

RESTORE



RESTORE

CARACTÉRISATION DES CIBLES DES SOLUTIONS RESTORE

Réalisé en collaboration avec Alina LAGARDE (Sx Product designer & UX Strategist) et Joanna MENG (UX designer & UX Rsearcher)

MARS 2024



Cartographie
des cibles



Recrutement,
sondage



Interviews
exploratoires



Atelier parcours
utilisateurs



Focus group

Introduction : ambitions de la mission

Cadre projet RESTORE

Cadre :

- Rénovation énergétique performante
- De maisons
- Propriétés de particuliers
- Proposer des principes de solutions prévus pour des typologies architecturales de maison

OBJECTIFS de la mission

Mission Connaissance des acteurs

Identifier et analyser :

- les pratiques, besoins, contraintes/difficultés,
- les usages actuels des acteurs de la rénovation de maisons individuelles

Identifier les potentiels
futurs utilisateurs.

Rendre compte des
usages,
contraintes/difficultés
et besoins pouvant
nourrir la conception.

Tester les outils Restore
et vérifier leur
pertinence. Etablir les
leviers d'amélioration.

Définir les points de
blocage majeurs que les
outils pourraient lever et
les leviers, pour que les
acteurs s'emparent des
outils.

Méthode de l'étude

Commanditée par le CSTB, cette mission a été réalisée suivant une démarche d'expert en expérience utilisateur : UX Strategist, UX designer et UX Researcher.



Cartographie des cibles

Teams + Miro / kick off 3h
Lister, regrouper par comportement les professionnels identifiés comme utilisateurs de la solution Restore avec les parties prenantes.



Recrutement, sondage

Post LinkedIn + sondage Tally du 05.01 au 22.01.2024

- coordonnées
- profession
- spécialité pro
- type d'activité
- type de structure
- zone géographique
- disponibilités calendaires



Interviews exploratoires

Teams + Meetgeek (record, transcript) / 30min
Entretiens 1to1 à distance.



Atelier parcours utilisateurs

Teams + Miro / 3h / posts it virtuels
User journey étapes simples (post its).



Focus group

Teams + PPT + Miro / 3h
Présentation collégiale par l'équipe CSTB du concept Restore. Plusieurs chapitres du concept à débattre avec les participants au fur et à mesure.

Au cours des différentes étapes, ont été sollicités 20 professionnels de la rénovation de maison individuelle : architectes, chefs d'entreprise, artisans, contractants généraux, chef de chantier, acteurs de la distribution.

Synthèse – Besoins généraux

Dans le **contexte très changeant et exigeant** de la réhabilitation de maison, qui demande une connaissance large et approfondie pour un projet de rénovation de qualité ...

- grande variété de bâtis, systèmes constructifs, besoins des clients, solutions et produits possibles
- ainsi que des coûts et des dispositifs d'aides qui varient fréquemment.

... des acteurs motivés et curieux qui ressentent un besoin d'outillage et d'accompagnement

- Besoin d'accès à de l'information centralisée, neutre, fiable par une institution reconnue
- Besoin d'outils collaboratifs pour mettre à profit l'entre-aide déjà très présente, pour partager sur les sujets techniques (produits, connaissance bâti et solutions) mais aussi au-delà (base de données de coûts, coordonnées d'entreprise qualifiée, retours d'expérience, soutien en cas de difficulté)

Les acteurs noyés dans une multitude d'outils proposés sans avoir le temps nécessaire pour les tester, comprendre tout leur potentiel et leurs limites.

Ils ont donc exprimé le besoin **de continuité entre les outils** aujourd'hui peu interopérables et l'importance d'un fonctionnement **très intuitif et agréable** d'utilisation.

Synthèse – Avis sur les outils Restore

Les outils Restore présentés: Retour d'EXpérience chantier / Aide au chiffrage par REX détaillé / Diagnostic de faisabilité / Descriptif des solutions (détails techniques, vidéo et tutoriels).

Les outils proposés pour accompagner la prise en main de solution Restore ont rencontré de l'enthousiasme de la part de tous les acteurs qui ont exprimé

- un besoin de différents **modes d'accès** : accès ordinateur, téléphone, accès hors ligne, imprimable
- des désirs sur le **contenu** : plus de valorisation des professionnels, plus d'information sur les produits
- des attentes sur la **forme** : plus de visuels, une densité d'information faible, de la collaborativité et de l'interopérabilité.

La veille sur les solutions de rénovation énergétique se fait surtout via les réseaux sociaux comme LinkedIn, via les fournisseurs et via des ressources communes comme Batiactu. La plateforme Proreno était encore peu connue mais appréciée.

La présence des outils et solutions Restore sur Proreno a paru très pertinente mais une présence sur les autres canaux a été conseillée.

1. Etude des cibles

Les cibles de Restore impliqués dans la rénovation de maison individuelle ont été étudiées sous plusieurs axes : leur métier, leur rôle, leur cadre de décision des solutions de rénovation et leur point différenciant.



1/ Architectes



Métiers, rôles et parcours des acteurs

Métiers :

- Architecte DPLG (Diplômé Par Le Gouvernement)
- Généralement à leur compte ou possèdent leur agence. L'architecte peut également s'allier à des confrères lors d'un projet.

Rôles :

- De l'étude de faisabilité et esquisse à la livraison du chantier, il étudie, conseille, conçoit et coordonne le projet avec le maître d'ouvrage.

Cadre de décision des solutions de rénovation :

- Selon spécificités du projet et budget du maître d'ouvrage
- Si concours, acteurs publics sélectionnent les solutions

Points différenciants dans le cadre de la rénovation de maison :

- Appel aux architectes pour de la rénovation de MI dans les cas d'extensions ou surélévations (modification des plans)
- Clients plus aisés financièrement (moins de projets aidés)

2/ Chefs d'entreprise du bâtiment



Métiers, rôles et parcours des acteurs

Métiers :

- Directeurs généraux, Gérants TPE ou PME, Fondateurs uniques ou associés avec des profils complémentaires (ex : profil technique + commercial / marketing).

Rôle :

- Profils généralistes ayant plusieurs compétences (conseiller énergétique, ensemblier, commercial, auditeur, admin, contractants, gestion d'équipe, coordination travaux).
- Accompagnent leur client après le projet (maintenance, dépannage..)
- Label RGE ou non pour leur structure

Cadre de décision des solutions de rénovation :

- Au départ, la solution est apportée par le client
- Parfois par l'audit : 3 scénarios sont proposés par les auditeurs énergétiques (dont les Mon Accompagnateur Renov)
- Préconisation faite par l'entreprise du bâtiment en général suivie par le client (arbitrage aides, budget, solution technique préférées par le client, durabilité..)

Objectif spécifique dans le cadre de la rénovation de maison :

- Convaincre leurs clients d'aller plus loin que le mono geste (rénovation globale).

3/ Artisans



Métiers, rôles et parcours des acteurs

Métiers :

- Certains artisans et chefs d'entreprise (proche profil #2)
- Profils interrogés : spécialiste toiture, thermicien, menuiserie, systèmes de chauffage

Rôles :

- Réalisation des travaux de rénovation énergétique.
- Coordination équipe (x1)
- Labellisé RGE ou non

Cadre de décision des solutions de rénovation :

- Selon spécificités du projet et budget du maître d'ouvrage.
- Respect des DTU
- Scénarios suggérés par l'audit au client et artisans

Points différenciants dans le cadre de la rénovation de maison :

- Etapes projet différentes selon si c'est du mono acte ou rénovation globale
- Part importante de travaux mono acte

Autres profils considérés

**Conducteurs de travaux,
Assistance à maîtrise d'ouvrage,
Bureau d'étude,
Commerciaux d'enseigne de distribution**

Les auditeurs

Les auditeurs apparaissent comme les interlocuteurs de référence en amont ou au début des projets de rénovation énergétique. Ils analysent le bâti et préconisent des scénarios de travaux énergétiques. Certains travaillent en étroite collaboration avec les entreprises du BTP dont ils sont les pourvoyeurs de projets.

Le rôle d'ensemblier

Acteur qui coordonne une ou plusieurs étapes du processus de rénovation. De la mise en relation avec des artisans à la vérification des travaux, en passant par les solutions de financement, l'ensemblier est plus un rôle qu'un métier à part entière qui est apparu récemment dans l'écosystème. L'un des participants se définit comme tel.

Mon Accompagnateur et Conseillers France Rénov'

Ils visent à aider les particuliers à élaborer un projet de rénovation, à mobiliser les aides financières publiques ou privées ainsi qu'à les orienter vers des professionnels compétents tout au long du projet de rénovation.

2. Analyse des parcours rénovateurs

Pour chaque catégorie d'acteurs, des personae ont été créés, des parcours de rénovation dessinés
Ensuite, les préoccupations, besoins et attentes de tous ont été collectées.



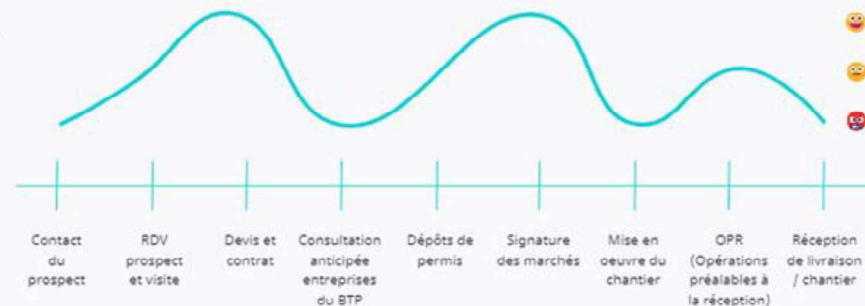
Nora l'architecte

Profil de l'archétype

Âge	46 ans
Poste / rôle	Directrice de cabinet (4 salariés)
Zone géo.	Hauts de France

Contexte

Généralement à leur compte ou possèdent leur agence. La partie amont projet de l'architecte est plus conséquente (conception) et ils sont responsables (assurances) du post chantier. Les budgets des ménages faisant appel à un architecte sont plus élevés et ne sont pas affectés par les demandes de subvention.



Rénovation de Maisons individuelles



Ecosystème et interactions

Professionnels et organismes avec lesquels le persona interagit, travaille lors des projets (orange = particulier à architecte)



Frustrations, freins



Veille, outils, ressources, communautés

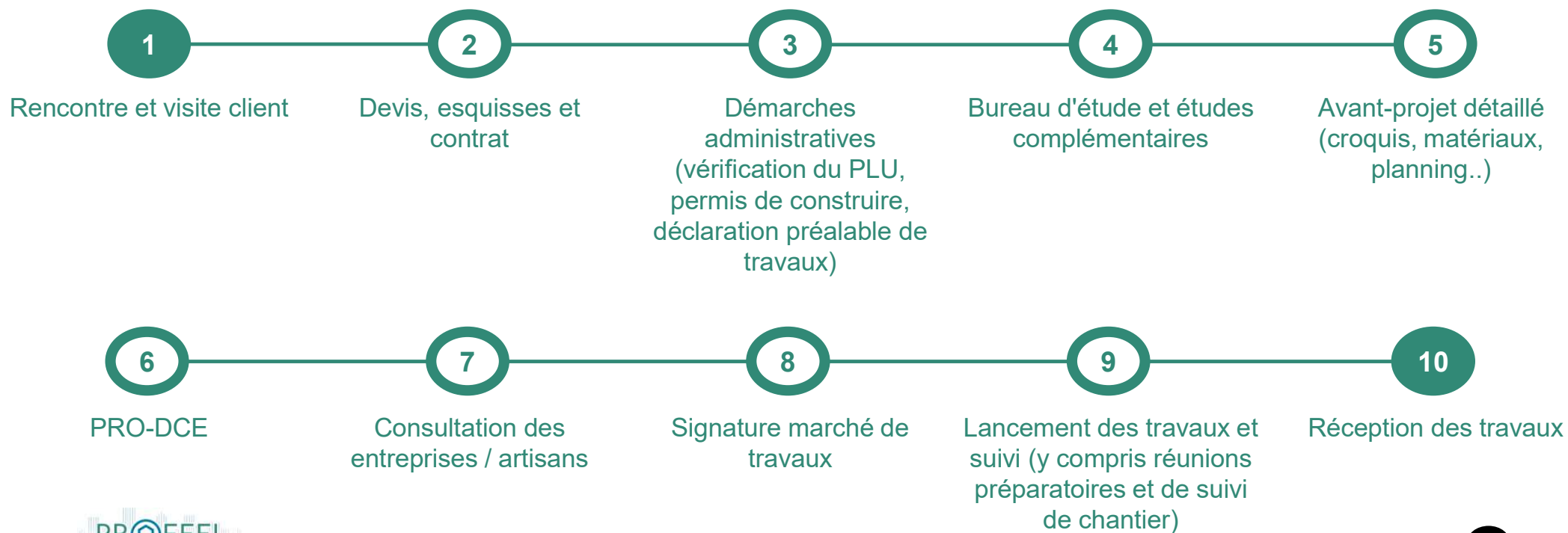


Attentes, besoins



2/ Architectes

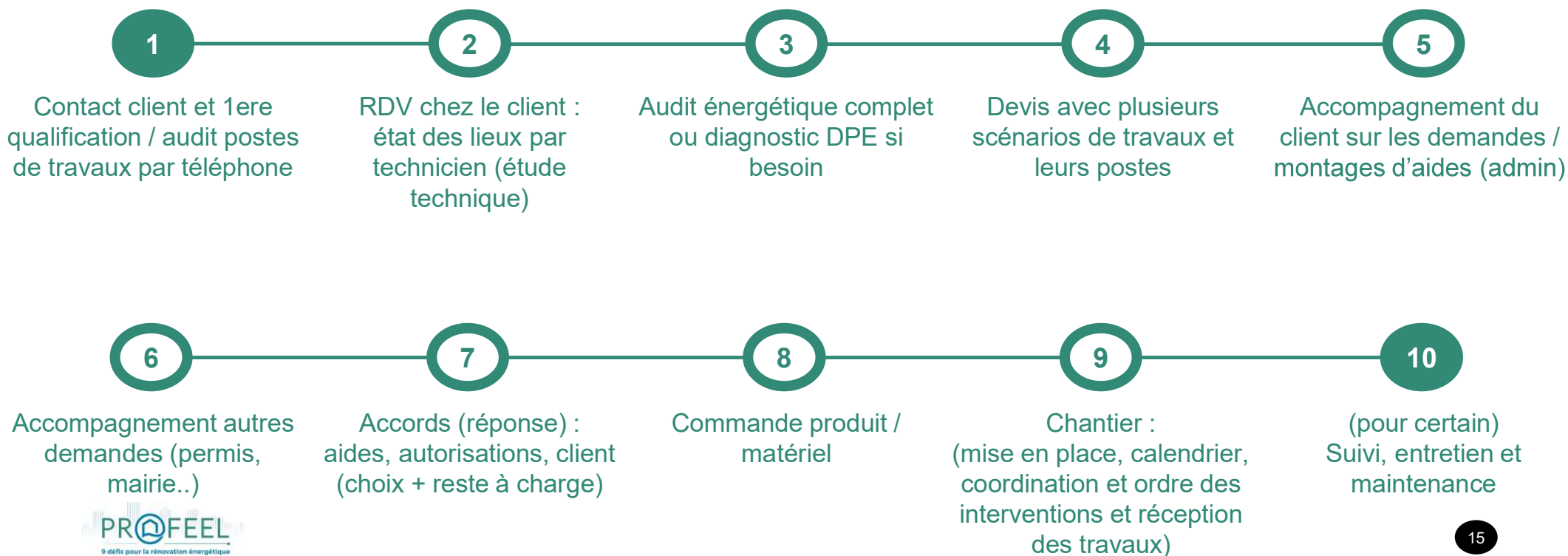
Projet étape par étape (issu des interviews)



3/ Chef d'entreprise du BTP

Projet étape par étape (issu des interviews)

3 DG et Chefs d'entreprise du bâtiment





Nicolas, charpentier et gérant

Profil de l'archétype

Âge	38 ans
Poste / rôle	Agenceur Gérant SARL (1-2 salariés)
Zone géo.	Grenoble

Contexte

Il y a des artisans RGE et non RGE. Ils peuvent être salariés, à leur compte (mais les entreprises du BTP y ont moins recours), formateurs ou gérants de petite équipe. Ils sont spécialisés dans un domaine de gros œuvre ou du second œuvre et travaillent en étroite collaboration avec les fabricants. Les solutions de rénovations qu'ils proposent sont orientées en fonction de leur expertise. Ils sont indépendant pour les mono actes mais travaillent de concert avec d'autres acteurs pour les chantiers d'ampleur.



Rénovation de Maisons individuelles

Expérience



Fréquence par an de projets / chantiers



Réno mono acte VS globale



Niveau d'impact sur le choix de solution



Niveau d'innovation



Niveau d'aisance digitale



Ecosystème et interactions

Professionnels et organismes avec lesquels le persona interagit, travaille lors des projets



Frustrations, freins



Veille, outils, ressources, communautés

Comment notre persona s'informe-t-il / elle ?

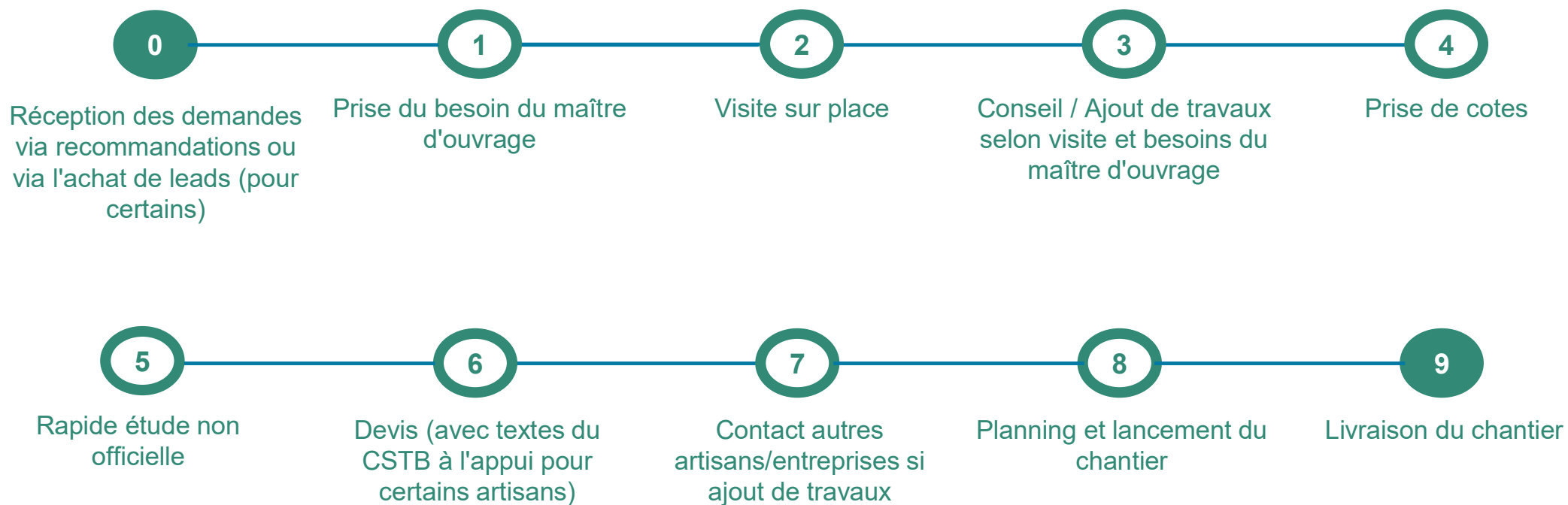


Attentes, besoins



4/ Artisans

Projet étape par étape (issu des interviews)



Préoccupations et points de douleur

CONTACT PROSPECTS :

Trop de demandes non qualifiées ou parfois en contradiction avec les audits préalables, avec perte de temps si les attentes sont mal définies. Difficultés face aux idées préconçues de certains clients.

GESTION DES COÛTS :

Grosse difficulté à s'engager sur un prix final alors que les coûts en amont peuvent fortement varier (coût des produits, ajustement en cours de chantier). Par ailleurs, forte réticence des ménages à payer des prestations intellectuelles (archi, MOE)

ETUDES PRÉLIMINAIRES :

Difficultés à connaître pleinement le bâti (plan non à jour, découverte de défaut en cours, spécificités non anticipées). Certains artisans disent devoir financer des audits énergétiques.

PHASE CHANTIER :

Difficultés relationnelles, dépendance assurantielle et contractuelle qui peut être lourde.
Difficile à motiver les entreprises pour de la gestion collaborative avec nouvelle technologie.
Difficulté à faire respecter les planning, communication difficile (relances sans réponse, avis de situation de chantier mal remplis). Risque de blocage selon l'ampleur des aléas (bâti, météo, rupture de stock)
Contrôle difficile, compétences variables. Assurance et garantie lourdes si l'architecte est en charge de l'OPC.

AIDES :

Montage financier très chronophage et système d'aides trop complexe, qui nécessite des avances de trésorerie avec des délais très longs et qui incite à des travaux non adaptés aux clients et bâti.
Changements trop fréquents dans les règles de calcul et les processus des aides.

MAR :

Crainte des acteurs actuels de pâtir d'un manque de compétence de ces nouveaux acteurs (recommandations allant à l'encontre de la performance énergétique), ou de pratiques déviantes (commission de recommandation d'artisan/entreprise)

Besoins, attentes et idées

CONTACT PROSPECTS :	Préqualification des prospects avec photos, plans, surfaces, budget pour faisabilité du projet + revenus fiscal Affichage et justification des honoraires architectes. Plus de pédagogie concernant les rénovations énergétiques à l'égard des prospects
GESTION DES COÛTS :	Connaissances des coûts au m2, des études et prestations par région. Stabilisation des coûts des matériaux. Priorisation des travaux suivant le budget. Communication pas à pas avec MOA Engagement sur les prix de la part des entreprises lors d'une consultation anticipée
ETUDES PRÉLIMINAIRES :	Anticipation des études. Collaborer plus avec les mêmes artisans. Avoir un réseau de corps d'état fiable et disponible. S'outiller d'un logiciel d'audit. Avoir des supports techniques comme celui de la CAPEB (Atec, DTU)
PHASE CHANTIER :	Documenter régulièrement le chantier (photos, CR) pour client et équipe. Gestion et coordination des plannings Equilibrer et répartir la charge de travail des artisans. Aide aux avis de situation de travaux
ECOSYSTÈME D'ACTEURS:	Besoin de valorisation des métiers (artisan et architecte). Besoin d'être accompagné par les pairs et les instances décisionnaires. Besoin de créer du lien entre les acteurs,
PARTAGE DE CONNAISSANCES :	Formations aux innovations, matériaux, pratiques. Avoir accès facile à des informations fiables pour que œuvrer sur une base de connaissance commune et atteindre une meilleure qualité de rénovation. Besoin de partager entre acteurs : retours d'expériences, conseils, compétences et problématiques.
DÉFIS D'AUJOURD'HUI :	Outiller/recommander/former les acteurs à la technologie pour faciliter les tâches répétitives, fastidieuses, sans grande valeur ajoutée. Valoriser un circuit court pour plus d'indépendance et adhérer à une démarche vertueuse.

3.

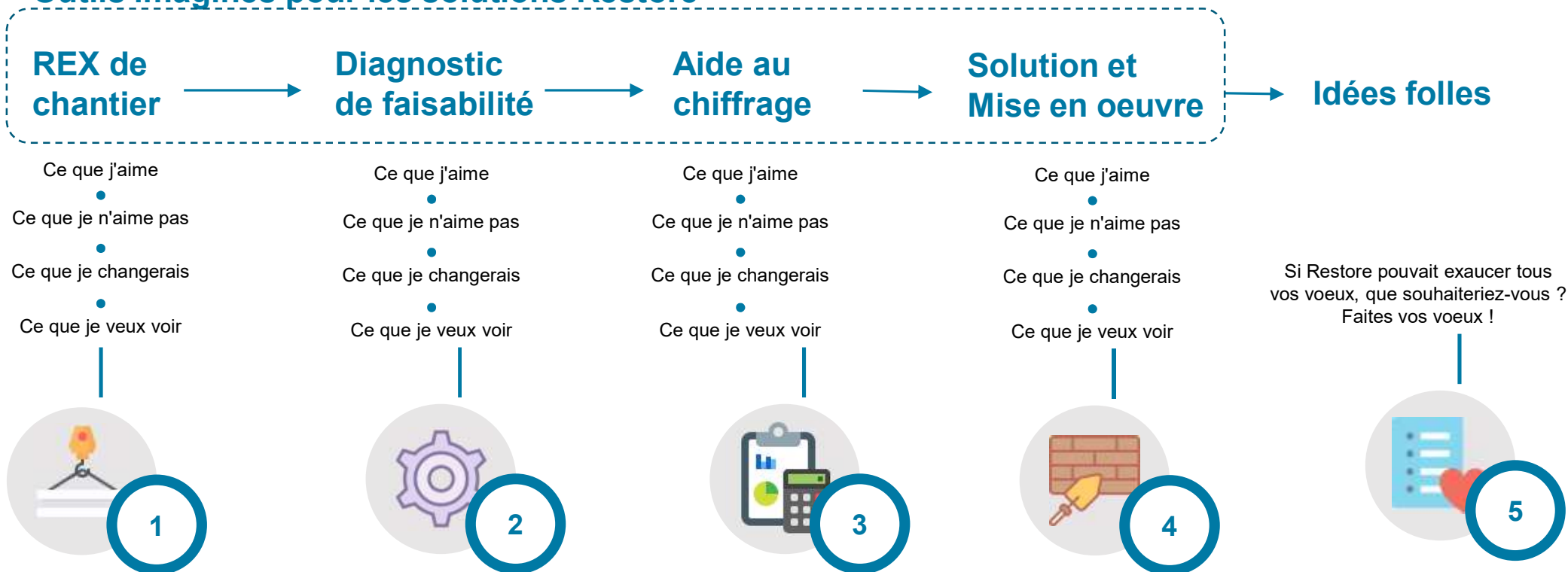
Besoins d'outillage et d'accompagnement

Les acteurs de la rénovation ont exprimé le besoin d'outillage et d'accompagnement et l'ont particulièrement détaillé sur les outils Restore présentés en focus group.



Ateliers sur le besoin d'outils dans Restore

Outils imaginés pour les solutions Restore



Besoins d'outillage et d'accompagnement

des acteurs de la rénovation de maisons

1 Points validés

Globalement, un besoin exprimé

- Chaque projet de rénovation demande aux acteurs pédagogie et innovation.
- Les professionnels sont en forte demande d'accompagnement, d'aide, de ressources d'informations tout au long de leur carrière.

Concernant les outils Restore,

- Les outils proposés correspondent bien à des besoins des acteurs.
- L'utilisation de formats multimédias (vidéo, photo, croquis) est apprécié pour palier la densité des informations.
- Le double usage pour les outils d'un accès en ligne et physique (pdf imprimable) est recherché.

Besoins d'outillage et d'accompagnement

des acteurs de la rénovation de maisons

2 Points bloquants

Organisation entre les acteurs

- La disparité de compétences et connaissances des artisans, intermédiaires et maîtres d'oeuvre engendre des contradictions de scénarios, des conflits sur le chantier et augmente le risque de sinistralités.
- L'absence de lien entre les acteurs contribue au sentiment d'isolement et peut créer de la défiance au sein du secteur.
- La gestion et la coordination du chantier sont chronophages et extrêmement sensibles aux imprévus.

Impression de dévalorisation

- La méconnaissance des rôles des métiers (architecte) fait naître beaucoup de frustrations et des craintes de perte de marché.
- Dans le cadre de rénovation de maison, la réaction à certains mots "solution type", "clef en main", "kit" révèle une méfiance des processus trop standardisés face à une réalité de terrain très variée, et donc qui ne mettrait pas en valeur la compétence d'adaptation cruciale et très développée des acteurs de ce secteur.

Besoins d'outillage et d'accompagnement

des acteurs de la rénovation de maisons

2 Points bloquants

Disponibilité des informations

- Le manque de centralisation d'informations et d'outils, la différence de coûts sur le territoire (matériau, matériel, prestation) cause une perte de temps, de la difficulté et de la confusion au chiffrage/estimatif.

Contexte réglementaire et incitatif complexe et changeant

- Les fluctuations réglementaires (politiques, sectorielles) sont trop fréquentes et difficilement compréhensibles.
- La complexité et le traitement long des aides, subventions et primes sont répercutés sur les entreprises qui prennent en charge les coûts et cela les met en difficulté financière.

Besoins d'outillage et d'accompagnement

des acteurs de la rénovation de maisons

3 Les attentes

Faciliter l'accès aux connaissances : centraliser, unifier, ouvrir

- L'uniformisation des connaissances des parties prenantes d'un projet de rénovation.
- L'accès libre à la documentation d'un bâti et aux documents réglementaires et normatifs
- La centralisation des informations et des ressources fiables avec un maillage interne entre outils et documentation.
- *Sites institutionnels attendus + ne pas ajouter dans la multitude d'outils existants + envie de collaboratifs*
- *Lieux d'échanges sur les REX, besoin de réseaux*

Aider à mieux prévoir et concevoir : scénarios de travaux, prévision des aléas, chiffrage

- Une aide à la recommandation de scénarios de travaux.
- Une aide à l'anticipation des aléas et risques selon les caractéristiques d'un bâti et de sa région.
- Un outil de chiffrage/estimatif avec base de données de coût localisée a minima par région, idéalement par département, incluant les primes, subventions et aides.

Besoins d'outillage et d'accompagnement

des acteurs de la rénovation de maisons

3 Les attentes

Faciliter la coordination et la collaboration

- Un outil de gestion et coordination d'un chantier (planning, compte-rendu, documentation, avis de situation, réception)
- La collaboration et le partage entre professionnels.

Valoriser

- Faire valoir les matériaux bio-sourcés et les circuits courts.
- La reconnaissance et la valorisation des métiers.

PROFEEL

**Des outils et solutions innovants
au service de la rénovation**

**Le programme PROFEEL, ce sont 8 projets compris entre 2022
et 2025 (dont le projet RESTORE) pour faciliter et fiabiliser
la rénovation énergétique des bâtiments existants.**

Autant de défis qui symbolisent l'engagement de notre filière,
celle du bâtiment, à répondre aux enjeux de la transition
énergétique. Les 3 points importants sont la bonne connaissance
du parc, la fiabilisation et la massification de la réhabilitation
performante et enfin l'accompagnement des solutions innovantes
dans l'acte de réhabiliter. Ce programme est financé dans le
cadre du dispositif des CEE.

Pour en savoir plus www.programmeprofeel.fr



PRO'RENO

**La ressource professionnelle
de la rénovation énergétique**

**Pro'Reno est une plateforme pour accéder
aux ressources PROFEEL**, et notamment
à l'ensemble des documents produits dans
le cadre de RESTORE.

Pour en savoir plus www.proreno.fr

PRO'RENO



PARTENAIRES PROFEEL

Pouvoirs publics



DGEC
DHUP

Porteurs

CSTB
le futur en construction



Financeurs

Distridyn



Filière bâtiment



Pour toute demande d'information sur le projet
restore@cstb.fr