévérance dans la durée et approche repensée semblent nécessaires pour faire évoluer les représentations aussi bien chez les habitants que par exemple chez des professionnels.
2. La communication pour l'habitat sous toutes ses formes (institutionnelles, marchandes) semble avoir un faible pouvoir d'influence ou d'enclenchement de projet. L'habitat est du domaine de l'intime. Toutes les réflexions visant au développement d'échanges en proximité semblent donc mieux venues. « Ce que nous aurons communiqué, c'est ce que l'autre aura compris ». (Energie Active)
3. Le rapport à l'argent est une autre dimension culturelle des Habitants-Consommateurs. L'habitat, cela coûte cher à acquérir. Il apparaît alors incontournable de s'endetter. Ensuite ce qui va primer sera de se faire plaisir en vivant chez soi ou au moins que le déplaisir ne puisse s'installer. C'est pourquoi faire de l'argent un élément premier, indispensable pour convaincre et enclencher des travaux de rénovation ou d'amélioration de son logement peut paraître décalé. L'argent peut aider à lever des freins, à faciliter une dépense supérieure. Mais pour la majorité des propriétaires qui « gèrent en bon père (bonne mère) de famille », l'argent ne doit pas devenir source de difficultés de vie parce que l'on va faire des travaux chez soi.

Dans ce contexte de marché caractérisé par une forte diversification des situations de travaux vécues par les habitants mais également une appétence modérée de ceux-ci à s'engager spontanément dans des initiatives incertaines nous pensons opportun de souligner la pertinence que pourrait représenter pour les foyers propriétaires un accompagnement qualifié assuré par un intermédiaire de confiance agréé, associé à des options de financement personnalisées, dans une dynamique collaborative portées par les territoires. Ces facilités favoriseraient les réponses aux attentes exprimées par les habitants-Consommateurs. A suivre...

Remerciements

L'enquête CAH-Qualitel/IPSOS et son traitement sont le fruit du travail d'une équipe qui a œuvré tout au long de cette opération fructueuse ; qu'elle en soit remerciée.

- **Les membres du Groupe de Travail** du CAH qui ont élaboré le questionnaire 2020 et ont accompagné le déroulement de l'enquête et pris la bonne décision de report en septembre.
- La **société IPSOS** qui a procédé à l'enquête en ligne et à sa restitution simple.
- **L'Ensaï Junior Consultant**, qui a accompli un remarquable travail de recherches et d'approfondissements statistiques à partir de la base de données fournie par IPSOS.
- **Jean-Yves Gouret, Energie Active**, Conseiller-Expert auprès du CAH qui a piloté, et suivi l'ensemble des acteurs puis effectué les synthèses et les analyses des travaux de restitution et qui a conçu cette synthèse analyse en coordination et avec la contribution de **Jean-Pascal Chirat, Délégué général du CAH**
- **Caroline Rotman, animatrice et déléguée**, permanente du CAH qui a veillé à l'organisation des rencontres et réalisé les restitutions de présentation