



Enquête qualitative auprès de bailleurs particuliers en Wallonie

	<p style="text-align: center;"><u>Energ-Ethic</u></p> <p style="text-align: center;">ou</p> <p style="text-align: center;">Comment mobiliser les propriétaires-bailleurs pour une rénovation « énerg-éthique » (améliore l'efficacité énergétique du logement sans pénaliser les locataires avec une trop forte augmentation des loyers) ?</p> <div style="text-align: center;">   </div>	
--	--	--

Organisme financeur	Région wallonne – DGO4 Département de l'Énergie et du Bâtiment durable
Projet de recherche d'intérêt général	Subvention recherche énergie 2015
Unité de recherche	Université libre de Bruxelles (ULB) SBS-EM / Centre Emile Bernheim (CEB) Centre d'Etudes Economiques et Sociales de l'Environnement (CEESE)
Auteurs	Anastasia Joukovsky (ajoukovs@ulb.ac.be) Sandrine Meyer (sameyer@ulb.ac.be) avec la participation de Manon Bertha
WP6	Récolte d'information sur le terrain
Date	Août 2018

Table des matières

1.	Introduction	4
1.1.	Contextualisation	4
1.2.	Objectif et articulation	5
2.	Méthodologie	7
2.1.	Introduction aux enquêtes qualitatives	7
2.2.	Qu'est-ce qu'un entretien « compréhensif » ?	7
2.3.	Elaboration du guide d'entretien	8
3.	Déroulement de l'enquête et caractéristiques de l'échantillon	10
4.	Analyse de contenu	13
4.1.	Matériaux d'analyse et éclairages théoriques	13
4.2.	Dimensions analysées	14
4.2.1.	Devenir bailleur : quelles motivations ?	14
4.2.2.	Gestion locative et relation avec les locataires	18
4.2.3.	La prise en charge des travaux	23
4.2.4.	Diversité des représentations en matière de rénovation énergétique	34
4.2.5.	La qualité du logement du point de vue des 'resident-landlords' et des bailleurs engagés	37
4.2.6.	Quel rôle du certificat PEB ?	40
4.2.7.	Le rôle ambivalent des prescriptions urbanistiques en matière de rénovation	42
4.2.8.	Age des bailleurs et processus de transmission	44
5.	Conclusion	47
	Bibliographie	48
	Ouvrages et chapitres d'ouvrages	48
	Rapports de recherche	48
	Articles et présentations	48
	Sites Internet	48
	ANNEXE : guide d'entretien	49

Remerciements

Cette enquête qualitative auprès de bailleurs particuliers wallons n'aurait jamais pu se dérouler sans l'aide précieuse du Syndicat National des Propriétaires et Copropriétaires, et des membres du comité de suivi du projet Energ-Ethic qui nous ont aidé à entrer en contact avec les bailleurs et experts rencontrés. Qu'ils en soient vivement remerciés !

Nous avons également pu compter sur l'expertise d'agents immobiliers, de responsables d'antennes locales du SNPC et d'Agences Immobilières Sociales actifs sur centres-villes concernés qui nous ont consacré du temps pour exposer les spécificités locales et les principales caractéristiques de leurs 'clients' bailleurs particuliers, qui leur ont notamment confié la gestion locative de leur(s) bien(s).

Merci enfin et surtout aux 21 bailleurs particuliers qui ont accepté de nous recevoir et de partager leur expérience de vie avec nous. Ce fut une expérience terriblement enrichissante, parfois émouvante.

Nous espérons par ce rapport témoigner de la diversité des situations et des histoires personnelles tout en garantissant l'anonymat des personnes qui nous ont dévoilé un pan de leur vie et aidé à mieux comprendre les motivations, les attentes et les contraintes liées au statut de bailleur dans un des grands centres urbains wallons.

1. Introduction

1.1. Contextualisation

Le premier rapport d'Energ-Ethic¹ fait état du peu d'informations disponibles sur le marché résidentiel locatif et les copropriétés, et particulièrement sur les propriétaires-bailleurs. L'analyse des données du Censur 2011, par exemple, se focalise préférentiellement sur les propriétaires-occupants. Si certains indicateurs sont analysés pour le marché locatif (ex : nombre et % de logements occupés loués selon le type de bâtiment, la localisation, etc.), aucune donnée sur la nature des bailleurs ou la taille de leur portefeuille n'est publiée. Impossible donc de connaître le nombre de bailleurs n'ayant qu'un seul bien versus ceux qui en ont plus de dix. De même pour les immeubles à plusieurs logements, aucun indicateur ne permet de distinguer un immeuble de rapport, d'une copropriété ou d'un immeuble mixte abritant à la fois un propriétaire-occupants et ses locataires.

Ce rapport montre également que les mesures actuelles en faveur des rénovations énergétiques de logements sont essentiellement inspirées des théories économiques néoclassiques (qui résument généralement la décision d'investissement à une 'simple' analyse coût-bénéfice et les acteurs à des « agents économiques rationnels »). Elles ne prennent pas en considération la diversité des situations en termes de propriété. Un constat similaire est posé par März (März, 2017) sur la situation en Allemagne, pourtant citée à maintes reprises en exemple en termes d'amélioration de l'efficacité énergétique du bâti.

La revue de la littérature n'offre que très peu de regard sur les motivations, attentes, contraintes et autres éléments participant au processus de décision des propriétaires-bailleurs à améliorer l'efficacité énergétique de leur(s) bien(s)². En outre, l'essentiel des articles traitant du marché locatif résidentiel a un caractère quantitatif (Ambrose, 2015:4), cherchant notamment à expliquer la fixation des loyers ou la décision d'investir dans l'immobilier par analyses statistiques ou l'utilisation de modèles économiques/économétriques. La publication « Dynamiques régionales n°5 : l'investissement résidentiel en Wallonie » publiée en septembre 2017 par l'IWEPS offre à ce sujet une mise en perspective des plus intéressantes du marché wallon par l'analyse et le traitement opérés sur les bases de données existantes (IWEPS, 2017).

Toutefois, si l'on veut accroître les rénovations énergétiques et venir à bout du '*energy efficiency gap*' d'une part (comprendre en quoi la rationalité des acteurs diffère de la rationalité supposée par les décideurs-politiques) et du '*split incentive*' entre bailleurs et locataires d'autre part, il est essentiel de passer par une meilleure compréhension du processus de décision menant les bailleurs à l'investissement énergétique. Seule la recherche qualitative est à même de récolter ce genre d'information.

Dans une logique analogue, cherchant à comprendre les pratiques de terrain et leurs logiques sous-jacentes, le CEHD (Lebrun, 2017) a réalisé une série d'entretiens qualitatifs, tant avec des bailleurs que des locataires, à propos de la thématique des sorties de bail et de pratiques liées à la garantie locative dans le secteur résidentiel privé, en complément d'un travail titanesque d'encodage et de traitements de décisions de Justice de Paix en matière de sorties de bail problématiques dans la région de Charleroi

¹ http://dev.ulb.ac.be/ceese/CEESE/documents/Energ-Ethic_rapport_scientifique_1.pdf

² Alors que plusieurs études portent sur les propriétaires-occupants (ex : Bartiaux et al. 2014; Friegé 2016; Friegé and Chappin 2014; Gram-Hanssen 2014; Stieß and Dunkelberg 2013 in März, 2017:4).

(arriérés, dégâts, etc.). Bien que les thèmes abordés ne se recoupent que partiellement, nous tenterons de vérifier dans notre analyse si certains constats posés par le CEHD se vérifient au cours de nos entretiens.

Il est certain que diriger nos entretiens uniquement vers les propriétaires-bailleurs n'illustre qu'un pan de la problématique de l'efficacité énergétique des logements loués. La vision des locataires à ce sujet est également primordiale.

Nous avons, toutefois, déjà récolté ce genre d'information pour les locataires les plus fragiles via l'organisation de focus groups et d'enquêtes qualitatives au cours de recherches précédentes dédiées à la précarité énergétique (Huybrechts et al., 2011 ; Meyer et al., 2015). Les principaux constats qui ont émergé de ces travaux convergent parfaitement avec ceux d'Ambrose et al., 2016³, à savoir que :

- le statut de locataire n'est le plus souvent pas vécu comme un choix mais comme une contrainte (cf. pas les moyens financiers de devenir propriétaire, emploi incertain, changement de composition familiale, etc.),
- les facteurs primordiaux pour les locataires sont le coût du loyer (surtout en zone 'tendue' où les prix de l'immobilier sont élevés) et la localisation du bien loué (par rapport à l'emploi, à la famille, etc.),
- la sélection du logement se fait souvent dans l'urgence et résulte d'un compromis entre les attentes et les contraintes, il s'agit d'un choix par défaut d'avoir trouvé mieux en terme de qualité,
- la plupart des locataires adopte des gestes d'utilisation rationnelle de l'énergie (ex : baisser le chauffage en cas d'absence, éteindre les lumières en partant, mettre un pull en plus au lieu d'augmenter le chauffage, etc.) allant parfois jusqu'à la privation (ex : ne chauffer qu'une pièce en hiver, ne mettre le chauffage qu'une ou deux heures par jour en période froide, etc.) et, bien que la facture énergétique soit une préoccupation quotidienne majeure, ils n'ont qu'une faible connaissance des certificats PEB et surtout peu de moyens de pression sur leur bailleur (même pour faire respecter leurs droits),
- il est plus facile pour les locataires d'obtenir une aide pour payer une facture énergétique trop lourde que de 'déranger' voire 'affronter' le bailleur pour améliorer le logement.

Par soucis de pragmatisme, au regard des contraintes temporelles et budgétaires du projet, nous n'avons donc interrogés que des propriétaires-bailleurs actifs sur le marché résidentiel privé.

1.2. Objectif et articulation

Cette tâche s'est, en premier lieu, concentrée sur la réalisation d'entretiens qualitatifs en face-à-face avec des propriétaires-bailleurs particuliers Wallonie. La première année de recherche ayant mis en évidence certaines spécificités des marchés locatifs résidentiels, nous avons cherché à diversifier les entretiens sur base notamment de la localisation des biens loués. Nous nous sommes donc délibérément focalisées sur les bailleurs particuliers ayant au moins un bien en location sur les

³ Les auteurs ont réalisé et analysé 48 entretiens qualitatifs en face-à-face avec des locataires à faibles revenus dans les quartiers de Rotherham et Hackney en Angleterre.

communes de Charleroi, Liège, Namur ou Mons en cherchant à obtenir plusieurs entretiens pour chacun de ces centres urbains.

Ces entretiens ont pour objectif de mettre en lumière à la fois les processus de décision et les critères majeurs qui déterminent : les raisons pour lesquelles les ménages / individus deviennent bailleur, la taille et la composition de leur portefeuille, leur manière de fixer le loyer demandé ou de louer leur(s) bien(s), leur façon d'envisager et de régler la relation avec le(s) locataire(s), leur niveau d'implication et de motivation dans la gestion quotidienne ou dans les travaux d'entretiens et de rénovations (dont énergétiques), etc.

Ils ont été complétés par des entretiens avec des 'experts locaux' tels que les représentants des antennes SNPC et des AIS de Liège, Charleroi, Namur et Mons ou quelques agents immobiliers présents sur l'un ou l'autre marché spécifiquement.

L'idée est de rechercher les arguments et leviers potentiels pour soutenir la rénovation énerg-éthique des logements loués dans le parc privé, mais également d'identifier les points d'achoppements du point de vue des bailleurs.

En croisant les résultats d'analyse de contenu des entretiens avec les solutions envisagées dans l'analyse approfondies d'études de cas (tâche 5), diverses pistes de réflexion seront discutées lors de tables-rondes organisées en fin de projet.

L'analyse de contenu des entretiens débouchera notamment sur des recommandations, des points d'attention à prendre en considération dans l'élaboration du policy mix (tâche 8) au cours de la troisième et dernière année de recherche.

En outre, certains résultats viendront nourrir l'analyse quantitative (tâche 9) en suggérant certains croisements de données qui paraîtraient pertinents pour caractériser les propriétaires-bailleurs en matière de rénovation 'énerg-éthique', ou qui permettraient d'infirmer/confirmer par méthode de triangulation certaines hypothèses posées.

2. Méthodologie

Nous avons décidé de réaliser des entretiens « compréhensifs » en face-à-face afin de pouvoir comprendre les processus de décision, les motivations, etc. des bailleurs particuliers. Les paragraphes suivants rappellent brièvement ce que sont les enquêtes qualitatives et quelles sont les particularités de l'entretien dit « compréhensif ».

2.1. Introduction aux enquêtes qualitatives

En recherche qualitative, on s'intéresse au *vécu* des acteurs. On ne s'interroge pas sur les faits en tant que tels (« quoi » ou « quels facteurs »), mais on se pose des questions qui touchent à la subjectivité des personnes et cherchent à comprendre le « comment » et le « pourquoi ». Ce qui nous intéresse c'est *l'expérience* que font les gens d'un phénomène, ce qui est pertinent pour eux dans ce phénomène. Nous nous intéressons aux causes des phénomènes, mais pas aux causes objectives (aux facteurs) mais bien aux **causes subjectives** (Comment les gens expliquent-ils ce qu'ils vivent ? Quelles raisons invoquent-ils ? Quel sens donnent-ils à ce qu'ils font ou à ce qui leur est arrivé).

Prenons le cas qui nous intéresse ici : l'efficacité énergétique des logements et la rénovation. Comment les propriétaires-bailleurs envisagent-ils l'efficacité énergétique de leur bien ? Quelles raisons les propriétaires invoquent-ils pour expliquer leur choix de rénover ou de ne pas rénover, ou d'adopter une stratégie plutôt qu'une autre ? Le cœur de la recherche qualitative c'est donc la **pertinence** (du point de vue des acteurs) pour les gens que l'on interroge.

Ce que l'on échantillonne, ici, ce ne sont pas des individus (comme dans un échantillon statistique), mais des éléments d'explication pertinents pour les personnes interrogées, que l'on peut appeler des **catégories**.

Contrairement à la recherche quantitative qui porte sur un échantillon statistique déterminé d'avance, l'échantillonnage qualitatif de ces *catégories* se construit au fur et à mesure de la recherche, en envisageant différents scénarios, en comparant des situations semblables et différentes. L'échantillon est un panel de toutes les situations possibles et des contextes dans lesquels le ressenti des gens varie, et qui nous mène à interroger de nouvelles personnes pour compléter notre analyse. Par exemple, si lors d'une enquête sur la précarité énergétique, il apparaît que les jeunes et les seniors ne vivent probablement pas la précarité énergétique de la même façon, on peut prévoir d'aller interroger des jeunes pour approfondir ce point, même si ce n'était pas prévu au départ et tant que cela est pertinent pour les questions qui nous intéressent.

La collecte des données est aboutie lorsque plus aucune catégorie nouvelle n'apparaît, lorsque la théorie est aboutie, que le panel des possibles a été rempli et qu'on ne rencontre plus (sur le terrain) ou qu'on n'envisage plus (en théorie) d'élément nouveau. On parle alors de **saturation**. C'est à ce moment que l'échantillon a été entièrement exploré. Il est évidemment possible d'*estimer* la quantité de travail, le nombre d'entretiens, le temps que nous prendra la saturation, mais il ne s'agit que d'une estimation : si on veut mener une recherche qualitative rigoureuse, dans les règles de l'art, aboutissant à une théorie complète et solide, on ne peut déterminer d'avance le moment de la saturation.

2.2. Qu'est-ce qu'un entretien « compréhensif » ?

Nous avons choisi de mener des entretiens qualitatifs selon l'**approche « compréhensive »** telle que présentée par Kaufmann.

Kaufmann décrit l'approche compréhensive comme « *un renversement du mode de construction de l'objet* » par rapport à ce qui se fait traditionnellement et compare le travail de l'enquêteur dans ce contexte à celui d'un « *artisan intellectuel* » (Kaufmann, 2011:14).

Max Weber (Kaufmann, 2011:24) synthétise l'approche de la manière suivante : « *Si compréhension et explication ont des points de départ situés à des pôles opposés, la sociologie doit s'insurger contre l'idée qu'il s'agisse de deux modes de pensée séparés. La démarche compréhensive s'appuie sur la conviction que les hommes ne sont pas de simples agents porteurs de structures mais des producteurs actifs du social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur, par le biais du système de valeurs des individus ; elle commence donc par l'intropathie. Le travail sociologique toutefois ne se limite pas à cette phase. Il consiste au contraire à être capable d'interpréter et d'expliquer à partir des données recueillies. La compréhension de la personne n'est qu'un instrument, le but du sociologue est l'explication compréhensive du social.* »

Nous avons également suivi une **méthode dite « hybride »** étant donné que les questions de recherche que nous nous sommes posées sont issues à la fois de la théorie (cf. notamment les éléments issus de l'analyse bibliographique réalisée en Tâche 7 au sujet de la segmentation des propriétaires-bailleurs) et du terrain (Dedonder & Guisset, 2017), et chercher à atteindre le **niveau de saturation** décrit au point précédent.

Notre recherche qualitative **sera cadrée** ultérieurement par ce que Kaufmann appelle des « *instruments complémentaires de validation* » (Kaufmann, 2011:31), via notamment une triangulation avec l'approche quantitative (Tâche 9) de la troisième année.

Au niveau de la conduite de l'entretien, nous avons toujours cherché à « *rompre la hiérarchie* » (Kaufmann, 2011:47) et éviter l'entretien impersonnel (Kaufmann, 2011:18). Kaufmann explique que l'enquêteur doit « *entrer en sympathie* » avec la personne interrogée « *tout en saisissant ses structures intellectuelles* ». Il ajoute par ailleurs que « *S'il veut vraiment comprendre, l'enquêteur doit parvenir à se dépouiller de toute morale ; il reprendra ses idées une fois l'entretien terminé.* » (Kaufmann, 2011:50). Selon lui, « *la neutralité tue l'entretien* » et l'engagement est nécessaire pour permettre l'interaction et livrer des points de repère à la personne interrogée. L'empathie et l'engagement font partie du « *processus dialectique* » essentiel à l'entretien compréhensif.

Par ailleurs, la plupart des caractéristiques liées à « *l'informateur* » (la personne interrogée) ont plutôt été rassemblées hors entretien et synthétisées dans un tableau séparé de la retranscription en tant que telle.

2.3. Elaboration du guide d'entretien

Bien que la démarche se voulait relativement exploratoire puisqu'aucune enquête similaire n'avait, à notre connaissance, déjà été réalisée sur le sujet en Belgique francophone, nous avons rédigé un guide d'entretien (voir annexe).

Les dimensions abordées dans les échanges avec les bailleurs, ayant servi de base pour l'élaboration du guide, se sont inspirées tant de notre réflexion personnelle, en lien avec l'état des lieux réalisé en première année de recherche, que des éléments saillants ressortant de l'analyse bibliographique sur la segmentation des propriétaires-bailleurs (Tâche 7 du projet).

Nous avons cherché à comprendre la logique globale dans laquelle s'inscrivent/pourraient s'inscrire les investissements en efficacité énergétique des bailleurs privés. La discussion ne s'est dès lors pas focalisée spécifiquement sur cet aspect mais l'a envisagé parmi une série de thématiques permettant de mieux cerner les motivations, les attentes, les contraintes ou les (in)capacités des bailleurs interrogés. Le guide a donc servi de 'fil conducteur' ou d'outil de relance' à la discussion afin de s'assurer que les sujets listés soient évoqués à un moment ou à un autre.⁴ L'utilisation d'un guide d'entretien a également permis de limiter le biais lié à la multiplicité des enquêteurs et de s'assurer qu'un corpus commun de thématiques ou de questions à aborder se retrouve dans chaque entretien.

Dans un premier temps, les entretiens individuels avaient pour but de connaître le parcours de vie des propriétaires-bailleurs: quelle est leur histoire, depuis quand et comment sont-ils devenus propriétaires, comment en sont-ils venus à louer, comment envisagent-ils la suite, etc. Des questions plus précises, issues d'un travail bibliographique préliminaire, étaient ensuite abordées afin de mieux comprendre comment les rénovations ont, le cas échéant, été financées ; comment se passe la relation avec les locataires, etc.

Dans un second temps, nous avons analysé en détail leurs attentes et leurs craintes afin de voir ensuite quels types de mesures, parmi celles qui ont déjà été relevées dans le benchmarking, pourraient répondre aux attentes des bailleurs.

Le guide d'entretien abordait donc les sujets suivants :

- le parcours du bailleur (chronologie, mode d'acquisition, description du portefeuille, etc.) ;
- son mode et sa logique de gestion (forme juridique, taille du portefeuille de biens, localisation des biens, etc.) et son degré d'implication personnelle (et de capacités) au niveau de la location, de l'entretien, ou de la rénovation ;
- sa relation avec les locataires, et le mode de fixation du loyer (lien avec la grille indicative wallonne des loyers);
- la rénovation au sens large et la rénovation énergétique en particulier (lien avec le certificat PEB, avec l'installation de chauffage et d'ECS, etc.).

Pour chaque thématique, le bailleur était invité à exprimer ses motivations, ses attentes, les contraintes perçues, et à expliquer sa rationalité propre quant aux décisions prises.

Par ailleurs, en cours d'entretien ou lors de la prise de contact, ont également été collectées des informations complémentaires permettant de dresser un profil socio-économique du bailleur (âge, situation familiale, métier, connaissances techniques du bâtiment, connaissances des outils financiers, etc.).

⁴ Comme le souligne J.C. Kaufmann (Kaufmann, 2011:43-44) « *La grille (que nous avons appelée guide d'entretien) des questions est un guide très souple dans le cadre de l'entretien compréhensif. Une fois rédigées, il est très rare que l'enquêteur ait à les lire et à les poser les unes après les autres. C'est un simple guide, pour faire parler les informateurs (les personnes interrogées) autour du sujet, l'idéal étant de déclencher une dynamique de conversation plus riche que la simple réponse aux questions, tout en restant dans le thème.* »

3. Déroulement de l'enquête et caractéristiques de l'échantillon

Entre le début du mois de juin 2017 et février 2018, nous avons effectué 21 entretiens de bailleurs, recrutés grâce au comité de suivi, via le SNPC⁵ (encart dans la newsletter « Le Cri » de mai-juin 2017 ou via les antennes locales) ou par effet boule-de-neige (un contact menant à un autre). Nous n'avons eu aucun retour spécifique de bailleurs via les AIS locales contactées par le projet. Toutefois, plusieurs bailleurs interrogés avaient soit un bien en gestion auprès d'une AIS, soit déjà contacter une AIS pour se renseigner sur les conditions de mise en gestion.

Nous avons globalement atteint le niveau de saturation par rapport à l'ensemble des cas de figure qui avaient été envisagés par l'équipe de recherche.

La grande majorité des personnes interrogées ont accepté d'être enregistrées. Seules trois ont explicitement refusé l'enregistrement, soit simplement par gêne (« *je ne me sens pas à l'aise* » sic) soit par crainte de retrouver des extraits qui « *se baladent* » (« *on ne sait jamais* » sic). L'analyse de contenu s'est donc basée sur les retranscriptions des entretiens enregistrés, ainsi que sur les comptes-rendus des entretiens pour lesquels l'enregistrement avait été refusé et des entretiens avec les experts locaux (2 agents immobiliers, 4 antennes locales SNPC, 3 AIS⁶ locales). Pour garantir l'anonymat des personnes interrogées, nous les avons identifiées à l'aide d'une lettre de l'alphabet pour obtenir « madame X » ou « monsieur Y ».

Plus de la moitié des entretiens (12) se sont déroulés au domicile du/des bailleur(s), 6 dans un lieu « neutre » et 3 sur leur lieu de travail.

Sur les 21 entretiens, 7 concernent des bailleurs actifs notamment sur Liège, 6 sur Charleroi, 4 sur Mons et 3 sur Namur. Les multipropriétaires possédaient souvent des biens loués ailleurs, notamment à l'étranger, en Flandre, à Bruxelles ou dans d'autres communes wallonnes, mais aussi dans certains cas des locaux professionnels, commerces ou restaurants, etc.

15 entretiens ont concerné des hommes, 3 des femmes et 3 des couples.

Au niveau des tranches d'âge, la moitié des personnes interrogées avait 60 ans ou plus, un quart moins de 45 ans et un quart entre 45 et 60 ans. Le fait que la moitié des répondants se situent dans la tranche des 60 ans et plus peut s'expliquer par leur plus grande disponibilité pour participer à l'entretien mais également par le fait qu'ils sont plus nombreux à être bailleurs que les jeunes. Ce point sera à vérifier au cours de la tâche 9 – analyse quantitative.

En termes de taille de portefeuille, 5 n'ont qu'un seul bien loué (bail à résidence principale) et 4 plus de dix.

La toute grande majorité des bailleurs rencontrés agissait en tant que particulier. Seuls deux d'entre eux, ayant également au total plus de 10 biens dans leur portefeuille, combinaient à la fois les statuts de « bailleur particulier » et de « bailleur en société ».

A peu près la moitié des bailleurs interrogés étaient sous le statut d'indépendant ou de profession libérale.

⁵ Syndicat National des Propriétaires et Copropriétaires, <https://www.snpc-nems.be/>

⁶ Agence Immobilière Sociale

Six bailleurs sont également propriétaires-occupants (appelés également les '*resident-landlords*' dans la littérature) pour certains biens. Tous occupent une partie du bâtiment pour eux-mêmes et louent le reste : trois y ont leur domicile propre, un y est simplement domicilié et deux y ont des locaux professionnels.

Un peu moins de la moitié de l'échantillon a hérité d'une partie ou du/des bien(s) possédé(s) à l'heure actuelle.

Entretien	Age approximatif	Sexe	Type de ménage	Taille du portefeuille (logements)	Modes d'obtention	Bailleur-occupant	Gestion portefeuille immobilier en société
1 (A)	35-40	M	couple avec jeunes enfants	4	achat (3 emprunts)	oui	—
2 (B)	35-40	F	couple avec jeunes enfants	3	achat (2 emprunts)	oui	—
3 (C)	60-65	M	couple avec enfants (adultes)	5	achat	—	—
4 (D)	65+	M et F	couple avec enfants (adultes)	3	héritage	—	—
5 (E)	50-55	M	couple avec enfants (presque adultes)	4	héritage/donation	oui (professionnel)	—
6 (F)	30-35	M	couple sans enfant	2	achat (emprunt + aide familiale)	—	—
7 (G)	60-65	M et F	couple avec enfants (adultes)	4	héritage (+ rachat)	oui	—
8 (H)	60-65	M	célibataire	>> 10	achat	—	—
9 (I)	65+	M	couple avec enfants (adultes)	8	héritage et achat	—	—
10 (J)	35-40	M	couple avec enfants en bas âge	2	achat (1 emprunt)	oui	—
11 (K)	55-60	F	célibataire	2	achat	—	—
12 (L)	45-50	M	célibataire	élevé	achat	—	—
13 (M)	60-65	M	couple avec un enfant (adulte)	élevé	héritage, achat, rachat de sociétés immobilières	—	oui
14 (N)	50-55	M	couple	société : 9 (+ 4 rez commerciaux) ; particulier : 5	achat (1 emprunt)	—	oui
15 (O)	65+	M	couple avec enfants (adultes)	8	héritage et achat (1 appart en usufruit)	—	—
16 (P)	65+	M	couple avec enfants (adultes)	2	héritage et achat	—	—
17 (Q)	65+	M	couple avec enfants (adultes)	5	héritage (indivision) et achat	—	—
18 (R)	65+	M et F	couple (enfants adultes)	6	achat	oui	—
19 (S)	50-55	F	couple avec enfants (adultes)	4	héritage (indivision) et achat	—	—
20 (T)	40-45	M	couple avec enfants (adultes)	2	achat (emprunt)	—	—
21 (U)	65+	M	couple avec enfants (adultes)	7	achat (emprunts + viager)	—	—

Tableau 1 : Principales caractéristiques des 21 entretiens qualitatifs réalisés auprès de bailleurs ayant au moins un logement loué sur les communes de Charleroi, Liège, Namur ou Mons

4. Analyse de contenu

4.1. Matériaux d'analyse et éclairages théoriques

L'analyse du contenu des entretiens avec les bailleurs sera çà et là complétée par les témoignages de différents acteurs ou « experts » rencontrés et nous ayant offert leur éclairage sur la question, à savoir les agents immobiliers, les membres des SNCP, des AIS, ou encore d'autres acteurs issus du monde associatif. Les données recueillies, mais aussi les pistes de réflexion qui en découlent, seront également mises en relation avec celles issues de projets de recherche ou projets-pilotes existants, mais aussi de comptes-rendus de conférences et de colloques organisés sur cette thématique auxquels il nous a été donné d'assister.

Seront également mobilisées certaines références théoriques qui se situent notamment dans le cadre d'une « sociologie de l'énergie ». Cette approche caractérise les travaux des chercheurs qui analysent l'énergie comme un « fait social total » et un « enjeu sociétal » en contexte de transition. L'énergie est donc vue sous l'angle des phénomènes sociaux qui se « déploient » autour d'elle, tels que : « *les savoirs, les professions, les pratiques sociales, le rapport à la technique, les formes d'appropriation, les logiques productives ou constructives, les organisations, l'accès (et le non accès) à l'énergie, la pauvreté, les politiques publiques...* » (Zélem & Beslay, 2015:16). Cette perspective peut en effet nous être utile dans la mesure où elle nous apporte un éclairage supplémentaire sur le rapport qu'entretiennent différents acteurs sociaux à l'« énergie », en tant qu'objet d'usages et de pratiques quotidiennes, de politiques publiques, source d'enjeux écologiques, etc. ; et sur la mise en tension de ces multiples dispositions au travers des interactions entre eux

En ce qui concerne l'analyse des entretiens à proprement parler, la notion d'« expérience subjective » semble importante, dans la mesure où, dans la lignée de Claude Dubar, nous tâcherons de mettre en évidence la diversité des expériences vécues de propriétaires-bailleurs qui par ailleurs partagent peut-être des caractéristiques socio-économiques communes, ou dont les trajectoires sociales se ressemblent. Des acteurs semblables par leur parcours pourront ainsi se différencier fortement par certaines attitudes ou dispositions, car comme le dit l'auteur : « [...] *il y a diverses lectures possibles de la même situation et diverses projections d'avenir possibles à partir des mêmes ressources (même niveau de capital économique, social et culturel) [...]* » (Dubar, 2006:91). Ainsi, pour prendre un exemple relatif à la problématique qui nous occupe, des caractéristiques socio-économiques communes ne se traduisent donc pas forcément par des attitudes semblables à l'égard de la rénovation énergétique, de même que différents registres peuvent être mobilisés pour justifier une même pratique. Il s'agit donc d'observer quelles sont les « logiques d'action » à l'œuvre et la façon dont celles-ci font sens, subjectivement, pour les individus.

4.2. Dimensions analysées

Nous commencerons par revenir sur les différentes motivations identifiées quant au fait de devenir/rester bailleur. Ensuite, nous aborderons des aspects liés au mode de gestion locative (sélection des locataires, fixation du loyer) et à la relation entre propriétaires et locataires (perceptions, conflits). Dans un troisième temps, nous passerons en revue les attitudes et les pratiques concernant la prise en charge des travaux (implication personnelle des bailleurs, financement, le cas plus spécifique des copropriétés), avant de revenir sur la diversité des représentations en matière de rénovation (énergétique). Après cela, nous nous arrêterons un instant sur les profils de bailleurs ayant le plus investi dans des rénovations énergétiques afin de mettre en lumière leurs motivations (et de potentiels leviers). Enfin, nous évoquerons les rôles du certificat PEB et des normes urbanistiques, ainsi que les questions cruciales de l'âge des bailleurs et des processus de transmission.

4.2.1. Devenir bailleur : quelles motivations ?

a) Le cas des 'resident-landlords' : un compromis financier

Il s'agit d'une catégorie assez particulière de bailleurs, surtout lorsque ceux-ci partagent le bâtiment où ils résident réellement. Généralement, ce sont des jeunes propriétaires qui ont besoin de louer une partie du bâtiment qu'ils acquièrent pour pouvoir rembourser l'emprunt hypothécaire et/ou les travaux de rénovation, ce dont témoigne madame B : « *Après la naissance de ma première fille on a aménagé un studio-appartement au dernier étage, dans les toits, ce qui nous permettait d'avoir une rentrée financière pour pouvoir continuer nos travaux au RDC et au premier pour terminer notre maison [...] voilà pourquoi ce choix, pour avoir cette possibilité de mettre des locataires et de pouvoir rembourser une partie du prêt, ou prendre un prêt...* ». Ils sont donc « contraints », d'une certaine manière : devenir bailleur est un compromis pour pouvoir réaliser leur projet de vie.

b) L'impossibilité de revendre le bien

Lorsqu'un bail locatif est en cours

Dans certains cas, le fait de devenir bailleur s'impose aux propriétaires qui achètent ou héritent de biens déjà occupés dont ils se doivent d'assumer la continuité et la fin du bail en cours. En effet, la procédure pour mettre fin au bail existant – en ce compris pour réaliser des travaux de rénovation importants – n'est pas si évidente si le locataire est là depuis très longtemps et/ou est une personne âgée : le juge de paix pourrait refuser la fin de bail pour protéger le locataire en place.

Lorsque le bien est non conforme ou impropre à la revente

Pour d'autres, la revente du bien est rendue impossible en raison de son inconformité ou étant donné un aménagement des espaces peu propice, comme c'est le cas pour le couple D, propriétaire d'un ancien corps de ferme scindé en maisons unifamiliales qui ne sont toujours pas raccordées au réseau d'égouttage (travaux que la commune doit réaliser depuis plusieurs années): « *Pourquoi je n'ai jamais vendu ? Parce que les maisons sont fort imbriquées l'une dans l'autre, surtout les 93 et 95, et je devais faire beaucoup d'égouttage* ».

Enfin, même si les cas ne sont pas légion, les bailleurs de biens qui ont été fortement dégradés par des locataires peu scrupuleux sont généralement dans l'impossibilité de revendre leur bien en l'état, et

doivent souvent retrousser leurs manches eux-mêmes (cf. les extérieurs refusent si le niveau de crasse est trop important) avant d'envisager de revendre ou de relouer.

c) Enjeux affectifs

L'attachement affectif à un/des biens familiaux peut aussi constituer un frein à la revente, soit dans le chef de l'héritier, soit à la demande d'un proche. Les biens sont alors conservés dans une tradition de « transmission », et la location permet de les conserver sans qu'il y ait un objectif de rentabilité. C'est ainsi quasiment « à perte » que Monsieur et Madame D ont mis certains biens en location en vue de les conserver pour leurs filles : « *Comme je vous disais donc, je n'ai pas profité des loyers jusqu'à présent, si ce n'est des inconvénients... Mais mes filles auront trois maisons, qui seront en ordre. Donc voilà...* ». Pour ce couple, la pression affective est également venue des locataires : « *Les locataires m'ont demandé de ne pas vendre, parce que qu'est-ce qu'ils allaient faire ?* ».

d) Pallier à une baisse attendue des revenus

C'est une des principales motivations avancées par les bailleurs qui conservent un bien hérité ou investissent sciemment dans l'immobilier.

Indépendants et professions libérales

Cette préoccupation touche depuis longtemps déjà les indépendants et professions libérales qui ne bénéficient pas de la même protection sociale que les salariés. Monsieur A, comme de nombreux autres indépendants, envisage ainsi la location comme une sécurité au regard de son statut : « *Il y a le fait que moi je suis indépendant, je l'ai toujours été, je n'ai jamais travaillé comme employé... et on sait facilement dire qu'un indépendant ne risque pas d'avoir une pension plantureuse [...] Et donc c'est plutôt pour se dire d'assurer ses arrières "le jour où", au moment de la pension ou voire avant, puisque si on a une tuile, c'est comme une épargne, on peut toujours se dire de revendre une maison sans pour autant revendre notre maison* ».

« La montée des incertitudes » sur les plans professionnel, social et familial

On s'aperçoit néanmoins que celle-ci tараude également d'autres catégories de travailleurs qui doutent de plus en plus de la capacité de l'Etat à leur fournir une pension correcte ou qui subissent des incertitudes croissantes par rapport à la stabilité de leur situation (familiale/d'emploi). Des événements intervenant dans la vie professionnelle peuvent ainsi être « déclencheurs », comme en témoigne monsieur H, travaillant à l'époque dans une firme ayant subi une délocalisation : « *Si vous voulez, je travaillais, j'avais un boulot dans le domaine du transport, comme employé, à Namur. Et Namur, puis Liège, puis Mons – toutes ces sociétés de transport sont parties à Zaventem, l'une après l'autre. Et là on avait le choix de suivre, ou de ne pas suivre – et si on ne suivait pas, on nous payait un préavis* ». Il explique alors avoir envisagé d'investir dans l'immobilier – la prime de départ octroyée par son ex-employeur lui permettant alors de couvrir certains frais administratifs – dans la mesure où ses chances de retrouver un emploi lui paraissaient maigres : « *Il y a trente ans c'était déjà comme ça, on ne trouvait pas de boulot! Et je me suis dit "si tous ces gens mieux qualifiés que moi ne trouvent pas de travail, je ne vois pas pourquoi moi j'en aurais"* ».

e) L'immobilier comme « valeur-refuge »

Plusieurs aspects semblent en outre justifier le fait de se tourner vers un investissement immobilier plutôt qu'un autre.

Un investissement facilement accessible

Tout d'abord, notons que l'immobilier a traditionnellement été l'investissement de base accessible à tout qui a un peu de moyen. Il ne nécessite, en effet, pas de connaissance particulière des marchés financiers, ne nécessite pas de dépendre d'une institution bancaire ou financière, et, en plus, offre la possibilité de mettre la main à la pâte soi-même pour faire fructifier son capital. *Une des raisons pour lesquelles monsieur U a choisi l'investissement immobilier est ainsi cette relative facilité d'accès : investir dans des actions, notamment, demandait selon lui des connaissances plus poussées.*

... offrant une certaine flexibilité

En effet, si la baisse des taux d'intérêts est fréquemment mentionnée dans les entretiens comme facteur d'attrait, Wood & Ong (Wood & Ong, 2010 : 42) avancent quant à eux une autre explication à l'engouement suscité par l'immobilier malgré le régime fiscal très favorable associé aux épargnes-pension, résonnant également vis-à-vis des cas rencontrés : selon eux, l'immobilier offre plus de flexibilité à l'investisseur car il peut revendre le bien quand bon lui semble en cas de soucis ou de désir de consommation plus immédiate, ce que n'offre pas l'épargne-pension qui est indisponible (ou alors à des conditions très pénalisantes) avant terme (la reconnaissance officielle du passage à la pension). Cet argument est abordé dans plusieurs entretiens, le bien étant çà et là envisagé comme une « *poire pour la soif* » disponible en cas de « *pépin* ». *Monsieur U évoquait ainsi un autre argument justifiant sa préférence pour ce type d'investissement : son âge avancé, rendant insensé un placement sur le long terme de son argent.*

... et davantage de sécurité

Le climat économique est lui aussi évoqué par certains bailleurs pour expliquer leur recherche de sécurité. La crise de 2008 semble ainsi avoir eu une influence majeure sur le repli de nombreux investisseurs sur le marché immobilier, marqués par les événements et qui se sont promis de ne plus laisser leur argent aux banques, comme l'évoque monsieur I :

« Je me suis dit "il faut se remettre dans le truc qui s'est passé en 2008, avec la crise financière". Et moi en 2011 j'ai reçu mon assurance groupe, et quand j'ai vu avec toute cette crise financière "si j'avais juste mon assurance groupe maintenant, nom de dieu, qu'est-ce que je ferais ? Si tout le bazar s'écroule, si j'avais juste eu l'argent là à la banque..." Parce que, je ne sais pas si vous avez suivi, mais ça a quand même été moins une, ça a quand même été grave. Et donc, je me suis dit "je ne vais pas laisser cet argent, je préfère de loin le mettre dans les maisons", et c'est comme ça qu'on s'est mis à rénover ».

C'est aussi le cas de monsieur M, qui nous avoue avoir été traumatisé par le krach financier à l'époque, pour y avoir laissé quelques plumes : « *En 2008, 2010, 2011 on a vécu des choses très, très difficiles, et je me suis dit [que] je ne voulais plus vivre ça* ».

f) Autres motivations

D'autres motivations plus singulières qui n'entrent pas tout à fait dans les catégories susmentionnées sont également exprimées par certains bailleurs : le souhait de réaffecter une partie du logement devenu trop grand après le départ des enfants (combler un vide), de sauver un immeuble de la démolition (protection du patrimoine), de mettre à disposition des familles des biens abordables sur le marché (philanthropie), de se lancer dans la « *rénovation durable* » de biens locatifs (sensibilisation à l'écologie, à l'habitation basse énergie)...

Pour d'autres, mettre/garder un bien en location permet de joindre l'utile à l'agréable lorsqu'un des objectifs (indirects) est de profiter d'un aspect utilitaire offert par celui-ci. Ainsi, Mr A entend bénéficier du garage d'un bien qu'il va mettre en location : « *Là ici on va acheter un troisième bien, on va signer un compromis dans les jours qui viennent, pour une autre maison [...], mais qui sera subdivisée : il y aura un garage pour ma voiture puisqu'on ne sait pas se garer facilement ici dans la rue [...] Donc là c'est dans le but de mettre un garage au RDC et de faire une location pour la totalité de la maison [...]* ». Quant à madame K, qui a hésité à revendre l'appartement qu'elle loue avant de se raviser, celle-ci avance entre autres un argument assez insolite : « *En plus il y a trois caves, ce qui est rare dans un building...il y a deux sous-sols... donc j'occupe une cave, celle du deuxième sous-sol... je mets du vin parce que la température reste constante et puis j'ai toutes des petites bricoles... C'est un frein pour la vente aussi ! [rires]* ».

Synthèse

Le fait de devenir bailleur est un processus qui résulte de certaines motivations mais aussi de certaines contraintes. Si ce statut est considéré à la fois comme source de revenus (permettant notamment de pallier à certains manques, de rassurer face à des incertitudes), comme la réalisation d'un placement intelligent, sécurisé et sur long terme d'un patrimoine financier, comme possibilité de réaliser un projet de vie ou de joindre l'utile à l'agréable en profitant des avantages utilitaires offerts par certains biens ; il peut pour aussi revêtir une dimension sacrificielle, lorsqu'il est perçu comme une imposition ou fait suite à une pression affective.

Ces motivations et ces contraintes, telles qu'elles sont identifiées et mises en évidence par les bailleurs, peuvent dès lors, dans une certaine mesure, nous informer sur leurs dispositions en matière de gestion du logement et de la location. Ces dispositions sont également liées à diverses caractéristiques personnelles, mais aussi à d'autres dimensions importantes de la « carrière du bailleur », en plus du contexte socio-économique plus global.

4.2.2. Gestion locative et relation avec les locataires

a) Le mode de sélection des locataires : de la sélection personnalisée à la délégation totale

Des bailleurs « impliqués »

La majorité des bailleurs interrogés gèrent eux-mêmes la sélection des locataires, même dans le cas de bailleurs avec de multiples biens. Un tel résultat est probablement lié au côté « impliqué » des bailleurs rencontrés, c'est pourquoi nous avons complété notre analyse sur base d'entretiens avec des acteurs-relais tels que les AIS ou agences immobilières qui endossent ce rôle contre rémunération pour le compte du/des bailleur(s). En outre, alors que certains privilégient le bouche-à-oreille pour « recruter » leur locataire, d'autres préfèrent passer par des sites d'annonces immobilières.

Une sélection cruciale pour les 'resident-landlords'

Comme on l'a vu plus haut, cette sélection est particulièrement cruciale pour les 'resident-landlords' qui partagent leur maison, tant pour l'aspect fiabilité – souvent le remboursement d'une partie de l'emprunt hypothécaire est en jeu – que pour les aspects de convivialité, de compatibilité et de confiance. Et ce d'autant plus lorsque la proximité par rapport à la sphère d'intimité est poussée à l'extrême suite à l'absence de cage d'escalier séparée, comme l'explique madame B : « *On n'a pas voulu mettre d'annonce, c'était plutôt du bouche-à-oreilles, donc le premier locataire c'était la sœur d'un ami très proche [...] Elle a vécu pendant quelques années avec toute la cage d'escalier ouverte, avec juste des plaques en bois [...] tout était ouvert ici, il y avait des outils, etc., donc il fallait vraiment quelqu'un de confiance pour cet appartement* ». Les premiers locataires sont souvent issus de la sphère familiale ou privée proche (ex : frère, sœur, ami) car ils doivent généralement composer avec les travaux en cours, accentuant les interactions déjà très importantes avec le propriétaire.

La sélection des locataires et l'entretien d'une bonne relation est dès lors primordiale pour ces bailleurs qui veilleront particulièrement au confort et à la satisfaction des occupants. C'est également le cas pour les bailleurs qui occupent une partie du bâtiment pour leur activité professionnelle, même si la sphère d'intimité est un peu plus éloignée. Pour ce type de logements, il ne sera jamais question de passer par une AIS pour la mise en location, ne fût-ce que pour garder le contrôle de la sélection des locataires.

Le recours aux agences immobilières : bailleurs âgés et/ou découragés

Néanmoins, on observe chez quelques bailleurs, généralement plus âgés, l'envie de déléguer cette tâche, et ce pour différentes raisons. Il y a d'abord la peur de « mal tomber », comme l'évoque monsieur O : « *il [l'agent immobilier] fait une sélection, donc je n'apparais pas, et c'est lui qui me dit "cette personne-là elle me paraît bien". Sinon, Charleroi c'est trop délicat, vous allez avoir des mauvais coups qui se perdent* ». Cette crainte se justifie parfois par des expériences passées désagréables, que le propriétaire ne tient pas à renouveler, par soucis de tranquillité : « *Pour trouver des locataires maintenant je passe par une agence parce que depuis que je passe par l'agence je trouve que j'ai beaucoup moins d'ennuis. Ils me trouvent des gens bien sérieux* » (madame K).

D'autres ont peur de « mal faire » dans le cadre du processus de sélection : n'étant pas toujours au fait des dernières réglementations en vigueur, ils ont peur d'être accusés de discrimination ou de demander des « preuves » non permises par la loi. C'est ce dont témoigne monsieur O lorsqu'il explique que l'avantage d'avoir un agent immobilier comme intermédiaire est que ce dernier est « plus

à l'aise » avec ces aspects : *« Alors lui [l'agent immobilier] il ose demander une copie de la carte d'identité, il ose demander l'adresse de l'ancien propriétaire... Il a une fiche standard, hein. C'est codifié, le syndicat des propriétaires a défini ce qu'on pouvait demander et ce qui ressortissait de la vie privée, donc lui il s'en tient à ça »*.

Notons aussi qu'en dehors de prendre en charge la gestion locative, partiellement ou totalement, le fait d'avoir recours à une agence immobilière offre d'autres avantages. Un agent immobilier évoquait à ce propos un atout non négligeable vis-à-vis des particuliers : l'agence peut négocier une assurance contre les impayés à un tarif nettement plus avantageux. Cela est possible grâce à l'étendue et la variété de son portefeuille de biens, représentant un moindre risque pour l'assurance (taux de sinistralité moins important).

b) Pratiques de fixation et d'indexation du loyer

L'offre et de la demande

Pour fixer le loyer, les bailleurs interrogés se basent souvent sur les prix de marché des biens similaires à louer dans la même localité, le même quartier. La fixation du loyer dépend donc en partie du marché local. En effet, comme nous l'ont justement rappelé certains interlocuteurs, y compris des agents immobiliers, la fixation du montant du loyer dépend aussi de l'équilibre entre offre et demande : si la première dépasse la seconde, les bailleurs ont plutôt intérêt à baisser leurs loyers pour attirer de potentiels locataires.

Les finances du bailleur et du locataire

Néanmoins, certains complètent leur réflexion sur base de leur plan de financement propre (ex : remboursement d'un emprunt hypothécaire) et/ou sur base du coût que le loyer représentera dans le budget d'un ménage susceptible de louer leur bien. Dans cette dernière optique, le raisonnement porte sur le coût que représentera le loyer par rapport aux revenus du locataire (généralement en se référant aux indicateurs bancaires en la matière : 1/3 des revenus du ménage) et qui servira de base pour la sélection de ce dernier. Ce calcul peut en outre s'accompagner d'une volonté plus générale de ne pas proposer des loyers trop élevés : *« J'essaie de ne pas exagérer dans mes loyers car ça ne sert à rien de mettre la corde au cou des gens. La technique bancaire que j'ai retenue c'est le loyer égal un tiers des revenus des candidats locataires » (monsieur N)*.

« Le prix de la tranquillité » et les stratégies d'encouragement

Pour l'essentiel des bailleurs, le locataire idéal est quelqu'un de respectueux du bien qui paie son loyer à temps. Quand la communication est bonne et la confiance établie, plusieurs font des efforts d'amélioration du logement, de facilitation de paiement du loyer ou des charges en cas de pépin passager... Les bailleurs implémentent de cette manière une forme de stratégie de fidélisation du locataire et de son « bon comportement ». Ainsi, monsieur T nous explique à ce propos qu'il va jusqu'à gonfler un peu son loyer au départ et rendre la différence à son locataire en fin d'année s'il n'y a pas eu de problème particulier : *« Je passe une fois par an, faire un petit coucou, boire un café... et je lui file 200 euros si tout s'est bien passé »*.

La fixation du montant du loyer par le bailleur dépend en outre de la recherche d'un certain équilibre qui lui évite le risque de non-paiement, de changement trop rapide (et donc coûteux) de locataire, ou encore le vide locatif. L'expression « la tranquillité à un prix », emblématique des récits des bailleurs, résume bien cette nécessité d'ajustement de la part du propriétaire. D'ailleurs, la plupart des bailleurs

interrogés ne pratiquent pas l'indexation. On reste ici dans une logique visant à privilégier une certaine fidélisation des « bons » locataires, comme l'illustre cet extrait : « *On préfère garder le locataire sans l'augmenter en se disant qu'il restera plutôt que d'augmenter, qu'indexer annuellement, on ne le fait pas* » (monsieur A). L'indexation peut néanmoins, comme on l'a vu, servir à encourager certains comportements dans le chef des locataires : « *Et même parfois, je leur dis "si vous n'avez jamais un retard de loyer, vous ne serez pas indexé"* » (monsieur H). Ces petites stratégies se traduisent donc par des encouragements prenant tantôt la forme de la carotte, tantôt la forme du bâton, où les incitants financiers sont identifiés par les propriétaires comme des moyens de pression efficaces vis-à-vis des locataires.

Critiques de la grille indicative des loyers

L'attitude des bailleurs vis-à-vis de la grille indicative des loyers de la Région wallonne est ambiguë : si nombre de ceux qui ont mentionné en avoir connaissance ont également affirmé « être dans la moyenne » des loyers indiqués, avec peut-être une « petite adaptation », celle-ci n'est pas pour autant perçue comme outil légitime de comparaison. En effet, la grille fait à de nombreuses reprises l'objet de critiques de la part des bailleurs.

De manière générale, la grille ne tiendrait pas assez compte de certains aspects, tels que le contexte du marché immobilier local (plus ou moins tendu), la localisation du bien (à l'échelle du quartier, par exemple) ou encore le type d'équipements présents. Monsieur H insiste ainsi sur l'importance de la situation géographique du bien dans l'appréciation du loyer : « *On peut avoir tout, tout, tout, la même chose, que tous les critères soient tout à fait identiques, seulement bon là c'est une rue où il n'y a que des drogués, toute la nuit on vend de la came et ça crie, il y a des gens qui gueulent toute la nuit [...] alors que de l'autre côté c'est bien calme, c'est en face d'un parc. Alors comment voulez-vous comparer des critères pareils ?* ».

Pour certains bailleurs, de tels aspects priment en définitive sur d'autres critères tels que le niveau du certificat PEB. Monsieur I, quant à lui, souligne que la performance énergétique de l'habitation n'est pas suffisamment prise en compte en tant que facteur de réduction des charges, offrant une information incomplète au locataire : « *Moi, ce que j'ai constaté, c'est qu'on était un peu supérieurs à ce que la Région wallonne donnait. C'est là la difficulté de louer parce que les gens qui sont un peu futés... bon, il n'y en a pas beaucoup, mais... ils vont aller voir, et ils vont comparer, et avant qu'ils ne comprennent que, effectivement, ça va rebondir sur leurs charges... ça, ça a du mal à passer. C'est quand même pas compliqué !* ».

La tension provient ici du fait que la grille soit pensée comme un outil d'objectivation alors même que les critères sur lesquels elle s'appuie semblent avoir un poids tout relatif. Les bailleurs s'inquiètent dès lors également qu'une telle grille puisse être utilisée comme outil de comparaison et comme base pour de potentielles revendications dans le chef des locataires : « *quelqu'un qui est d'accord de payer 450€ pour son loyer parce qu'il trouve bien, et après il va tomber sur une grille de ce genre-là où ils disent que normalement...* » (monsieur H).

c) Perceptions des locataires et conflits du point de vue des bailleurs

« Irresponsabilité » des locataires et sentiment d'injustice

De nombreux bailleurs évoquent l'irresponsabilité de leurs locataires, notamment vis-à-vis de la charge d'entretien du logement qui leur incombe. Quand des conflits relativement importants sont évoqués, ceux-ci font, la plupart du temps, suite soit au non-respect des délais de paiement (voire au non-paiement tout court) du loyer, soit à une dégradation du logement (dégâts, manque d'entretien). Si les conséquences de ces situations ne sont pas toujours comparables, il semblerait que la plupart des

propriétaires rencontrent au moins une fois ce type de conflits, qui peuvent parfois prendre une ampleur démesurée.

Si de petits écarts sont parfois tolérés, ou du moins semblent être surmontables par les propriétaires, leur multiplication, et, dans certains cas, le renvoi du conflit en justice, a souvent pour conséquence le retranchement de ces derniers dans une position de méfiance généralisée envers les locataires. Cette attitude va dès lors souvent de pair avec un sentiment d'injustice, les propriétaires percevant les juges comme parti pris pour les locataires et s'estimant systématiquement lésés, sans possibilité réelle de se défendre ou d'obtenir gain de cause. C'est ce qu'illustre le témoignage de monsieur G, qui fait échos à beaucoup d'autres situations rapportées par les bailleurs :

« Alors maintenant je me suis dit si elle [la locataire] vient encore demander qu'on fasse ça ou ça, et bien tant que vous n'avez pas réparé les portes, moi je ne donne plus un franc. Mais alors, le problème c'est qu'elle dit "alors je ne paierai pas le loyer"... On peut se défendre mais... c'est encore un autre problème... quand on va chez le juge de paix on a quand-même tendance à dire qu'ils sont toujours plus à défendre les locataires que les propriétaires. On est même au niveau de la justice [...] dans des cas où on avait raison à 200% et où on a donné des délais au locataire... c'est inimaginable! Donc, c'est quand-même aussi un peu décevant! ».

Plus loin, alors qu'il nous raconte l'expulsion d'autres locataires, monsieur G déplore à nouveau : *« J'ai payé les déménageurs, j'ai payé le garde-meubles, j'ai payé l'huissier, ils ne m'ont pas payé de loyers pendant des mois... j'en ai eu pour 3.000€... et encore, l'huissier après 2h30 a dit stop... et tout le reste c'était pour ma pomme, c'est moi qui ai dû tout débarrasser »*. Les propriétaires dénoncent en effet le fait qu'en cas de conflit ils seront toujours, en définitive, désavantagés par rapport aux locataires, dans la mesure où ceux-ci seraient davantage protégés, même lorsqu'ils sont en tort, là où les propriétaires, eux, vont systématiquement y perdre du temps et de l'argent (longueur des procédures, délais accordés aux locataires, insolvabilité de ces derniers, etc.).

Une sélection « négative » des locataires sur le marché ?

Bien qu'ils se plaignent de la vision souvent caricaturale qui circule à propos des bailleurs (le riche qui a hérité gratuitement de ses parents et ne cherche qu'à tirer un maximum de profit de ses biens sans faire d'effort), ces propriétaires ont eux-mêmes une vision assez particulière des locataires, surtout dans le contexte financier actuel de taux d'intérêts très bas sur les emprunts hypothécaires. Plusieurs bailleurs ont évoqué le fait qu'être locataire aujourd'hui relevait pour eux d'un non-sens dans la mesure où le marché est favorable à l'accès à la propriété : *« Toute personne normalement constituée et qui travaille, surtout en Belgique, à partir du moment où il paie un certain loyer avec les taux tels qu'ils existent maintenant, eh bien au lieu de payer un loyer vous payez un remboursement mais vous êtes propriétaires d'une maison. Celui qui ne le fait pas, c'est qu'il y a un problème » (monsieur G)*.

Certains s'appuient sur ce raisonnement pour expliquer la dégradation de la relation locative ces dernières années suite à une sélection négative des locataires sur le marché : seuls restent locataires ceux qui ont des problèmes. Cela dit, ils ne nient pas non plus forcément l'existence d'une série de facteurs qui empêchent certains ménages de devenir propriétaires (ex : mise de base nécessaire, insécurité et flexibilité de l'emploi, surtout chez les jeunes) ou qui les font revenir sur le marché locatif, du moins temporairement (ex : séparation, divorce).

Synthèse et mise en perspective

Si la sélection personnalisée des locataires est favorisée par la plupart des bailleurs, voire essentielle pour les 'resident-landlords', la décision de confier son bien à une agence immobilière est caractéristique des bailleurs les plus âgés, dont l'implication dans la gestion de leur bien a tendance à diminuer.

En ce qui concerne les pratiques de fixation du loyer, celles-ci semblent être fonction de critères bien plus larges que ceux inscrits dans la grille indicative des loyers. Des critères qui relèvent d'aspects tant objectifs que subjectifs, et de nature très variée : une certaine compétitivité sur le marché, la fidélisation de locataires appréciés, l'évitement des impayés... Ainsi, par exemple, la situation géographique du bien ou encore son niveau de performance énergétique (et son impact en termes d'économies sur la facture énergétique) ne seraient pas suffisamment mis en avant. Cela dit, si la grille fait l'objet de critiques relatives à son manque d'objectivité et/ou l'absence de prise en compte de certaines dimensions, la plupart des bailleurs sont capables de se situer par rapport à elle. Ils s'inquiètent cependant que celle-ci puisse être utilisée à tort par les locataires pour comparer des biens ou comme base pour des revendications. Ce n'est pas l'existence même d'une telle grille qui est désapprouvée, mais son manque de finesse et d'ancrage dans un contexte local (rôle de l'offre et de la demande). Un agent immobilier soulignait le caractère limité d'un tel outil, basé uniquement sur des analyses statistiques et ignorant donc l'impact des spécificités locales. Selon lui, pour être réellement pertinente, celle-ci devrait être déclinée à l'échelle communale, ce qui représenterait évidemment un coût exorbitant.

En ce qui concerne la relation entre les bailleurs et leurs locataires, s'il persiste des deux côtés une vision très caricaturale de l'autre, la réalité de la relation locative est bien plus complexe, faite de négociations et d'ajustements successifs. Les perceptions sont fortement marquées par les expériences vécues, négatives comme positives. L'important semble être de trouver un terrain d'entente, de définir l'intérêt commun. La relation entre les propriétaires et leurs locataires constitue ainsi un « équilibre négocié », qui dépend d'un ajustement mutuel des comportements passant par des accords plus ou moins implicites et des stratégies d'encouragement dans le chef des bailleurs (maintien d'une entente, d'un climat positif, accords financiers, etc.).

Lorsque la communication est relativement fluide et qu'un certain équilibre semble atteint, les conflits se font rares et les soucis quotidiens rencontrés sont facilement gérés par les propriétaires, qui les considèrent comme une charge « normale ». Cependant, quand la communication ou la confiance viennent à faire défaut, ces soucis peuvent parfois rapidement prendre une ampleur démesurée, et certains propriétaires se retrouvent alors dans une situation de désarroi qui s'accompagne souvent d'un sentiment d'injustice, dans la mesure où ils ont l'impression de n'avoir que très peu d'emprise sur la situation, en plus de devoir payer les pots cassés. Ces aspects semblent faire partie des « coûts cachés » du statut de bailleur qui doivent assumer la responsabilité et les conséquences – notamment financières – de ces complications. L'accumulation de ce type d'incidents et l'impression que le système leur est trop défavorable peut dès lors placer les rénovations (énergétiques) en bas de la liste des priorités de certains propriétaires, bien que, comme on le verra, celles-ci puissent être considérées comme un moyen d'attirer des locataires davantage « respectueux » du bien.

4.2.3. La prise en charge des travaux

a) L'implication personnelle des bailleurs

« Mettre la main à la pâte » : la maîtrise du processus de rénovation

Certains bailleurs interviennent eux-mêmes dans les petits travaux de réparation ou rafraîchissement, parfois même dans des travaux plus complexes et intensifs. Cette implication personnelle est une manière d'agir soi-même sur la valorisation de son investissement, de réduire les coûts de maintenance et de gestion et donc d'en accroître d'une certaine manière la rentabilité intrinsèque. Chacun le fait en fonction du temps dont il dispose, de ses capacités propres ou de personnes proches mobilisables.

Le choix de réaliser des travaux soi-même ou avec l'aide de l'entourage est parfois justifié par l'idée selon laquelle le travail n'est pas toujours mieux fait par les professionnels, comme l'affirme madame B :

« Ici, on a eu une fuite d'eau aussi, et ça, ça a été fait par un professionnel ! Donc finalement, le choix entre le professionnel ou mon mari hyper perfectionniste... ben oui on passe plus de temps à faire les choses, etc., mais finalement je ne suis pas sûre qu'il y ait vraiment un gain en qualité de travail [lorsque c'est fait par un professionnel] [...] [Les châssis] c'est pareil : pour placer de l'aluminium il faut que ce soit isolé de telle manière à ce que... Et finalement on se rend compte que l'isolant n'est pas mis correctement, ou bien ne joue pas son rôle parce qu'il y a une fuite à certains endroits... donc voilà, quand on ne fait pas nous-mêmes... ».

Celle-ci nous explique que son mari a même diminué son temps de travail pour pouvoir s'investir dans les travaux, ce qui leur permettait en outre de faire des économies sur certains postes, notamment dans le cadre d'une demande de prime impliquant un certain nombre de transformations : *« La région Wallonne ne voulait pas qu'on re-sable la façade parce que les briques étaient déjà beaucoup trop abîmées, donc finalement on a choisi de la peindre [...] Mais ça par contre c'est un poste qu'on a fait nous-même, parce que entre un peintre qui nous demande 6.000€ pour le faire et mon mari et son papa, [le choix était vite fait]. Repeindre la façade, gratter, on sait que ça va être fait correctement et au final on est à la moitié du prix ».*

Par ailleurs, le fait que les travaux doivent être réalisés par des corps de métier ne signifie cependant pas que les propriétaires ne s'investissent pas d'une autre manière, notamment en suivant de près leur déroulement. Madame B insiste ainsi sur la nécessité de « vérifier » que le travail est bien fait, ce qui implique une certaine mobilisation : *« Même quand c'est fait par des professionnels, la gestion est quand même la même, puisqu'on doit être là et vérifier ce qu'ils font ».*

Le rôle des connaissances et des compétences

Les plus impliqués ont soit un métier en lien avec la construction/rénovation (ex : graduat en électromécanique, consultant spécialiste « basse énergie », ingénieur, architecte...) soit un membre de la famille ou un ami proche capable de les épauler/« coacher », soit une formation sur le tas issue de la tradition familiale d'impliquer les enfants dans les travaux de la maison, comme l'illustre cet extrait d'entretien :

« Ici, j'ai quand même bien participé à la rénovation de la [première maison]. La deuxième maison aussi [...] Mon papa a fait beaucoup de travaux dans sa maison, on était quatre frères et on a été mis régulièrement à contribution pour les travaux. J'ai pas mal d'amis qui ont rénové, j'ai aidé un de mes frères, et donc l'un dans l'autre j'ai rencontré des corps de métiers, des électriciens, des plafonneurs,

des poseurs de châssis et tout ça, et donc c'est le même corps de métier qui travaille dans toutes les maisons » (monsieur A).

Un manque de services disponibles

D'autres bailleurs, généralement au profil plus « financier », souhaiteraient soit pouvoir suivre eux-mêmes de petites formations sur l'entretien et les réparations dédiées au bailleur, soit voir de nouveaux acteurs sur le marché capables d'offrir en un seul point de contact un panel varié de services d'interventions techniques rapides en lien avec la gestion immobilière. Certains d'entre eux nous ont effectivement fait part de leurs difficultés à trouver des professionnels qui soient disposés à prendre en charge des petits travaux ou des réparations ponctuelles, qui soient suffisamment qualifiés mais aussi prêts à accepter ce genre de petites missions, comme l'évoque monsieur M :

« Et puis la difficulté de trouver des gens. Maintenant je me suis constitué un cercle de professionnels. J'ai mon électricien, j'ai mon couvreur, j'ai mon chauffagiste, j'ai mon plombier-sanitaire, mais pour les petites choses j'ai beaucoup de difficultés. Alors j'ai essayé d'arranger tout ça avec quelqu'un qui avait une activité complémentaire, ça n'a pas marché. J'ai engagé quelqu'un, ça ne marche pas non plus... Voilà, c'est ça le problème, c'est trouver des gens pour les petits travaux : repeindre, retapisser, changer une serrure, aller faire visiter un appartement... Tout ça c'est vraiment pas évident [...] Parce que les entrepreneurs, ça ne les intéresse pas ».

Pour ceux désireux de mettre la main à la pâte, c'est le manque de formation et d'accompagnement disponible qui est pointé du doigt. C'est le cas de monsieur L, qui souhaiterait pouvoir réaliser des travaux lui-même et n'est pourtant pas parvenu à trouver une formule adéquate. Il invite dès lors à réfléchir au développement de formations de type « *auto-rénovation accompagnée* » ainsi qu'au concept de « *shops de quartier* » dédiés aux petits travaux et aux conseils en la matière.

Synthèse et mise en perspective

L'implication des bailleurs dans la réalisation des travaux et les pratiques d'auto-rénovation ne sont pas des questions sans importance, dans la mesure où elles peuvent constituer un levier pour la rénovation, levier qui se heurte cependant à certaines contraintes. D'une part, les bailleurs qui mettent le plus « la main à la pâte » sont également ceux qui possèdent le plus de compétences et/ou de connaissances (familiales, personnelles, professionnelles) en matière de travaux, soit qu'ils exercent un métier en lien avec la construction, soit qu'ils y aient été familiarisés au travers d'expériences diverses. Si pour certains d'entre eux ces compétences ont favorisé le passage à l'action, reste la question de leur valorisation dans le cadre d'un processus de rénovation, ou comment « faire valoir » ces compétences, notamment en contexte de demande de prime, conditionnée par le recours à des professionnels, ou de réalisation d'un certificat énergétique, qui ne s'appuie actuellement que sur des preuves par factures ? Comment faire en sorte que les bailleurs réalisant eux-mêmes certains travaux, notamment pour faire des économies, ne soient pas pénalisés par le système, et ne se voient pas refuser l'accès à certaines aides ? D'un autre côté, les bailleurs moins dotés en compétences/connaissances, ayant généralement un profil plus financier, souhaiteraient eux aussi pouvoir se former et/ou disposer de services intermédiaires lorsqu'ils doivent prendre en charge des « petits travaux » ne justifiant pas le recours à un maître d'œuvre. Il s'agirait peut-être ici de trouver des solutions adaptées qui facilitent ces démarches pour les uns et les autres...

L'importance de la réflexion sur l'auto-rénovation est pointée par la chercheuse danoise Kirsten Gram-Hanssen, travaillant dans le domaine des politiques énergétiques et des pratiques de consommation d'énergie, dans un article traitant des pratiques des propriétaires en matière de rénovation au Danemark. A partir du constat selon lequel c'est par intérêt pour le projet et le processus de rénovation lui-même que de nombreux propriétaires rénovent leur bien, dans un mouvement d'appropriation et de personnalisation du logement, celle-ci insiste sur l'intérêt de promouvoir le développement d'outils de type « Do It Yourself » accessibles pour les propriétaires qui ciblent les rénovations énergétiques tout en leur permettant d'y apporter une « touche personnelle » (Gram-Hanssen, 2014:140).

b) Le financement des travaux

Les attitudes en matière de financement et d'investissement sont assez variées selon les bailleurs, qui envisagent différemment leur capacité à amortir un éventuel investissement et/ou gérer un déséquilibre de leur balance de trésorerie. En outre, les modes de financement des travaux en particulier sont souvent liés aux modes de financement de l'achat du bien. Ainsi, si le bien est acheté à l'aide d'un emprunt hypothécaire, les travaux peuvent être financés par ce biais également. Certains bailleurs ont cependant eu recours à un emprunt classique combiné parfois à « prêt vert » pour les rénovations énergétiques. Le montage peut encore s'avérer nettement plus complexe avec une part d'épargne personnelle et la mobilisation d'autres types d'emprunts plus flexibles, à plus court terme et/ou moins coûteux. La stratégie de financement varie ainsi fortement selon les profils.

Fonds propres et investissement personnel : crainte d'un déséquilibre de la balance de trésorerie et impossibilité perçue de répercuter les coûts des travaux

Certains propriétaires évoquent une non possibilité, réelle ou perçue, de répercuter le coût de l'investissement sur un loyer plus élevé étant donné le niveau de vie des locataires (parfois ciblés à dessein dans la tranche des moins nantis). L'importance au niveau de la prise de décision des perceptions des bailleurs quant à leur capacité à amortir les coûts nous a été confirmée par un agent immobilier alors qu'il décrivait l'attitude de ses clients par rapport à l'éventualité d'investir dans la réalisation des travaux. En effet, celui-ci nous expliquait que si les propriétaires possédant de nombreux biens avaient tendance à confier ce genre de décision à l'agence, les propriétaires dont la perception des loyers constitue une source de revenus plus « vitale » – et dont le budget est donc « plus serré » – sont davantage frileux. Généralement, les bailleurs semblent ainsi privilégier le maintien d'un niveau de loyers corrects que la réalisation de travaux représentant un coût qu'ils ne sont pas sûrs d'amortir – d'autant plus dans le cas de rénovations énergétiques, qui ne constituent par ailleurs pas un critère « vendeur » auprès des locataires.

En outre, une majorité de bailleurs préfère dès lors ne compter que sur ses économies ou ses compétences propres de bricoleur (investissement personnel en temps) par crainte du vide locatif ou des retards de paiement qui pourraient déséquilibrer leur balance de trésorerie. L'argument de l'âge est également avancé par certains pour justifier une certaine réticence vis-à-vis d'un emprunt en raison des conditions très désavantageuses dont ils bénéficient (taux d'intérêt qui augmente avec l'âge du demandeur, obligation de contracter des assurances au vu des risques de complications en cas de soucis de santé ou de décès, etc.). Monsieur C, âgé de 65 ans, nous a ainsi expliqué avoir préféré financer ses travaux sur fonds propres car les conditions d'octroi d'un crédit lui étaient particulièrement défavorables (taux ou garantie trop élevés).

L'ampleur du chantier et les coûts entraînés constituent généralement un frein au passage à l'action, que l'accès à certaines primes, on l'a vu, ne vient pas toujours compenser. En effet, pour de nombreux bailleurs, les travaux appellent à d'autres travaux, surtout dans le cadre de rénovations énergétiques faisant intervenir des primes, ou lorsque les bâtiments sont anciens, pas aux normes « actualisées », etc. Cet effet découragement est notamment illustré par les propos de monsieur Q, pourtant sensible aux questions d'efficacité énergétique, lorsqu'il énumère les travaux successifs qui seraient nécessaires afin de modifier structurellement une vieille maison : « *L'isolation du sol, les caves, ça c'est à très long terme puisque ce serait la modification du carrelage, il faut tirer le carrelage, remettre la chape isolante [...] il n'y a que deux murs de façade qui sont à rénover, il faudrait assez longtemps pour arriver à modifier la structure des murs...* ». Cette contrainte est encore évoquée par monsieur O, qui possède par ailleurs des compétences techniques relativement poussées :

« Quand vous achetez des biens anciens, l'isolation c'est un problème énorme. Parce que, isoler par l'extérieur, vous pourriez le faire, mais dès que vous devez refaire les retours de châssis, ça reprend sur les châssis [...] Vous devez enlever les seuils, casser, remettre l'isolant en-dessous des seuils. Quand vous devez revenir sur les châssis, pour bien faire vous devez couper une tranche de brique de x cm, les linteaux la même chose. Vous devez tout envelopper. Et la dernière chose, c'est que vous devez descendre à une certaine profondeur en-dessous des sols ».

D'avantage de marge de manœuvre pour les profils plus « financiers »

Certains bailleurs, par contre, jonglent allègrement avec les produits financiers existants. Ils tentent ainsi de maximiser leurs gains en exploitant les « bons filons », « les bons taux », quitte à rembourser les emprunts contractés avec leur épargne personnelle (cf. la stratégie du '*negative gearing*' évoquée dans la revue de la littérature). Cette attitude décomplexée vis-à-vis de l'investissement, reposant sur une maîtrise des compétences financières allant ici de pair avec un capital économique relativement confortable, est illustrée par les propos de monsieur M, possédant plusieurs immeubles mais aussi plusieurs sociétés immobilières : « *Une des motivations [d'investir dans l'immobilier] c'est que, comme je reste toujours financier dans l'âme... Il y avait des taux d'intérêt à taux zéro, et puis les montages financiers... Et avec les 'straight loans'. Je maîtrise assez bien cette partie-là... donc je me suis financé à 0% ».*

Jouer avec les différents avantages : statut de société/statut de particulier

Le statut de société confère des avantages spécifiques (déductions fiscales) aux propriétaires concernés, ceux-ci pouvant dès lors se montrer plus audacieux que les particuliers au moment d'investir dans des travaux. Un membre d'une association de propriétaires nous confirmait par ailleurs une propension plus élevée des sociétés immobilières à investir dans des rénovations énergétiques étant donné leur capacité plus importante à lever des fonds, mais aussi en raison du fait que celles-ci visent plus fréquemment un standing relativement élevé.

Cependant, le statut de particulier s'avère également intéressant dans certains cas, comme en témoigne monsieur N : « *il m'est arrivé oui [d'emprunter]... fiscalement c'est plus intéressant. En personne physique, les intérêts des emprunts destinés à l'acquisition et la conservation de biens immobiliers neutralisent les revenus cadastraux des immeubles en question. Ça ne doit pas nécessairement être un emprunt avec prise d'hypothèque ».* Certains bailleurs sont dès lors amenés à utiliser l'un ou l'autre statut en fonction des circonstances et des bénéfices potentiels.

Les primes comme « bonus »

Environ la moitié des propriétaires-bailleurs ont eu recours à une ou plusieurs primes octroyées par la Région wallonne pour financer leurs travaux, ciblant le plus souvent le remplacement des châssis, la pose du double vitrage, l'isolation de la toiture ou de la façade, ou encore le remplacement des chaudières. Néanmoins, peu d'entre eux ont véritablement intégré celles-ci dans leur plan de financement à la base, calculé prioritairement en fonction des revenus disponibles : « *On a plus fonctionné à : si elle [la prime] nous arrive, tant mieux. Ça nous permettait de faire les choses autrement, c'est le petit bonus, quoi* » (madame B). Pour certains, les primes constituent alors un « plus », surtout si le montant accordé n'est pas significativement élevé à leurs yeux.

De manière générale, il semblerait que le fait d'avoir, en théorie, accès à certaines primes, ne signifie pas qu'une procédure de demande est systématiquement enclenchée, et encore moins, le cas échéant, que celle-ci aboutisse à une réponse favorable. La demande de prime, quand elle leur est accessible, reste pour de nombreux propriétaires-bailleurs un exercice laborieux et incertain qui demande beaucoup de travail compte tenu du peu de garanties que la démarche porte ses fruits. Le manque d'accessibilité est ainsi souvent pointé du doigt :

« C'est malheureux à dire mais il n'est pas normal qu'il faille avoir fait, entre guillemets, des études supérieures pour pouvoir comprendre, et en fait y a plein de gens qui ne comprennent pas, et tant pis pour eux ! Et ça c'est dommage, ça devrait être simple, et ma compagne disait "franchement, il y a des tournures de phrases, je ne les comprends pas !"... alors qu'elle est licenciée, elle est censée quand même comprendre les trucs, alors des gens qui n'ont pas [fait d'études]... On trouve que c'est rébarbatif, et que ça filtre – et ce n'est pas normal, puisque ça doit être accessible à tous » (monsieur A).

En outre, les refus d'octroi de primes reposent souvent sur des arguments qui paraissent insensés pour les bailleurs, ce que déplorait notamment monsieur J : « *je me suis battu, franchement, c'est désolant, avec le service de médiation de la Région wallonne... Pour une question d'un intitulé de facture, un brol pareil, ils ont refusé de me fournir la prime pour la ventilation double-flux. Bon voilà, en gros, c'est juste une question d'intitulé de facture* ». Ainsi, la rigidité des critères et des procédures d'octroi est telle que les propriétaires ont parfois l'impression de devoir « se battre » contre les institutions et que tout est mis en œuvre pour les décourager.

Par ailleurs, le processus décisionnel étant beaucoup plus long dans le cadre d'un bien en location, vu qu'il ne dépend pas uniquement de la volonté du propriétaire, et encore davantage dans le cadre d'un bien en copropriété (ex : nécessité d'atteindre un consensus), il arrive bien souvent que les conditions d'octroi des primes changent entre le moment où le bailleur envisage les travaux et le moment où ils sont réellement effectués.

Une autre dimension importante qui peut décourager certains propriétaires bailleurs de se lancer une procédure de demande de prime pour telle ou telle rénovation est le fait que l'octroi soit parfois conditionné par la réalisation d'autres travaux qui viennent représenter un coût supplémentaire. Ainsi, madame B nous expliquait avoir dû rénover toute la façade bien qu'à l'origine la demande de prime ne portait que sur de nouveaux châssis : « *Les primes, c'est bien aussi, mais ça engendre d'autres travaux aussi. On était à l'époque dans ce qui s'appelait une zone d'intérêt... je ne sais plus, bref, du coup on a pu bénéficier de primes pour la façade... mais ce n'était pas seulement remettre des nouveaux châssis, c'était aussi changer l'aspect visuel de la façade [...] les primes fonctionnaient aussi sur les châssis [...] Mais pour pouvoir avoir cette prime sur les châssis il fallait que toute la façade soit rénovée* ».

Cette crainte est particulièrement marquée dans le cas de biens relativement anciens, qui nécessiteraient automatiquement des travaux plus importants. Des bailleurs s'abstiennent ainsi de demander des primes, et donc parfois de réaliser certaines rénovations énergétiques, parce que cela entraînerait des travaux en « cascade » ou les obligerait à effectuer certaines régularisations au préalable. La dimension de « contrôle » associé à l'octroi d'une prime ou généralement par le recours à un organe officiel requis pour l'audit énergétique peut en effet également faire l'objet de certaines craintes, souvent injustifiées mais qui s'expliquent par le manque considérable d'information relative aux normes et aux critères en vigueur des propriétaires-bailleurs.

Enfin, il y a les propriétaires qui n'entrent tout simplement pas dans les conditions requises pour bénéficier de primes, conditions sur lesquelles ils n'ont pas toujours pris non plus. *C'est le cas pour madame S qui n'a pu solliciter d'aide pour ses biens situés à Charleroi car celle-ci était conditionnée par la prise en charge de la gestion locative du bien par une AIS – les propriétaires-bailleurs ne pouvant pas prétendre à des primes en Région wallonne –, or il aurait pour cela fallu interrompre un bail en cours, le locataire occupant ne pouvant être « transféré » en même temps que le bien.*

Synthèse et mise en perspective

La capacité à répercuter les coûts des travaux de rénovation – d'autant plus dans le cadre de rénovations énergétiques, demandant parfois des transformations plus profondes – représente pour de nombreux bailleurs une incertitude, expliquant leur relative frilosité à investir et à prendre le risque de déséquilibrer leur balance de trésorerie. En outre, on a également observé que la possibilité de demander certaines primes ne représentait pas toujours pour les propriétaires qui peuvent y prétendre – celles-ci n'étant tout simplement pas accessibles pour les bailleurs n'occupant pas le logement – une compensation suffisante, notamment au vu de son caractère aléatoire. Si de nombreux bailleurs préfèrent éviter les risques, notons cependant que les profils plus financiers et les sociétés viennent inverser le constat, étant donné leurs compétences (financières), leur capital financier et/ou leur statut leur permettant de se montrer plus audacieux en la matière.

En outre, plus globalement, si la fiscalité liée à l'immobilier est incontestablement avantageuse, pour l'ensemble des bailleurs interrogés, le système actuel de taxation/fiscalité ne récompense absolument pas ceux qui font des efforts en matière de qualité (énergétique) du logement et/ou de loyers abordables. Il paraît dès lors assez logique qu'en l'absence d'incitants fiscaux suffisamment conséquents, ce ne soient que les bailleurs ayant des avantages connexes (confort personnel accru pour les 'résidents-landlords', alignement du comportement avec ses convictions, démonstration d'un certain savoir-faire, etc.) qui se lancent dans une rénovation énergétique plus ambitieuse. A la limite, les efforts consentis peuvent même avoir pour conséquence une augmentation des taxes. L'impact de la réalisation de travaux sur le revenu cadastral (revu à la hausse), d'autant plus si ceux-ci sont importants, constitue parfois un frein – à tout le moins un contre-incitant – à la rénovation.

Parmi les suggestions d'incitants fiscaux à la rénovation (énergétique) qui ont été formulées et/ou retenues par les propriétaires-bailleurs, notons : la taxation des loyers réels plutôt que du cadastre, pour pouvoir soustraire les travaux/emprunts (intéressante pour le propriétaire comme le locataire) ; une fiscalité permettant la transmission rapide des biens, qui aurait pour effet une mise à jour rapide du patrimoine (cf. en Flandre) ; la défiscalisation du capital investi par le propriétaire (donc pas de taxation des loyers réels qui ne ferait que dégrader la situation des locataires) ; le mécanisme du tiers-

investisseur (mais risque en cas d'insolvabilité des locataires) et l'auto-rénovation (mais les aides actuelles sont inadéquates car elles nécessitent des facturations basées sur les montants dépensés, là où on devrait favoriser un forfait) ; une décote fiscale considérable qui pousserait la plupart des gens à réaliser des travaux ; l'allègement de la procédure de demande de prime et la simplification de leur fonctionnement (cf. le manque de prise en compte du bâtiment dans sa globalité, la rigidité des critères et le manque d'acteurs intermédiaires pour faciliter la démarche).

Cependant, il faut faire attention aux aides à double tranchant : les incitants fiscaux constituent un argument efficace mais seulement dans la mesure où ceux-ci ne sont pas conditionnés par un niveau minimal d'efficacité énergétique trop important (car un seuil minimal implique souvent la rénovation de plusieurs zones, représentant des coûts plus élevés qu'ils estiment ne pas pouvoir se permettre).

c) Temporalité et communication : des enjeux-clés

Les entretiens ont révélé que la réalisation de travaux de rénovation était notamment conditionnée par deux enjeux particuliers et liés entre eux : la temporalité, dans la mesure où les travaux ne peuvent pas être réalisés à tout moment mais dépendent du temps de la location comme de la situation du bailleur à un moment donné (ex : financière) ; mais aussi de la communication entre les acteurs de cette relation.

Mise en état à l'acquisition et au départ du/des locataires

La plupart des bailleurs ont réalisé d'importants travaux de rénovation essentiellement suite à l'état relativement délabré du bien au moment de leur entrée en possession (achat ou héritage), afin de pouvoir louer. Les rénovations ultérieures se font plus souvent à la marge sauf en cas de problème grave avec un locataire (ex : bien délabré), de demande explicite d'un locataire « de confiance » ou de changement brutal de la situation financière du bailleur (ex : touche son capital d'assurance pension, hérite) qui décide d'investir dans l'amélioration de ses biens, ou de départ du/des locataires, qui permet une vérification de l'état du bien, et, le cas échéant, une prise de décision concernant les éventuels ajustements à réaliser pour que celui-ci puisse être remis en location.

Le propriétaire qui souhaite rafraîchir son bien profite ainsi de ces moments de transition pour passer à l'acte – soit qu'il ait été contraint d'attendre que le logement soit vide, soit qu'il ait décidé de ce rafraîchissement ensuite. Monsieur N expliquait ainsi s'être retrouvé « coincé » par la présence de locataires pour réaliser certaines rénovations nécessaires : « Ça c'est un tort que j'ai eu à Liège : j'aurais dû donner le préavis à tout le monde et puis vraiment assainir le bâtiment ». En dehors de ces moments-clés, le propriétaire a finalement peu l'occasion – soit parce qu'il ne s'en préoccupe pas particulièrement, soit parce qu'un accès régulier au logement pourrait être considéré comme intrusif – de vérifier que le bien est toujours en état ou qu'il ne se dégrade pas excessivement, sauf lorsqu'il y a réclamation de la part du locataire.

Gérer les imprévus

La gestion des travaux imprévus prennent parfois une dimension particulièrement contraignante pour le bailleur lorsque celui-ci perçoit la dégradation du bien comme le résultat d'un manque d'entretien de la part des locataires ou encore lorsqu'ils relèvent d'une obligation de mise en conformité pour mettre le bien en location. La gestion de petits travaux de réparation peut en outre s'avérer complexe,

dans la mesure où les acteurs impliqués sont multiples (locataire, propriétaire, corps de métier...) et la communication pas toujours très fluide, comme l'illustre cet épisode raconté par un bailleur :

« Alors j'ai eu un gros problème ici à côté, c'était tout au début, parce qu'il y avait eu une fuite au toit. Donc elle [sa locataire] m'a prévenu. Elle m'a prévenu au mois de janvier. Au mois d'avril, j'ai commandé une entreprise. L'entreprise a fait les travaux, j'ai payé l'entreprise. Et puis au mois de juillet j'ai reçu une assignation devant le tribunal [comme quoi] je n'avais pas fait les travaux... Alors j'ai dit « mais j'ai fait les travaux ! », « oui mais la fuite existe toujours ». Alors je suis venu voir la maison, et on a vu que les travaux avaient été mal faits. Et j'ai prouvé ma bonne foi, en disant que les travaux avaient été commandés, que je les avais payés. Et le juge a dit « non, non, non, madame a subi un préjudice » et donc - on était au mois de novembre - j'ai dû rembourser tous les loyers depuis le mois de janvier, et payer une deuxième fois le toit » (monsieur M).

Evitement des conflits

De manière générale, le manque de communication entre les propriétaires et leurs locataires constitue un obstacle non négligeable au processus de rénovation, illustré par l'argument selon lequel sans demande expresse du locataire, il n'y a pas de raison de l'embêter avec des travaux qu'il n'a pas demandé. En effet, la relation locative est telle que le propriétaire a tendance à anticiper la réaction de son locataire à l'évocation de potentielles rénovations, et inversement, peu importe si leur relation est bonne ou mauvaise : si leur relation n'est pas bonne, ils éviteront d'aborder le sujet pour ne pas davantage envenimer les choses, et si leur relation est bonne, ils préféreront éviter de la mettre en péril en venant pointer d'éventuels problèmes ou en évoquant la possibilité d'un chantier qui puisse causer des désagréments. Le manque de communication entre locataire et propriétaire en cas de problème (technique, financier, etc.) – qui s'aggrave parfois en conséquence – est un aspect fréquemment mis en avant par les bailleurs, l'imputant soit à l'irresponsabilité du locataire, soit à une crainte infondée de l'affrontement.

Synthèse et mise en perspective

La temporalité particulière de la location rend relativement compliquée la prévision d'un chantier, d'autant plus qu'il existe un cadre assez strict entourant la mise en œuvre de travaux par le bailleur. En effet, en dehors d'une mesure compensatoire prévue pour le locataire en raison des désagréments causés par le chantier, le propriétaire qui désire répercuter les coûts des travaux sur le loyer ne peut pas le faire n'importe quand : il doit attendre une certaine période avant de pouvoir augmenter celui-ci. Cette mesure peut s'avérer très contraignante pour le bailleur qui voit sa marge de manœuvre réduite, et qui pourrait pourtant très bien avoir trouvé un accord avec son locataire.

La répartition de la responsabilité entre les différents acteurs concernés en cas de « pépin » est une autre question fondamentale, fréquemment source de tensions entre propriétaires-bailleurs et locataires, la gestion des imprévus faisant partie de ce qu'on pourrait appeler les « coûts cachés » du statut de bailleur. Ceux-ci semblent se rattacher en grande partie aux incertitudes et aux aléas qui vont de pair avec la relation locative (rotations, vides locatifs, dégradations, etc.), et que l'on a selon eux tendance à sous-estimer.

Il apparaît que la communication est ici le véritable élément-clé, que le manque d'espaces neutres de discussion ne favorise guère. Les stratégies d'évitement des conflits sont bien souvent la cause d'un certain immobilisme, même quand des rénovations sont souhaitables pour les deux parties. Les enjeux

entourant la relation locative sont cruciaux pour les acteurs concernés, ce qui peut bloquer toute possibilité de discussion sereine. Il manque, dans cette relation, un espace de concertation – voire de conciliation, de médiation, en cas de conflit – où chacun pourrait être à même de s'exprimer sans craindre de bouleverser un certain équilibre et d'affronter les réticences de l'autre...

d) Le cas particulier des copropriétés

La configuration en copropriété pose des défis très particuliers en matière de rénovations (énergétiques). D'un côté, la copropriété, par effet de synergie, pourrait théoriquement fonctionner comme un moteur pour la réalisation de travaux globaux qui bénéficieraient à l'ensemble des propriétaires et/ou locataires d'un immeuble. Cependant, dans les faits, nous constatons que l'action collective potentielle se heurte à de nombreux obstacles qui conduisent bien souvent à un certain immobilisme.

L'obligation de consensus

La décision de réaliser des travaux communs, et donc des rénovations énergétiques en particulier (isolation, système de chauffage, etc.), mais aussi au sein de certaines parties privatives quand la rénovation doit respecter des normes particulières ; doit faire l'objet d'un consensus entre les différents propriétaires malgré la forte hétérogénéité de leur statuts, dans la mesure où, comme le souligne monsieur M, qui possède de l'expérience en tant que syndic d'immeuble, des propriétaires-occupants et de propriétaires-bailleurs peuvent se côtoyer au sein d'une même structure : « *c'est quelque chose, de mettre les gens d'accord, sur les travaux à faire. C'est pas de tout repos, hein ! Et alors il y a des appartements qui sont loués, d'autres qui ne le sont pas, donc les approches sont vraiment [différentes]...* »... Cette contrainte est pointée par Sylvain Le Garrec dans son article sur les copropriétaires leaders de projets de rénovation énergétique, lorsqu'il explique que les projets de travaux « [...] doivent découler d'une décision collective entre les copropriétaires qui sont généralement peu formés à ces questions et qui ont des profils, des conditions de solvabilité et des intérêts très hétérogènes » (Le Garrec in Zélem & Beslay, 2015:125-134).

La méfiance envers le syndic : réputation ébranlée et manque de compétences

La présence d'un syndic d'immeuble (professionnel) ne facilite en outre pas forcément le processus, notamment parce qu'il n'est pas toujours considéré comme un interlocuteur de confiance en matière de rénovations. En plus de n'être pas forcément le plus compétent en la matière aux yeux des propriétaires – l'accompagnement technique ne faisant pas officiellement partie de sa mission –, pas du tout formé aux aspects techniques (et administratifs) des rénovations et donc également peu à même de réceptionner les chantiers, le syndic reste encore fréquemment soupçonné de collusion. Ces aspects sont bien mis en évidence au travers du récit de ce co-propriétaire : « *On peut comprendre que le syndic ait des raccourcis, c'est-à-dire qu'il ait des gens qu'il connaît bien, qui remettent un devis correct, rapidement, et qui font les choses correctement. Mais il y a toujours une suspicion de commission, de préférence etc. Et par exemple, à l'appartement de mon fils, il y a eu deux interventions qui sont manifestement salopées. Vraiment, mais vraiment salopées, si je vous montre les photos vous direz "ça n'est pas possible !" » (monsieur O).*

Des propriétaires se plaignent dès lors également d'hériter des « dégâts » causés par une mauvaise gestion passée au moment de l'acquisition d'un bien, nécessitant de dégager des fonds pour la remise

en ordre : « lorsqu'un autre syndic est d'accord de reprendre, il est obligé d'être un peu plus draconien, il est obligé d'être un peu plus sévère... Et tout ce qui aurait dû être fait, qui aurait peut-être coûté 100€ tous les mois, ben pendant 5 ans rien n'a été fait, maintenant ça nous coûte 500 euros tous les mois... » (monsieur H).

Synthèse et mise en perspective

Alors que les copropriétés sont un enjeu considérable pour atteindre les objectifs fixés en matière de rénovation énergétique notamment dans les 4 principaux centres urbains wallons, celle-ci se heurte à de nombreux obstacles spécifiques : obligation de consensus, hétérogénéité des situations des propriétaires, incompétence du syndic d'immeuble en matière de travaux, mobilisation des primes complexifiée... Aussi, quels outils ou moyens pourraient être mis en place pour dépasser ces limites et accompagner les copropriétés dans le processus de rénovation ?

L'article de S. Le Garrec relate à ce propos le déroulement d'une recherche-action impulsée en France en 2011 dans le cadre d'un programme portant sur l'« amélioration énergétique des copropriétés » et coordonnée par l'Association des Responsables de Copropriété (ARC), ayant précisément consisté à analyser le rôle joué par des acteurs identifiés comme des acteurs-clés en matière de rénovation énergétique au sein de copropriétés : les « leaders énergétiques ». Selon la définition qu'en donne Brisepierre, ces leaders sont des personnes-ressources qui « cristallisent l'ensemble des relations autour du projet de transformation de l'immeuble » et qui « incarnent le projet aux yeux des autres copropriétaires et assurent la coordination des professionnels » (Brisepierre, 2011 in Le Garrec, 2015 : 125). Sur base de ces observations, la recherche avait pour double objectif de permettre aux professionnels accompagnant les copropriétés dans ce type de démarche d'identifier ces personnes-ressources afin de mieux les mobiliser dans leur démarche ; et de développer des outils venant soutenir et améliorer l'action de ces « leaders potentiels » dans l'optique d'augmenter son efficacité. L'équipe de recherche était en outre composée de trois organismes affiliés à l'association « Planète Copropriété », association rassemblant des organisations à la fois professionnelles et institutionnelles qui travaillent ensemble afin d'accompagner les copropriétés dans une démarche de rénovation énergétique, à partir d'une réflexion sur la création d'outils et de solutions spécifiques (Le Garrec, 2015). Notons aussi que l'association met à disposition des acteurs concernés sur son site Internet une série d'outils, ainsi qu'un guide des bonnes pratiques, qui peuvent être utiles au démarrage d'un projet de rénovation (ex : le Bilan Initial de Copropriété, l'Audit Global Partagé)⁷.

Voilà de quoi nous inspirer dans le cadre du développement d'un accompagnement adapté des copropriétés dans des projets de rénovation (énergétique). On l'a vu, l'accompagnement du syndic par un acteur compétent en matière de travaux (énergétiques) est un premier élément à considérer. A tout le moins la question des outils à disposition des copropriétés concernant le processus de rénovation : des outils d'information, mais aussi des outils relatifs à la médiation (médiation entre les différents propriétaires, médiation avec les institutions impliquées, avec les professionnels, etc.). Quel pourrait être, dans ce cadre, le rôle joué par un service de médiation énergie, et à quel niveau (régional, communal) ? Pourrait-on imaginer la création d'un poste de « référent copropriété » dans un tel service, une personne connaissant les enjeux et les difficultés d'une telle configuration et capable de prodiguer des conseils et éventuellement de proposer un service de médiation à la demande des propriétaires, ou du syndic ? Il s'agit ici de penser, à l'instar du projet de recherche évoqué ci-dessus, à

⁷ <http://www.planetecopropriete.com/nos-outils-de-renovation/> (consulté le 29/05/18).

l'identification de ces figures/outils référent(e)s, à ces (personnes-) ressources qui permettraient de favoriser la circulation et l'accessibilité de l'information, le développement de connaissances/compétences, et tout simplement la discussion pour aboutir à la mise en œuvre de rénovations énergétiques.

4.2.4. Diversité des représentations en matière de rénovation énergétique

a) L'efficacité énergétique, une notion abstraite ?

Certains bailleurs ne perçoivent tout simplement pas les améliorations du logement qui pourraient être réalisées, ni les bénéfices d'une rénovation énergétique. En effet, l'efficacité énergétique n'est pas un concept significatif pour tout un chacun, et relève davantage d'un savoir « expert » nécessitant une certaine familiarisation avec des notions nouvelles et en constante évolution. D'autre part, certains bailleurs sont convaincus que la dimension « efficacité énergétique » du bâtiment n'intéresse pas les locataires, la réalisation de travaux n'étant pas un facteur d'attrait alors que le montant du loyer, lui, reste un élément décisif. Même parmi les bailleurs ayant investi dans des rénovations énergétiques profondes, certains nous ont affirmé n'avoir jamais envisagé que cela puisse avoir un impact positif sur la demande. A ce propos, un agent immobilier nous faisait remarquer que l'isolation phonique était probablement une dimension plus « vendeuse » que l'isolation thermique aux yeux des locataires, étant donné que son impact sur le confort des locataires est plus « palpable ».

b) Des locataires peu sensibles à l'efficacité énergétique des biens ?

On l'a vu, les bailleurs ayant réalisé des rénovations énergétiques importantes, impliquant parfois l'installation d'équipements relativement pointus, sont eux-mêmes peu convaincus que l'efficacité énergétique du bâtiment puisse être un argument vendeur auprès des locataires (bien plus intéressés selon leur expérience par l'aspect esthétique et le prix du loyer). Ainsi, monsieur J nous expliquait à propos de sa maison : « *je n'ai eu aucun locataire qui a pris la maison pour le fait qu'elle soit basse-énergie. C'est pas vraiment un critère qui va vous trouver des locataires vraiment intéressés par ça... C'est rare, quoi* ». Et d'ajouter qu'à la limite, cette dimension joue même en sa défaveur lorsque les locataires regardent en priorité le montant du loyer sans prêter attention à la facture énergétique : « *C'est ce qu'ils payent. C'est ça qu'ils regardent. Et alors quand ils voient un loyer plus cher, et moi je mets toujours les charges, "attention, combien vous payez de charges ?"* ». On comprend dans ce cadre qu'il est difficile de se passer d'une forme d'« éducation » des locataires potentiels, un exercice quasiment impossible au travers d'une petite annonce sur Internet...

c) Sensibilisation et transmission de bonnes pratiques

L'« éducation » des locataires, on le comprend, signifie aussi leur transmettre des « bonnes pratiques » d'utilisation et d'entretien du bien ainsi que de ses équipements. Certaines rénovations/installations demandent ainsi une adaptation des comportements qui, si elle est évidente pour les propriétaires « avertis », ne l'est pas toujours pour les locataires. Cette tension est bien illustrée dans cet extrait d'entretien, où le bailleur s'insurge face au manque de volonté de ses locataires pour changer leurs habitudes : « *On les avait tous réunis et on avait bien expliqué et tout : "il y a une ventilation, vous laissez les fenêtres ouvertes, que ce soit pour fumer ou pour le chat, ça ne va pas. Si ça continue comme ça et que vous ne voulez pas changer... je suis désolé mais à la prochaine échéance, vous ne restez plus"* » (Monsieur I). Monsieur T évoque lui aussi une certaine forme d'impuissance par rapport à l'incapacité de son locataire à utiliser et entretenir les équipements de façon optimale : « *Ben oui, j'ai dit hein, que c'était sa responsabilité, mais tu ne peux pas tout le temps être derrière lui comme un papa avec son gamin... En plus le chauffe-eau solaire il se désamorce pendant l'hiver, il faut le réamorcer et parfois il ne se réamorce pas bien, donc le chauffagiste vient de temps en temps pour réamorcer... Je suis certain qu'il ne tourne plus, hein ! Mais je ne peux pas passer tout le temps chez lui pour voir si ça marche, j'ai pas non plus envie de le déranger... Et lui bah il s'en fout, hein...* ».

S'il déplore le fait que davantage d'économies d'énergies pourraient être réalisées, notamment en utilisant toutes les fonctionnalités du thermostat, il a fini par se faire une raison : « finalement je lui ai fait un réglage [banal, qui varie très peu]... C'est con mais c'est comme ça... Pareil pour le thermostat [...] je lui ai réglé... ça chauffe pendant la journée, ça chauffe moins pendant la nuit et that's it hein ! Et s'il part en vacances ça chauffe... ».

A côté de cela, on observe que la défense de valeurs écologiques peut, en matière de rénovation, se traduire par des stratégies différentes dans le chef des propriétaires. Ainsi, alors que certains choisiront d'améliorer l'efficacité énergétique de leur bien en investissant dans l'achat d'équipements performants neufs, d'autres auront tendance à défendre une approche en terme de « cycle de vie » consistant à attendre qu'un appareil ne soit plus fonctionnel pour le remplacer. C'est le cas du couple R, qui nous explique son raisonnement : « on essaye systématiquement de faire changer des choses qui existent. Elles ont été construites, donc elles ont coûté du CO₂, etc. Et si on les retire et qu'on les remplace par autre chose, finalement, le coût par rapport à la planète il est bien trop important ! Donc il faut d'abord user ce qu'on a, et puis après seulement... ». Madame B, quant à elle, nous fait part des dilemmes auxquels elle et son mari ont fait face au moment de choisir certains matériaux :

« On n'était pas dans cette démarche-là il y a une dizaine d'année, on le devient de plus en plus c'est-à-dire : trouver un bois écologique, durable, respect de l'environnement, des conditions de travail sur place aussi, en durabilité. Si on veut de la durabilité on prend des essences exotiques mais on est coincé parce que les essences exotiques c'est abattre des forêts etc. On nous garantit que ce n'est pas grave, que ce sont des forêts qui sont gérées [dans une approche durable], machin, mais quand on regarde l'aspect du personnel sur place etc. c'est une catastrophe. Et donc finalement c'est un casse-tête ! ».

En effet, en termes de choix, les dimensions écologique et éthique ne vont pas toujours de pair...

Synthèse et mise en perspective

Les discours des propriétaires à propos des locataires dont les pratiques ne sont pas adaptées aux objectifs de réduction de la consommation d'énergie illustrent bien ici les variations qui peuvent exister au niveau des représentations rattachées aux équipements contenus dans l'espace domestique et qui concourent à le définir. Comme l'évoque Dominique Pécaud dans son article sur les représentations et les pratiques domestiques liées à la consommation du gaz naturel (Pécaud in Zélem & Beslay, 2015:253-262), au sein de « l'espace domestique », les « formes de manipulation » des objets « utiles à l'habitation du logement » peuvent être très différentes « de ce que peut en dire le droit ou les règles fonctionnelles imposées par exemple par les distributeurs, les propriétaires ou les assureurs » (id.:254). En effet, comme le note l'auteure, « La place qu'objets et machines occupent dans l'espace, le degré de complexité de leur utilisation, l'interférence de leur présence dans les activités ordinaires ne sont pas perçus de la même manière par les résidents » (id.). Ce sont donc les attentes, les représentations, mais aussi le mode de vie des utilisateurs, en l'occurrence des locataires, qui dictent le mode d'utilisation de telle ou telle installation.

Dès lors, des comportements d'utilisation qui peuvent paraître évidents pour les propriétaires ayant choisi les installations qui répondent à des critères liés à leur propre « monde vécu » ne le sont pas forcément pour leurs locataires, et pour cause : « [...] ces objets et machines, pour être admis ou domestiqués, doivent répondre à des critères qui relèvent du monde vécu par chacun » (id.:259). Plus largement, cela implique que la question des économies d'énergie à laquelle participent ces objets n'est elle-même pas envisagée de la même façon par chacun, ses bienfaits supposés pouvant également

varier en fonction de critères et de valeurs prioritaires pour les individus. Cette remarque vaut pour les propriétaires eux-mêmes, dont les pratiques de rénovation varient malgré des valeurs et des objectifs communs.

Cela pointe l'importance de s'intéresser au sens que les individus donnent à leurs pratiques, et, dans ce cas-ci, les rénovations effectivement réalisées ne nous informent pas à elles seules sur les attitudes et les dispositions des acteurs, nécessitant d'être mises en relation avec les discours et les registres de justification se rapportant à elles.

4.2.5. La qualité du logement du point de vue des ‘resident-landlords’ et des bailleurs engagés

Au cours de la phase de rénovation « profonde », certains bailleurs ont délibérément intégré l’efficacité énergétique, d’autres pas du tout. Parmi notre échantillon, ceux ayant fait le plus d’effort en la matière étaient soit des ‘resident-landlords’, soit des bailleurs « engagés » (actifs dans les mouvements citoyens et/ou dans le domaine de l’énergie et de l’environnement, ou encore dans des coopératives immobilières), soit des bailleurs cumulant ces deux caractéristiques. Voyons de plus près quel type de motivations caractérisent ces bailleurs...

a) Des critères de confort et de durabilité

En termes de motivations, les bailleurs ayant le plus investi dans les rénovations énergétiques ont tendance à mettre en avant la qualité du logement. Les rénovations répondent ici pour les bailleurs à l’objectif de privilégier le confort des locataires, sur base de leur propre appréciation du confort, dont les critères varient (économies d’énergie, qualité des équipements...) ; et ont tendance à s’inscrire dans une « vision sur le long terme » invitant à considérer la longévité, voire la durabilité du bien et de ses équipements (ce qui réduit également les coûts d’entretien et de réparation du bailleur) : *« on ne va pas lésiner sur la qualité de la chaudière ou la qualité du pommeau de douche ou des robinets. [On veut] le plus durable et le plus réfléchi possible pour du long terme, histoire de ne pas aller changer les douches tous les trois ans non plus pour la partie locataires » (madame B).*

b) Les ‘resident-landlords’ : partage de l’espace de vie et projection

Les bailleurs-occupants ont visiblement été incités à réaliser de telles rénovations en raison du fait qu’ils partagent, dans une certaine mesure, leur espace de vie avec leurs locataires. Cela peut mener à un phénomène d’identification dans la façon dont ils considèrent le niveau de confort qui leur est dû : *« il faut que la rénovation soit à un niveau tel qu’on voudrait y habiter dedans [...] Et on aime bien l’aspect “tiens, pour la salle-de-bain, on va mettre de la mosaïque, quel type de mosaïque, c’est intéressant... Et pour la baignoire, on va mettre un beau mitigeur...” Ça nous plaît... et si ça nous plaît, on peut penser que ça plaira au locataire. Ce n’est pas fait à la va-vite » (monsieur A).* En outre, les locataires bénéficieront ici également automatiquement de rénovations structurelles du bâtiment.

c) Les bailleurs engagés : convictions écologiques et engagement social

Les bailleurs « engagés » – au sens défini plus haut – insistent pour leur part sur l’objectif d’efficacité énergétique à proprement parler, entrant dans des considérations beaucoup plus techniques avec parfois une volonté affichée de sensibilisation. C’est le cas de Monsieur I et son fils, qui ont acquis certains biens pour les transformer en habitations basse-énergie dans une optique de démonstration. A ce propos, le fils, conseiller basse-énergie de profession et investi dans une coopérative citoyenne axée sur l’énergie renouvelable, nous explique avoir réservé une partie de sa maison à la location dans une certaine optique : *« je voulais partager mon expérience et montrer à des gens qu’il y a moyen de vivre très confortablement dans des bâtiments qui consomment très, très peu » (monsieur J).*

On l’a évoqué, ces bailleurs engagés ont la particularité de s’être investi dans le domaine de l’écologie et/ou de l’énergie durable, ou d’y avoir été fortement sensibilisés, au travers d’une formation, d’un emploi, ou encore de l’entourage familial, cumulant souvent plusieurs de ces dimensions. Ainsi, si monsieur I s’est d’abord lancé dans cette aventure pour permettre à son fils de réaliser son projet, il a

été sensibilisé au développement durable au sein de son ancienne entreprise. Monsieur T, qui a réalisé des rénovations énergétiques poussées de son logement et de celui qu'il loue (pose de panneaux solaires, d'un chauffe-eau solaire, de panneaux photovoltaïque, etc.), n'a quant à lui pas de formation ou de profession en lien avec les énergies durables, mais est très actif dans le monde des coopératives « énergies renouvelables ». Le couple R se situe pour sa part dans la catégorie des 'resident-landlords' qui ont investi dans des rénovations énergétiques relativement importantes (isolation, pose de panneaux solaires, etc.). Madame, dont l'ex-mari travaillait dans la construction, nous a ainsi raconté qu'elle était investie à la fois dans une association de propriétaires, dans la gestion d'une AIS et dans une entreprise citoyenne pour l'énergie verte.

d) Un effet de sélection positive des locataires

L'amélioration de l'efficacité énergétique qui s'opère via la réalisation de travaux ne répond pas toujours directement et/ou uniquement à un souci écologique ou économique (économies potentielles), et s'inscrit bien souvent dans une intention au départ d'augmenter la qualité globale du bien. Pour les bailleurs, cela signifie indirectement aussi attirer un certain type de locataires, ou en tout cas encourager chez eux de « bonnes pratiques » : « *Vu qu'on vise de la rénovation top qualité, c'est-à-dire qu'on ne bâcle pas le travail [...] pour avoir des locataires qui sont sensibles à ça, d'avoir quelque chose de bien fini, généralement ce sont des gens qui vont faire plus attention* » (monsieur A). En effet, nombreux sont les propriétaires qui pensent que le fait de mettre à disposition des locataires un bien de qualité a pour conséquence, en retour, que ceux-ci sont davantage respectueux de celui-ci mais aussi plus enclins à développer une bonne relation avec le bailleur.

A l'inverse, un bien dégradé aura tendance à faire l'objet d'un entretien moins minutieux de la part des locataires. Monsieur E, qui a hérité de biens dans un état de relatif délabrement, évoque ainsi la responsabilité de ses parents lorsqu'ils en étaient les propriétaires : « *J'avais constaté aussi que les appartements n'étaient pas bien entretenus, ni par les locataires ni par mes parents. Et je vais dire, d'abord par mes parents, ce qui entraînait le fait que les locataires les entretenaient encore beaucoup moins* ». Le fait d'investir dans des rénovations ou des équipements de qualité peut par ailleurs aussi être motivé par la perspective pour le bailleur que le bien devienne un jour son propre logement (ex : bien acheté en prévision de ses vieux jours).

Synthèse et mise en perspective

La mise en lumière de ces différentes motivations nous invite à raisonner à partir des priorités pour les propriétaires-bailleurs et à dépasser la notion de choix « économique » ou « rationnel ». En effet, en matière de rénovations, l'amélioration de l'efficacité énergétique ne constitue pas systématiquement une priorité en soi, sauf dans le cas où celle-ci est associée à des arguments significatifs pour les propriétaires-bailleurs, qui relèvent d'autres registres que celui de la rationalité économique.

L'article de Kirsten Gram-Hanssen (Gram-Hanssen, 2014 :136-140) est assez évocateur à ce sujet. Tentant de comprendre pourquoi même lorsqu'ils disposent de moyens techniques et financiers non négligeables, seule une minorité de ménages occupants rénovent énergétiquement leur bien, elle compare différents « types » de rénovations en fonction des motivations et des intérêts qui les sous-tendent : le style de vie ou l'usure du bien ; l'intérêt pour le processus de rénovation lui-même/le projet ou son résultat/le produit. Elle passe aussi en revue les différents mécanismes politiques existants : réglementations en matière énergétique, certificats énergétiques, l'obligation pour les services publics

de promouvoir les économies d'énergie, les moyens et incitants économiques/financiers, les campagnes et outils d'information... Elle explique ensuite que ces derniers ont eu tendance à se concentrer uniquement sur un certain « type » de rénovation : celle réalisée par nécessité (usure) où l'intérêt porte sur le résultat et les avantages économiques liés à l'intégration d'aspects relatifs à l'efficacité énergétique. Or se focaliser uniquement sur ces dimensions revient à négliger d'autres motivations/intérêts qui jouent parfois un rôle tout aussi – si pas plus – important dans le processus de rénovation, et qu'il serait pertinent de prendre davantage en compte dans le cadre d'une promotion de la rénovation énergétique au niveau politique comme à d'autres niveaux (id.:138-139). En effet, toujours selon l'auteure, les rénovations ayant une dimension esthétique ou fonctionnelle, notamment, prévalent largement en raison de leur nature : « A new kitchen is something to dream about, make plans for and show to others. Renovation of the roof on the contrary is typically made out of necessity rather than aspirations » (id.:137).

Il s'agit donc peut-être d'essayer de faire preuve de créativité en imaginant des incitants qui intègrent ces motivations diverses et multiples des bailleurs, sans oublier un autre aspect important: l'amélioration de l'efficacité énergétique peut également être un effet des rénovations sans pour autant en être l'objectif principal (id.).

4.2.6. Quel rôle du certificat PEB ?

a) Une relative méconnaissance dans le chef des propriétaires

Alors que la question de la possession de ce certificat, en principe obligatoire pour les bailleurs, était systématiquement posée lors des entretiens, nous avons été étonnées de constater que son contenu était bien souvent méconnu des propriétaires. En effet, si la plupart d'entre eux sait de quoi il s'agit, et a également fait réaliser un contrôle/audit à un moment où à un autre, peu de bailleurs se souviennent de son résultat, à l'exception de ceux qui sont versés dans la matière (ex : architecte, ingénieur thermicien) ou personnellement investis. Cela semble s'expliquer de plusieurs manières.

b) Un outil en manque de légitimité : « peu objectif », « aléatoire », « impersonnel », « cher »...

D'une part, la légitimité de ce certificat est assez généralement remise en question, à la fois du point de vue de son manque d'objectivité et de précision au vu des critères rigides sur lesquels il se base (contrôle sur base des factures, et pas des matériaux/installations existant(e)s). Monsieur O témoigne à ce sujet : « *Par exemple, l'immeuble à Charleroi, il y a une chose dont ils ne tiennent pas compte : il est très bien ensoleillé, donc les apports calorifiques ne sont pas pris en compte* ». Il déplore dès lors qu'en l'absence de factures faisant office de preuves, le contrôleur indique zéro par défaut (pour le niveau d'isolation, dans ce cas).

Comme l'indiquait un autre bailleur, ce mode de contrôle a donc tendance à pénaliser les propriétaires qui réalisent eux-mêmes certains travaux. Celui-ci, comme d'autres, critique aussi le caractère aléatoire de son résultat en fonction du certificateur en présence : « *Si vous voulez, un type qui fait un PEB, ils font ça à l'abattage, très très vite. Ça peut jouer dans un sens ou dans l'autre. Mais par exemple, [ils demandent] "qu'est-ce que vous avez comme isolant monsieur ?", [si je réponds] "j'ai 6 cm d'épaisseur de polystyrène", "ah bon...", ils ne vont pas faire un trou pour aller voir...* » (Monsieur O). En outre, l'audit ne contrôle pas les améliorations effectivement apportées par les travaux, ce qui, selon monsieur T, ne peut se vérifier qu'au travers des économies d'énergie effectivement réalisées : « *le meilleur moyen de savoir si ça marche c'est la facture à la fin de l'année, hein...* ». Notons cependant que cet exercice peut s'avérer compliqué lorsque les rénovations sont récentes, car, comme le soulignait monsieur J : « *Quand c'est juste après une rénovation, on ne sait pas le prouver, donc là c'est extrêmement difficile* ».

D'autre part, l'audit ne déboucherait pas sur des recommandations et des conseils suffisamment précis et personnalisés, n'encourageant dès lors pas le passage à l'action. En outre, le certificat coûtant relativement cher, les propriétaires le font rarement actualiser même s'ils réalisent des travaux pouvant avoir un impact sur le niveau de performance énergétique. Il n'est donc pas forcément un indicateur fiable à ce niveau-là. Enfin, comme on l'a déjà évoqué, les propriétaires soulignent aussi régulièrement que le certificat PEB n'a que peu de poids par rapport à d'autres critères aux yeux des locataires, qui s'intéressent relativement peu aux performances et à la facture énergétiques du bien : « *J'ai jamais eu un locataire qui m'a dit "est-ce que je peux voir le PEB, s'il vous plaît ?"* » (monsieur H).

Synthèse et mise en perspective

La légitimité du certificat PEB est fortement remise en question, son résultat étant perçu comme peu objectif et relativement aléatoire. En définitive, il agit donc davantage comme une contrainte extérieure que comme une référence utile pour le bailleur et ses locataires, et se révèle peu efficace pour encourager la mise en œuvre de travaux de rénovation.

Il est ici question des critères objectifs sur lesquels s'appuie le certificat au travers de la réalisation d'un audit, et de leur adaptation possible pour mieux « coller à la réalité » : comment faire en sorte que le niveau de performance énergétique de ces biens soit également reconnu et non déclaré faible par défaut? D'autre part, il faudrait aussi travailler à une meilleure « traduction » des indicateurs auprès des acteurs concernés afin qu'ils puissent mesurer l'impact réel d'un bon niveau de performance énergétique, notamment en termes d'économies d'énergie (et donc de dépenses réelles) : en moyenne, quelles économies sont effectivement réalisées au terme d'une période X d'occupation par rapport à un bien moins performant ? Cette idée est évoquée par F. Bartiaux dans son article analysant les performances énergétiques des habitations et les travaux de rénovation par le prisme des pratiques sociales (Bartiaux in Zélem & Beslay, 2015:217-226), citant à ce sujet Shove et al. : « d'un point de vue social, les labels n'ont aucune signification par eux-mêmes – ils doivent être remarqués et interprétés par les acteurs dans des termes socialement significatifs. Le processus pertinent n'est pas tellement le dépassement de l'ignorance, mais la création active de nouvelles compréhensions partagées » (Shove et al., 1998 : 306, cité par F. Bartiaux, 2015:222). Des campagnes d'information à destination des propriétaires comme des locataires pourraient dès lors être utiles pour faire la démonstration des avantages d'un bon PEB en termes de diminution des charges, et si l'on souhaite que le certificat énergétique agisse comme un moteur de rénovations énergétiques.

Notons, en ce qui concerne les professionnels chargés de réaliser les audits, que la chercheuse Kirsten Gram-Hanssen (Gram-Hanssen, 2014), faisant échos aux constats relatifs aux motivations de la rénovation énergétique précédemment évoqués, aborde dans son article la nécessité de repenser la formation des conseillers en énergie afin que celle-ci ne se limite pas à une approche de type économique-rationnelle, mais intègre davantage d'éléments de compréhension des aspects de rénovation en lien avec les styles de vie, afin d'être mieux à même de communiquer avec les propriétaires en étant sensible à leur propre raisonnement, et, plus largement, de promouvoir la rénovation énergétique « [...] as something that is done because of fashion and lifestyle, or because the project itself is interesting » (id.:138-140).

4.2.7. Le rôle ambivalent des prescriptions urbanistiques en matière de rénovation

a) Des normes à double-tranchant

Les propriétaires-bailleurs, et en particulier les '*resident-landlords*', font parfois face à des prescriptions urbanistiques qui leur semblent défavorables. Plusieurs centres urbains ont, en effet, décidé de lutter contre les marchands de sommeil et les subdivisions à outrance de maisons en mini-logements. Pour ce faire, ils édictent notamment des règles relatives à la présence d'un nombre suffisant de places de parking par rapport au nombre de logements. Si une telle démarche peut se comprendre, elle se heurte à la fois au désir de ces familles de réinvestir la ville pour moins dépendre de la voiture d'une part, mais également à la nécessité de subdiviser une maison trop grande pour permettre son acquisition et sa rénovation énergétique complète. Ces situations peuvent pousser certains bailleurs, notamment des '*resident-landlords*', à contourner les règles dans la mesure où ils ne se sentent pas « en défaut » : ils savent qu'ils ne sont pas des marchands de sommeil.

b) Difficultés héritées du passé

Auparavant, un bien pouvait facilement être subdivisé en plusieurs lots avec session de la propriété à des propriétaires différents sans tenir compte d'éléments devenus essentiels à la rénovation énergétique. Il arrive dès lors encore fréquemment que les étages d'une maison appartiennent à un propriétaire mais le garage du rez-de-chaussée à un autre (ex : les propriétaires de la maison adjacente). Les échanges de caves entre logements/maisons contiguës ne sont pas rares non plus. Or, ces situations compliquent grandement une rénovation énergétique ambitieuse du bâtiment car l'accord des autres propriétaires est requis pour intervenir en isolation de parois pour des biens qui ne leur appartiennent pas...

c) La contrainte ultime ?

La démarche de lutte contre les logements « boîtes-aux-lettres » s'est également traduite par l'adoption d'un permis de location pour les logements de moins de 28m², de prescriptions incendie en cas de logements loués dans un bâtiment à plusieurs étages (mais inexistantes dans le cas de propriétaires-occupants ...), etc. Plusieurs bailleurs, parmi ceux avec les parcs les plus étendus, se sont plaints de l'accumulation de ces obligations et du changement des règles du jeu en cours de route. Non seulement elles influencent la rentabilité de leur « business » mais elles reviennent sur des pratiques qui étaient tolérées, voire même encouragées auparavant (cf. certains étaient en contact direct avec les CPAS pour proposer un logement à bas coût aux bénéficiaires). Ce phénomène est bien illustré par cet extrait d'entretien :

« Mon deuxième achat, c'était un bâtiment avec quatre appartements. Et j'ai coupé en deux, et j'ai fait des kots dedans [...] A l'époque, on pouvait... Et là aussi ça a été dégueulasse après. Parce que, vous obligez d'avoir des permis de location, qu'il fallait renouveler tous les cinq ans. Et après, ils sont venu sortir que tous les gens qui avaient divisé un bâtiment étaient pénalisés, parce qu'ils n'avaient pas le droit [...] Soi-disant qu'il faut connaître la loi... Entre temps, ils avaient pondu ça, l'urbanisme a dit "on ne peut plus diviser un bâtiment", ce que j'avais fait et tout le monde était bien content, tout le monde avait une belle chambre, un beau studio avec un coin salle-de-bain. Ils ne demandaient rien d'autre! Et bien voilà, le problème c'est qu'alors à ce moment-là, tous ces gens n'ont plus pu louer, alors qu'on avait le permis de location, je vais dire depuis dix ans. Je ne sais pas... » (monsieur H).

Malgré tout, paradoxalement, ces bailleurs tiennent à régulariser leurs logements, parfois très nombreux, afin d'éviter les ennuis qui pourraient rapidement s'accumuler. Ils y sont plus ou moins contraints puisqu'ils risqueraient d'essuyer une nette moins-value à la revente si le bien n'est pas conforme aux prescriptions urbanistiques, et ne semblent pas pour autant remettre en question leur « business model ».

Synthèse et mise en perspective

Nous observons ici des attitudes distinctes face aux prescriptions urbanistiques, qui correspondent à différents profils de bailleurs et peuvent sembler paradoxales. D'un côté, les 'resident-landlords', qui, on l'a vu, ont davantage tendance à se soucier de la qualité du logement, défendent cette lutte mais ne se sentent pas concernés (puisque'ils ne se considèrent pas comme des marchand de sommeil), et iront même jusqu'à jouer quelque peu de la légalité en préférant ne pas déclarer leur subdivision de crainte d'essuyer un refus ou de subir des complications administratives qui rendraient leur projet de vie caduc.

D'un autre côté, des bailleurs ayant davantage un profil d'investisseurs et possédant un grand nombre de logements se plient aux nouvelles exigences pour « être aux normes » et éviter les ennuis (qui pourraient se multiplier au vu du nombre de locataires) mais sans pour autant remettre en cause leur propre mode de fonctionnement. Ils jugent même avoir un rôle social crucial dès lors qu'ils mettent à disposition des biens accessibles aux plus démunis, sans toujours se soucier de la qualité du logement par rapport au prix demandé. En effet, certains estiment que ces exigences ont une influence sur le montant des loyers qu'ils réclament mais se plaignent également de leur incapacité à accroître les loyers en cas d'amélioration du logement car leur public cible n'en aurait pas les moyen...

Il apparait donc que des bailleurs au profil plus financiers et/ou possédant de nombreux logements en location pourraient être davantage sensibles aux règles urbanistiques, et dès lors plus réceptifs à des incitants de type normatif, alors qu'elles n'auront pas le même poids pour d'autres bailleurs, sensibles à d'autres types d'arguments (écologie, confort des locataires, etc.) et interrogeant la cohérence interne des divers messages liés aux normes urbanistiques (ex : le nombre de place de parking par x logements est en totale contradiction avec les divers objectifs de réduction de l'emprise du transport routier dans les villes et d'incitation aux modes de déplacement doux).

4.2.8. Age des bailleurs et processus de transmission

a) Diminution de l'implication avec l'âge

Au travers de nos entretiens, nous avons constaté que plus l'âge des bailleurs augmentait, plus leur implication personnelle diminuait tant au niveau de la maintenance que de la sélection de locataires (gestion confiée à une agence immobilière), soit parce qu'ils ne sont plus en état de s'impliquer autant qu'auparavant dans la gestion de leur(s) bien(s) ; soit parce qu'ils ne se sentent plus capables ou n'ont plus l'envie de s'en occuper eux-mêmes. De plus, les bailleurs âgés sont plus susceptibles d'avoir connu davantage d'expériences négatives avec des locataires, ce qui peut avoir eu une influence importante sur leurs finances mais aussi sur leur comportement tant en termes d'implication dans la gestion et de fixation des loyers que de volonté de pousser plus avant la rénovation (énergétique) du bien. Or, on observe également que les bailleurs ont tendance à accroître leur parc avec le temps, et donc avec l'âge, suite aux investissements progressifs et/ou aux héritages.

b) La transmission d'un bien : un enjeu pour la rénovation

Avec le vieillissement de la population, les héritages se font à un âge plus avancé. La délégation de gestion des biens immobiliers est souvent opérée bien avant l'issue fatale, accompagnée ou non du transfert partiel ou total de la propriété (ex : donation complète ou portant uniquement sur la nue-propriété).

La scission de la propriété issue notamment de ces processus de donation peut être problématique en cas de rénovation énergétique importante des biens car la répartition de la charges des travaux n'est pas toujours très claire entre les parties, surtout quand les travaux touchent à l'ensemble du bâtiment. Dans ce cadre, l'implication d'un gestionnaire de biens (suite par exemple à la mise sous tutelle d'une personne jugée défaillante) complique encore les choses car il n'est généralement pas formé pour bien comprendre les tenants et aboutissants d'une telle rénovation (ex : une rénovation énergétique peut coûter au moment-même mais permettre d'obtenir des loyers plus élevés) et aurait tendance à défendre les intérêts à court terme de la personne sous tutelle.

En outre, la manière dont le bien donné/légué est estimé pour le paiement des droits de donation ou de succession semble sujet à controverse entre les bailleurs interrogés : les uns allèguent qu'ils n'ont pas intérêt à rénover le bien avant le transfert pour éviter que le bénéficiaire ne paie des droits plus élevés (la valeur intrinsèque du bien ayant augmenté) ; alors que d'autres bénéficiaires se plaignent de devoir payer les mêmes droits que le bien soit délabré ou rénové (le calcul de la valeur du bien suite notamment à l'expertise préalable semble ne tenir compte que de la localisation et des superficies, sans tenir compte de l'état général ou la nécessité de rénovation du bien). *Madame S évoquait à ce sujet une histoire personnelle assez parlante. Sa sœur et elles ont hérité de trois biens, dont elles ont fait faire une expertise préalable (réalisable par un géomètre ou un expert immobilier assermenté) pour en connaître la valeur moyenne. Le souci, en l'occurrence, était que les paramètres entrant en considération pour cette évaluation ne tenaient pas compte de l'état de délabrement du bien et des nécessités de rénovation. Les critères d'évaluation sont en effet plus d'ordre cadastral (surface, situation, etc.) même si la maison est en réalité insalubre... Un bien à rénover sera donc pénalisé, car les droits seront payés sur une valeur fictive et théorique du bien (sans tenir compte des frais pour la remise en état).*

Enfin, dans le cas de biens détenus en indivision comme c'est souvent le cas de biens achetés par un couple marié, se pose parfois le problème d'être en mesure de refaire un achat commun ou de réaliser

une vente commune si l'un des propriétaires n'en a plus les capacités (ex : le conjoint est atteint de la maladie d'Alzheimer).

c) Transition et transmission générationnelles : un changement des mentalités ?

Plusieurs bailleurs interrogés ont hérité de leurs parents de logements en bien piètre état. Ceux-ci nous ont expliqué que pour leurs parents le rôle de bailleur se limitait à l'investissement initial, à louer le bien à prix pratiquement constant dans le temps, sans faire aucun suivi ni aucune amélioration. A la transmission, les enfants se retrouvent alors avec des biens délabrés et des locataires parfois fantasques qu'il faut gérer avant de pouvoir entreprendre des travaux devenus indispensables. Souvent, ils fustigent ainsi la mauvaise gestion de leurs parents dont ils font les « frais » actuellement. Ils cherchent de leur côté à proposer des biens corrects afin d'attirer des locataires corrects, et semblent particulièrement soucieux de ne pas commettre les mêmes erreurs que leurs parents. *Madame S évoquait ainsi précisément cette mentalité des bailleurs de « l'ancienne génération », qui préféraient maintenir un loyer faible (adapté) permettant de ne rien faire, en totale contradiction avec la philosophie d'entretien, de respect du locataire, ce qui se transforme pour les enfants en un « cadeau empoisonné » étant donné que ce sont eux qui essuient les plâtres des biens délabrés et des locataires laissés à l'abandon...*

Une question assez transversale est celle de la transition générationnelle, et du fait que celle-ci reflète en partie un glissement des mentalités, où les bailleurs d'aujourd'hui ont peut-être davantage tendance à se préoccuper de la qualité du logement qu'ils proposent, sensibilisés à la question globale de la durabilité et à la question écologique, même si cela peut se traduire par des comportements distincts en matière de rénovation. Comme on a pu le constater, ce changement de mentalité n'est pas étranger, dans le cadre de l'investissement immobilier, aux événements qui ont marqué ce début de siècle, telle que la crise de 2008. En effet, ce genre de bouleversement peut avoir pour conséquence, au niveau individuel, une prise de conscience que l'on n'est pas épargné par le risque de précarité. D'autre part, il est intéressant de constater que certains bailleurs ayant eux-mêmes des enfants qui restent locataires plus longtemps qu'auparavant, confrontés à une situation professionnelle et sentimentale/familiale qui met de plus en plus de temps à se stabiliser, sont sensibilisés par ce regard qui influence en retour leurs propres perceptions et leurs propres pratiques.

Synthèse et mise en perspective

On a vu plus haut que l'implication personnelle des bailleurs plus âgés a tendance à diminuer, tant au niveau de la maintenance (cf. de nombreux petits travaux de rafraîchissement, de réparations, etc. sont effectués par les bailleurs eux-mêmes) que de la sélection de locataires. Passé un certain âge, les bailleurs ne se sentent plus capables/l'envie ou ne sont plus en état de s'impliquer autant qu'auparavant dans la gestion de leur(s) bien(s). En outre, plus un bailleur est âgé, plus il aura eu d'expériences de location à son actif et de risque d'être tombé sur un locataire « problématique ». Ce type d'incident n'est pas courant mais, selon la gravité du problème rencontré, cela peut avoir une influence très importante sur les finances du bailleur et sur son comportement tant en termes d'implication dans la gestion et de fixation des loyers que de volonté de pousser plus avant la rénovation (énergétique) du bien. Le phénomène de mise en gestion locative, en ce compris auprès des AIS, ses enjeux, ses formes et ses possibilités, méritent sans doute dans ce cadre une attention particulière.

L'implication des bailleurs diminue donc avec l'âge, alors que leur parc, lui, a tendance à s'accroître... Les conditions de la transmission d'un bien, qui intervient de plus en plus souvent avant le décès, devient alors cruciale, surtout dans un contexte où un relatif glissement des mentalités a lieu, et où les enjeux de la propriété et de la location creuse un fossé entre les générations. Il paraît ainsi important de réfléchir à ce moment particulier de transmission, comme espace de prise de décisions, parfois marqué par des tensions, des conflits, et où se cristallisent des intérêts divergents. Par quels mécanismes (financiers?) pourrait-on essayer de faire se rencontrer des intérêts a priori éloignés dans le processus de transmission d'un bien, ou comment faciliter les possibilités de transmettre un bien en « bon état » sans que cela se traduise par des procédures trop lourdes pour les personnes âgées et leurs descendants?

Dans un contexte où la population vieillissante ne cesse de croître, il semble crucial de réfléchir à ces questions, et notamment au rôle des personnes qui prennent le relais de la gestion des biens immobiliers des personnes âgées, qu'il s'agisse d'agences immobilières classiques ou sociales – et, pourquoi pas, de nouvelles formules. Quid des mécanismes existant de délégation, et de leur assouplissement? Quid aussi de la formation de ces personnes en matière de rénovations, voire de rénovations énergétiques? Afin de se faire une meilleure idée de l'importance du phénomène et de se focaliser sur ces questions en particulier, la proportion des personnes âgées parmi les bailleurs sera un facteur à analyser dans la phase quantitative.

5. Conclusion

Cette enquête qualitative exploratoire sur les comportements des bailleurs en matière de rénovations (énergétiques) met en lumière la diversité des pratiques et des représentations de ces derniers, faisant apparaître différents « profils », et confirme par la même occasion certains résultats issus de la littérature scientifique existante.

Les motivations évoquées quant au fait de devenir bailleur constituent dans ce cadre une première dimension d'analyse essentielle pour appréhender cette diversité. Nous avons vu que celles-ci pouvaient relever de contraintes de différents ordres (urbanistiques, liées au transfert de propriété, affectives...) ; correspondre à un souhait de réaliser un projet de vie (aide pour le remboursement d'un emprunt, de travaux...) ; traduire un besoin de sécurité (financière) sur le long terme (pour soi-même comme pour ses enfants), ou encore réagir à des événements historiques venant bouleverser les parcours individuels (réinvestissement d'argent perçu en compensation d'un changement de la situation d'emploi, réaction aux traces laissées par les crises financières...).

En ce qui concerne les discours des bailleurs sur leurs pratiques, que ce soit en matière de gestion locative ou de rénovation, ils viennent compléter le tableau en nous informant à la fois sur leurs comportements, leurs dispositions, mais aussi leurs représentations. Parmi l'ensemble de ces pratiques, certaines nous sont apparues particulièrement intéressantes pour comprendre les freins et les moteurs de la rénovation (énergétique). Par exemple, le fait que la plupart des bailleurs n'ont pas recours au certificat PEB pour attirer des locataires nous informe notamment sur sa faible valeur symbolique. En outre, la proportion de bailleurs qui ne sont pas « en ordre » à ce niveau malgré le caractère obligatoire du certificat révèle la limite de son pouvoir contraignant. Des liens d'interdépendance peuvent aussi apparaître entre différentes pratiques. Ainsi, alors que la majorité des bailleurs qui gèrent eux-mêmes la location n'indexent pas les loyers – s'agissant de petits bailleurs mais aussi de plus gros portefeuilles –, celle-ci est pratiquement automatique lorsque la gestion est confiée à une agence immobilière.

Des profils de bailleurs se dessinent donc, qui partagent certaines caractéristiques et sont associés à des pratiques distinctes. Parmi les grandes caractéristiques qui marquent ces profils, nous retenons : l'âge et les moments charnières (pension, donation, héritage...) ; le fait que les bailleurs soient des bailleurs-occupants – ou 'resident-landlords' – (qu'il s'agisse du domicile ou de l'espace professionnel), ou encore le fait que les bailleurs tendent à être – en grossissant un peu le trait – tantôt « financiers », tantôt « manuels », les premiers ayant tendance à déléguer la gestion des travaux et des réparations tandis que les seconds mettront davantage la main à la pâte.

En définitive, après avoir identifié les dimensions qui peuvent agir comme des freins ou des moteurs de la rénovation (énergétique), il s'agira de penser ce que cela implique en terme de développement de messages et de dispositifs incitatifs élaborés à l'intention des bailleurs. A cette fin, et pour cibler au mieux ces incitants, une analyse des données quantitative permettra d'identifier la prépondérance de certains profils, et donc de certaines caractéristiques – mais aussi du lien entre elles – dans la population.

Bibliographie

Ouvrages et chapitres d'ouvrages

Dubar C., 2006, *Faire de la sociologie : un parcours d'enquêtes*, Editions Belin, Paris.

Kaufmann J.-C., 2011. *L'entretien compréhensif. 3^e édition. L'enquête et ses méthodes*. Armand Colin.

Zélem M.-C. et Beslay C. (dir.) (2015), *Sociologie de l'énergie : gouvernance et pratiques sociales*, CNRS éditions, Paris :

- Bartiaux F. : « Les performances énergétiques des habitations et les travaux de rénovation. Une approche par les théories des pratiques sociales », pp.217-226.
- Le Garrec S. : « Copropriétaires "leaders" de projets de rénovation énergétique, des porte-parole de la transition énergétique? », pp.125-134.
- Pécaud D. : « Idéologies publiques et savoir-faire domestique. Les réponses aux questions techniques et pratiques soulevées par la consommation du gaz naturel », pp.253-262.

Rapports de recherche

Huybrechts F., Meyer S., Vranken J., 2011. La précarité énergétique en Belgique, Rapport final, 200 p.

Lebrun R., 2017. Une appréhension de la sinistralité dans le cadre de l'activation d'un régime de garantie locative. CEHD/Charleroi, 78 p.

http://www.cehd.be/media/1109/lebrun_2017_gl_rapport_final.pdf

Articles et présentations

Ambrose, A., 2015. Improving energy efficiency in private rented housing : what makes landlords act? Indoor and Built Environment, 24 (7): 913-924.

Dedonder, J., & Guisset, S., 2017. L'analyse qualitative avec NVivo 11. Présentation donnée à la journée de formation NVivo du 29/09/2017. UCL. 44p.

Gram-Hanssen K. (2014) : « Existing buildings – Users, renovations and energy policy », Renewable Energy 61 : 136-140.

IWEPS, 2017. Dynamiques régionales - L'investissement résidentiel en Wallonie. Revue interdisciplinaire de l'IWEPS n°5, 70 p. <https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2017/09/DR5.pdf>

März S., 2017. Beyond economics—understanding the decision-making of German small private landlords in terms of energy efficiency investment. Energy Efficiency. DOI 10.1007/s12053-017-9567-7.

Wood, G. & Ong, R. (2010). Factors shaping the decision to become a landlord and retain rental investments. AHURI Final Report No. 142. Melbourne: Australian Housing and Urban Research Institute, RMIT Research Centre and Western Australia Research Centre. 63p. ISSN: 1834-7223 ISBN: 978-1-921610-32-5.

Sites Internet

Planète Copropriété – Nos outils de rénovation, accédé en mai 2018.

<http://www.planetecopropriete.com/nos-outils-de-renovation/>

ANNEXE : guide d'entretien

PLAN

1. Préambule
2. Parcours du propriétaire-bailleur et mode de gestion / délégation
3. Relation avec locataire(s)
4. Qualité du logement
5. Maintenance / réparation / rénovation (énergétique)
6. Efficience énergétique
7. Profil socio-éco
8. Participation + diffusion
9. Clôture

1. Préambule

Bonjour, et merci d'avoir accepté de nous rencontrer. La recherche que nous menons s'intéresse spécifiquement au parc résidentiel locatif wallon et aux propriétaires-bailleurs. Etant donné la proportion importante de logements loués dans les grands centres urbains, nous avons focaliser notre analyse sur les villes de Liège, Charleroi, Namur et Mons. Nous avons déjà étudié certaines spécificités locales telles que l'âge du parc résidentiel et sa typologie (maisons 4F, 3F, 2F ou appartement), ainsi que la proportion de logements loués.

Nous sommes maintenant dans une phase de la recherche qui vise à mieux comprendre comment les propriétaires-bailleurs envisagent la gestion de leur bien (y compris en termes de rénovation / rénovation énergétique) et la relation avec leur(s) locataire(s). L'idée est de mettre en lumière la diversité de profils parmi les bailleurs, quelles seraient leurs différentes motivations, leurs attentes, leurs contraintes ou leurs craintes par rapport à l'amélioration de la qualité énergétique de leur(s) bien(s). Pour ce faire, nous menons une série d'entretiens dans les quatre centres urbains wallons.

Comme précisé lors de notre premier contact, cet entretien sera enregistré, mais tout ce que nous dirons ici sera traité de manière anonyme et absolument confidentielle. Le contenu ne servira que pour la recherche. L'enregistrement permet de faciliter la discussion et de rendre compte de vos propos de façon plus fidèle, plus complète et plus précise qu'une simple prise de notes. On peut vous fournir la retranscription si cela vous intéresse.

Il n'y a évidemment aucune « bonne réponse ». Ce qui nous intéresse, c'est *ce que vous pensez ou ressentez*, quelles sont vos attentes, les obstacles que vous rencontrez peut-être, etc.

Bref, ce sont votre expérience personnelle et votre opinion que nous désirons entendre.

2. Description du ‘parcours du propriétaire-bailleurs’

Peut-être pouvez-vous commencer par nous raconter un peu votre parcours, comment vous en êtes venus à louer un bien... ?

- Obtention des biens immobiliers du portefeuille (héritage, investissement, premier achat ou en vue occupation personnelle/famille, etc.) et types de financement obtenus
- Etat d’esprit par rapport à ces biens, attachement éventuel ou niveau de connaissance de la vie dans le bien (maison d’enfance, premier achat, projection, etc.)

Mode de gestion / délégation

Est-ce vous qui vous occupez de la location (>individu ou société?), ou est-ce que vous déléguez à une agence (>AI ou AIS)?

- **Mode de gestion** : en direct (individu ou société) ou déléguée ? Si déléguée plutôt agence immobilière ou AIS ?
- **Nombre** de propriétés (logements) loués. Si plusieurs, dispersés ou regroupés (**localisation**)?
- **Proprio-occupant** pour un des biens ?
- **Forme juridique pour location**
 - Propriété partagée (indivision, autre) => **mode de gouvernance**, prise de décision pour les investissements / la gestion
 - Le(s) bien(s) repris en **copropriété** => syndic professionnel ou non ? opinion sur la gestion opérée / soucis rencontré(s) ?

3. Relation avec locataire(s)

Et est-ce que vous pouvez nous en dire plus sur vos locataires ?

- Durée occupation par locataires ?
- Problèmes éventuels, demandes, etc.
- Vision : quel est le locataire idéal ?

4. Qualité du logement

Comment décririez-vous les biens que vous louez sur le plan de la qualité, du confort ?

- Lien avec le loyer demandé ?
- Connaissez-vous la grille indicative des loyers développée par la RW ? Si oui, qu'en pensez-vous ?

5. Maintenance et rénovation du / des bien(s)

La qualité du logement dépend notamment d'une maintenance régulière, d'éventuels (petits) travaux de rénovation. Comment les envisagez-vous ?

- Niveau de connaissance / implication ?
- Gestion directe (répare / entretien soi-même ou appelle corps de métier en fonction) ou déléguée (via syndic / AIS ou AI / corps de métier appelé par locataire)
- Financement (fonds propres exclusifs, emprunt, mix ?), lien avec la trésorerie (Capable de faire face à une dépense inattendue pour les logements loués ?)?

6. Efficience énergétique du / des bien(s)

On aimerait en savoir plus sur les dépenses liées à l'énergie. Pouvez-vous nous dire...

- Mode de chauffage et ECS du / des biens (cf. systèmes individuels versus collectifs) => connaissance de la consommation des locataires ?
- Lien entre propriétaire et facture énergétique locataire ? Problèmes éventuels lors régularisation annuelle (avance de charge par le propriétaire) ?

Investissements ces cinq dernières années ? Lesquels et pourquoi ? Quel mode de financement ? Sentiment à propos d'un emprunt pour financer travaux plus importants ?
-> lien entre logement propre et logements loués (ex : financement travaux maison via loyers)

L'un des axes de notre recherche porte sur l'efficience énergétique des biens loués. Avez-vous déjà entendu parler du certificat PEB ?

- Certificat PEB des biens ? Que cela signifie-t-il ? Impact sur le bien ?

Faire le point des questions / réponses

7. Profil et ressources techniques de la personne interrogée

Votre formation / votre emploi actuels ont-ils un lien avec la gestion locative ou la rénovation de biens immobiliers ? + quid proprio en indivision ???

Avez-vous dans votre entourage des personnes compétentes dans le domaine capables de vous aider ?

Avez-vous entrepris des travaux de rénovation (énergétique) dans votre propre logement (Statut dans le logement occupé actuellement + Expériences de travaux dans logement actuel ou antérieur)?

Rappel confidentialité + anonymat => Niveau de revenu ?

8. Avant de clôturer : ajouts éventuels

Y a-t-il quelque chose que vous voulez ajouter, une précision par rapport à ce que vous avez dit ou un élément supplémentaire qui vous semble important ?

9. Clôture

Merci beaucoup pour cet échange, et pour le temps que vous y aurez consacré. Si cela vous intéresse, vous pourrez être tenu au courant des résultats de la recherche. Nous organiserons fin 2018 notamment des groupes de travail sur l'amélioration de l'efficacité énergétique des logements loués. Seriez-vous intéressé d'y participer ?

Nous sommes encore à la recherche d'autres bailleurs qui pourraient, comme vous, témoigner de leur expérience de bailleur. Auriez-vous des contacts à suggérer ou pourriez-vous diffuser notre demande auprès de votre entourage ?