


Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie  
**Crédoc**

*Collection*  
**des rapports**

Avril 1987


N° 12

CREDOC  
BIBLIOTHÈQUE



TRAVAUX DANS LE LOGEMENT  
ET RELATIONS ENTRE  
CONSOMMATEURS ET ENTREPRISES

d'après une enquête auprès des ménages



Crédoc - Collection des rapports.  
N° 12. Avril 1987.

CREDOC•Bibliothèque



Bernard ZARCA

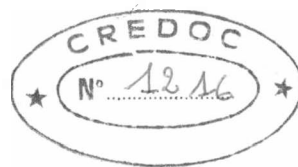
CREDOC  
BIBLIOTHÈQUE

R91

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ETUDE  
ET L'OBSERVATION  
DES CONDITIONS DE VIE

TRAVAUX DANS LE LOGEMENT  
ET RELATIONS ENTRE  
CONSOMMATEURS ET ENTREPRISES

d'après une enquête auprès des ménages



Bernard ZARCA

Tirage : n° 4972

Secrétariat : Brigitte ANDRE

Avril 1987

*Etude réalisée pour le compte du Commissariat Général du Plan et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.*

R91

S O M M A I R E

INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I - La fréquence des travaux dans le logement principal et le choix entre le recours au marché et différentes formes "d'autoproduction"	11
1. Les petits travaux depuis l'emménagement .....	16
2. Variations de la fréquence des cas où il y a eu des opérations-travaux depuis l'emménagement dans le logement .....	17
3. Variations de la fréquence des cas où il y a eu des opérations-travaux au cours des deux années précédant l'enquête .....	20
CHAPITRE II - Travaux dans le logement et relations entre consommateurs et entreprises .....	29
1. L'établissement d'un devis .....	37
2. Le recours aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études .....	43
3. La participation de non-entreprises à la dernière opération-travaux réalisée dans le logement principal à laquelle une ou plusieurs entreprises ont participé .....	46
4. L'achat direct de matériaux, éléments, etc. par le ménage .....	53
5. Les insatisfactions des ménages à l'égard des entreprises qui ont participé à la dernière opération-travaux .....	59
6. Les litiges entre ménages et entreprises à l'occasion de la dernière opération-travaux ...	68
CONCLUSION .....	77

\*

\*           \*

## INTRODUCTION

L'objet principal de cette étude est apparemment simple et correspond à un problème de la vie pratique que tout adulte doit avoir rencontré : *les travaux dans le logement* mobilisent du temps, de l'énergie et de l'argent que les Français leur consacrent en quantités et en proportions variables selon leur condition. Il semble a priori aisé d'en estimer la fréquence ; et les enquêtes logement de l'INSEE permettent de le faire depuis 1978, une fois cependant définie une liste de travaux.

A ne pas vouloir clore cette liste par avance, les difficultés méthodologiques commencent. Elles s'accroissent considérablement dès que l'on souhaite entrer, comme telle est notre intention, dans un certain détail. Ces difficultés sont suggérées par le vocabulaire : on ne parle pas d'un travail dans le logement mais de travaux. Ce pluriel est cause de soucis : soucis pour les ménages car les travaux posent un problème d'organisation de leur déroulement temporel, de relation avec les différents agents qui les conçoivent, les réalisent ou fournissent les moyens de les réaliser, sans compter les perturbations, petites ou grandes, de la vie quotidienne qu'ils occasionnent, mais sans oublier les joies, petites et grandes elles aussi, que tout projet relatif au *chez soi*, de sa formulation à la fête qui ponctue la fin de sa réalisation, procure.

Les soucis sont d'un autre ordre pour celui qui cherche à analyser cette dimension du mode de vie des ménages dont les implications économiques sont considérables. Sont concernés la grande majorité des entreprises du bâtiment,

quasiment toutes les entreprises artisanales de ce secteur, les agents financeurs et les administrations chargées de réglementer les marchés, les industriels et les distributeurs de matériaux, éléments, appareils, outillages, etc. dont la nature, la qualité et le prix conditionnent le mode de vie tout autant qu'ils en dépendent. Le rôle des professionnels se modifie de par le développement de l'autoproduction et du bricolage ; mais ce développement est lui aussi conditionné par l'émergence de nouveaux produits. L'offre tente de répondre à la demande, dans un processus en spirale qu'il faut éclairer par l'observation des pratiques des consommateurs et des tendances de leur évolution.

La principale difficulté méthodologique que l'on rencontre est celle de la délimitation de l'objet sur lequel on souhaite recueillir des informations par voie d'enquête, pour ensuite établir des statistiques. Comment délimiter un "travaux", alors même que la notion de travaux a une extension très large, que chacun se la représente en fonction de son expérience particulière ? Car il s'agit pour nous d'assigner à cette notion des limites pertinentes eu égard aux nombreuses questions auxquelles nous souhaitons donner des éléments de réponse : quelle est la nature des travaux ? Quel est leur coût ? Quels agents participent à leur réalisation ? Quelles difficultés surgissent éventuellement lorsque les consommateurs font appel aux services d'une ou de plusieurs entreprises ? Comment sont résolus d'éventuels litiges ? Etc.

Avant même de préciser comment nous avons tenté de réduire cette difficulté, il nous faut aborder une autre question : à quelle sous-population de ménages nous sommes-nous intéressés et pourquoi ? Quelques intuitions simples que différentes statistiques ont confirmées s'accordaient bien avec les contraintes financières propres à cette étude pour restreindre la population des ménages qui allait faire l'objet d'une enquête par questionnaire d'une durée moyenne d'une heure et demie environ . Il s'agissait en effet de maximiser les chances d'interroger des chefs de ménage susceptibles de parler de travaux dans le logement dont ils avaient fait l'expérience.

Aussi nous sommes-nous limités aux *ménages propriétaires ou en accession à la propriété de leur logement principal*. Il va de soi que les locataires investissent moins (dans tous les sens du mot) dans le logement qu'ils occupent. De plus, faudrait-il distinguer en ce qui les concerne, entre les travaux dont ils décident et qu'ils financent eux-mêmes et ceux dont la charge revient à leur propriétaire-bailleur (qui peut être une société HLM notamment) : distinction délicate qui suppose un questionnement spécifique. Nos moyens ne nous permettaient pas d'analyser ce problème précis.

Ainsi, à la question suivante, posée par l'INSEE en 1978 dans l'enquête Logement : "Depuis le 1er janvier 1975 ou depuis votre emménagement s'il est postérieur à cette date, votre logement ou l'immeuble dans lequel est celui-ci ont-ils subi des travaux parmi ceux figurant sur la liste qui vous est montrée ?" (la carte travaux présentée révèle qu'il s'agit de gros travaux), la réponse était oui, dans 39,8% des cas pour les ménages propriétaires ou accédants à la propriété de leur logement principal, dans 29,2% des cas pour les autres ménages. La différence est appréciable. Elle est selon nous réduite du fait que sont uniquement considérés des gros travaux et plus encore du fait que les travaux pouvaient concerner les parties communes tout autant que les parties privatives d'immeubles d'habitation collective.

Nous avons par ailleurs exclu du champ de l'enquête les ménages dont le chef était inactif, actif et exploitant agricole, actif et chômeur. Cette triple exclusion a des raisons différentes.

Les inactifs sont exclus dans la mesure où l'on supposait qu'ils étaient moins susceptibles que les actifs de faire ou de faire faire des travaux chez eux. Les exploitants agricoles ont été exclus du fait qu'il était délicat de distinguer, en ce qui les concerne, entre les travaux relatifs au logement et ceux relatifs à l'exploitation.

Les chômeurs ont été exclus dans la mesure où les périodes de chômage ne sont pas propices à des dépenses importantes. Cependant, elles confèrent du temps qui peut être utilisé à l'autoproduction et à des échanges économiques informels. Les questions sont abordées de manière telle dans l'enquête qu'il eût été très délicat d'interroger "à chaud", si l'on peut dire,

des personnes sans activité professionnelle. Aussi avons-nous pris le parti de ne pas interroger ces dernières.

Il résulte de ces différents choix que l'échantillon que nous avons défini n'est pas représentatif de la population des chefs de ménage. Il ne l'est pas non plus du fait que l'enquête à laquelle nous avons dû avoir recours utilisait la méthode des quotas. En nous fondant sur les statistiques du Recensement de la population de 1982, nous avons contrôlé les critères suivants :

- région (ZEAT),
- taille d'agglomération (catégorie de commune),
- type de logement : individuel/collectif (les fermes, chambres individuelles et logements de fortune étaient exclus du champ de l'enquête). Ce critère habituellement non contrôlé dans les enquêtes par quotas est important dans la mesure où l'on supposait que la fréquence des travaux de même que leur nature et leur importance en étaient fortement dépendants,
- âge et sexe du chef de ménage,
- PCS du chef de ménage.

Ce dernier critère constituait un critère de stratification de l'échantillon. En effet, nous avons choisi de représenter également, en valeur absolue, les cinq PCS :

- . patrons de l'industrie et du commerce,
- . cadres supérieurs et professions libérales,
- . professions intermédiaires,
- . employés,
- . ouvriers.

ce qui était sur-représenter, en valeur relative, les deux premières catégories au détriment des suivantes et notamment des ouvriers. Pourquoi un tel choix ? D'une part, afin de disposer de sous-échantillons de taille suffisamment grande (160 unités par catégorie a priori) pour qu'il soit possible de faire des analyses plus fines à l'intérieur de chacune des catégories distinguées - quitte à pondérer les observations si l'on devait obtenir des estimations relativement à la population entrant dans le champ de l'enquête. D'autre part et surtout, parce que les catégories socioprofessionnelles supérieures sont supposées être celles qui ont le plus souvent recours aux services d'entreprises pour faire réaliser des travaux dans leur logement.



Il s'agissait donc d'optimiser les chances de rencontrer des cas où des travaux dans le logement avaient eu lieu avec recours aux services marchands, tout en laissant une large place à la possibilité de l'autoproduction et du bricolage dont on supposait qu'ils revêtaient une importance relative plus grande dans les classes populaires.

Les aléas de toute enquête(1) sur le terrain ont fait que la distribution de l'échantillon selon les critères de quotas retenus n'est pas tout à fait conforme à ce qu'elle aurait dû être une fois tenu compte des données du recensement de 1982 et fixé la taille de l'échantillon relatif à la population concernée. Des redressements ont donc été effectués.

La distribution de l'échantillon selon la PCS du chef de ménage est, a posteriori, la suivante :

Patrons de l'industrie et du commerce	154
Professions libérales et cadres supérieurs	148
Professions intermédiaires	187
Employés	143
Ouvriers	186
<hr/>	
Total	818

De quels travaux les personnes interviewées étaient-elles conviées à parler ? Le parti a été pris d'inviter ces personnes à parler avec quelque détail de travaux au mieux circonscrits plutôt que de l'ensemble des travaux entrepris sur une période donnée. Ainsi, par exemple, l'enquête ne permet-elle pas de répondre à la question de savoir si des travaux de peinture avaient été entrepris entre deux dates données. Elle permet par contre d'analyser finement les propriétés de l'opération-travaux dans le logement principal la plus récente.

Il nous a semblé qu'il fallait trouver un compromis entre la poursuite de différents objectifs difficilement conciliables. A savoir :

- . essayer, de toute manière, d'obtenir une information sur les travaux dans le logement,
- . obtenir de préférence cette information relativement au passé récent,
- . obtenir de préférence cette information relativement aux travaux dans le logement principal (dont les personnes interviewées sont propriétaires),

(1) - L'enquête a eu lieu en octobre 1986.

- . obtenir de préférence une information sur des travaux relativement importants,
- . obtenir de préférence une information sur des travaux à la réalisation desquels ont participé une ou plusieurs entreprises de telle sorte que puissent être étudiées les relations entre entreprises et consommateurs.

Il allait de soi qu'il fallait privilégier les gros et moyens travaux par rapport aux petits travaux. S'il était relativement aisé de définir la limite supérieure des gros travaux, il était beaucoup plus malaisé d'établir cette distinction comme de définir la limite inférieure des petits travaux. Les travaux étaient relatifs au logement, à son intérieur comme à son extérieur (ce qui inclut par exemple les espaces verts ou la clôture d'une maison individuelle), mais *uniquement aux parties privatives du logement*. En clair, n'étaient pas considérés tous les travaux qui relèvent d'une décision collective dans une copropriété. Etait ainsi mis hors champ tout un ensemble de problèmes fort complexes et demandant à être étudiés en eux-mêmes. Certes, les travaux relatifs aux parties communes d'une co-propiété (ou d'ensembles locatifs) doivent représenter une partie importante du marché des entreprises, dans la mesure où ces travaux entrent rarement dans le champ de l'autoproduction si ce n'est celle de communautés sans doute peu nombreuses. Mais ils posent des problèmes spécifiques du fait de la manière dont il est décidé de leur réalisation et de la particularité du maître d'oeuvre : syndic, gérant d'immeuble, etc. Cette étude ne les considère pas.

Les travaux considérés sont relatifs à un logement déjà existant. Sont donc exclus les travaux de construction proprement dit de logements collectifs comme de maisons individuelles. Toutefois, sont considérés les travaux de reconstruction partielle, réfection, restauration, etc. faits avant l'emménagement dans un logement ancien et uniquement relatifs à ce logement si ce dernier est inséré dans un ensemble immobilier.

Enfin, que devait-on entendre par un "travaux" ? La difficulté provient de ce qu'il peut y avoir plusieurs tranches de travaux, d'une part, que la personne interrogée peut considérer que des travaux contribuant à un tout - l'installation d'une salle de bains, par exemple - mais engageant des corps de métiers différents sont autant d'opérations à considérer chacune en elle-même, d'autre part. Aussi convenait-il de définir pour la personne interviewée ce qu'on

entendait par *une opération-travaux*, quelles opérations ne devaient pas être prises en compte, comment on distinguait une telle opération de petits travaux. On ne pouvait trancher ce dernier problème en utilisant un critère de coût car la valeur de ce critère eût dû varier selon la date des travaux et que, de plus, chacun ne garde en général en mémoire qu'un ordre de grandeur du prix des travaux qu'il a réalisés ou fait réaliser.

En définitive, on a opté pour la solution suivante : l'enquêteur lisait à l'enquête un texte qui établissait, par l'exemple, une distinction entre petits travaux et opérations plus importantes et précisait le mieux possible ce qu'il convenait d'entendre par *une opération-travaux*.

Le texte qui suit doit donc être considéré par le lecteur comme la définition de l'unité statistique correspondant à notre objet d'étude.

TRAVAUX

T

DIRE A L'ENQUÊTÉ : (exhaustivement jusqu'à  inclus)

On va maintenant parler d'opérations travaux que vous avez pu faire ou faire faire dans ce logement-ci, dans la résidence secondaire dont on a parlé, dans d'autres résidences secondaires ou dans des logements dont vous êtes propriétaire et que vous louez à bail, éventuellement.

- Il ne s'agit pas de dépannages, de petites réparations, de travaux d'entretien courant. Il s'agit de travaux moyens ou gros, de construction partielle, réfection, rénovation, aménagement, installation, grosses et moyennes réparations, décoration. Par exemple :

faire une clôture - aménager des espaces verts privatifs - construire un garage - installer une salle de bains - refaire une toiture - isoler une pièce - installer l'électricité ou le chauffage ou un système de sécurité - mettre des volets roulants, des persiennes - peindre une pièce - mettre de la moquette dans une pièce ou du parquet ou des lambris - aménager des placards - changer la chaudière - etc. - etc.

Et si vraiment vous pensez qu'il n'y a pas eu de telles opérations travaux, alors seulement, vous me parlerez de petits travaux : petites réparations, dépannages et entretien courant. Comme par exemple :

changer un lavabo ou un robinet - faire une petite réparation d'électricité - changer une serrure - appeler un plombier pour une fuite d'eau dans les toilettes - installer des tringles de rideaux et double rideaux dans une chambre - mettre du carrelage au-dessus de l'évier - installer des étagères dans la cuisine - faire réparer la chaudière - repeindre une fenêtre ou une porte - changer une vitre.

- Si vous êtes dans un immeuble, il s'agit toujours de travaux concernant les parties privatives.
- Une opération "travaux" peut faire intervenir un ou plusieurs corps de métier. Par exemple : pour installer une salle de bains, il est possible de devoir faire à la fois de la maçonnerie, de la plomberie, du carrelage, de la peinture, etc.
- Une telle opération correspond à une décision et à une mise d'argent de votre part. Par exemple : cet été on refait la cuisine et les peintures du living. Vous avez pu ou non emprunter de l'argent pour la réaliser. Ce n'est donc pas une opération "travaux" faisant suite à un accident et prise en charge par une assurance.
- Une telle opération "travaux" peut se dérouler sur une plus ou moins longue période, mais elle correspond à un objectif partiel que vous vous êtes fixé. Il y aurait, par exemple, deux opérations "travaux" pour quelqu'un qui aurait décidé d'aménager les combles en deux temps :  
 Dans un premier temps : faire l'isolation, l'installation électrique et le chauffage ;  
 dans un second temps, correspondant à une nouvelle dépense, un nouvel objectif partiel : y installer un cabinet de toilette, séparer des chambres, faire des papiers peints, etc.
- Pour réaliser les travaux correspondant à une opération donnée, vous avez pu ou non faire appel à une ou plusieurs entreprises.
- Vous prendrez en compte les travaux faits juste avant l'aménagement dans le logement considéré - mais non la construction proprement dite d'une maison individuelle.

Ces précisions étant données à la personne enquêtée, il a été demandé à celle-ci quel était le nombre d'opérations-travaux dans le logement principal, au cours des trois périodes suivantes :

- les deux dernières années précédant la date de l'enquête,
- les trois années antérieures,
- la période antérieure à ces cinq ans.

Certaines personnes interviewées pouvaient ne pas être concernées par la ou les deux dernières périodes distinguées, selon la date d'emménagement dans leur logement.

On a demandé de même quel était le nombre des seules opérations-travaux dans lesquelles étaient intervenues des entreprises et qui forment un sous-ensemble des précédentes.

On a enfin demandé aux personnes enquêtées si il y avait eu des petits travaux dans le logement depuis la date d'emménagement et si pour certains de ces petits travaux des entreprises étaient intervenues - l'idée d'un "petits travaux" n'étant pas quant à elle précisée, mais pouvant être induite de celle d'une opération-travaux et des quelques exemples donnés.

Ensuite on a posé des questions sur la nature, le coût, les conditions de réalisation, etc. de certains travaux : trois au maximum, en privilégiant donc le logement principal et les travaux importants. De la sorte, peuvent être analysées dans la suite deux opérations-travaux concernant le logement principal (dans la mesure, au demeurant, où il y a eu de telles opérations), à savoir :

- la dernière opération-travaux, c'est-à-dire la plus récente ;
- la dernière opération-travaux à la réalisation de laquelle ont participé une ou plusieurs entreprises et qui peut être soit l'opération la plus récente, soit une opération antérieure.

Sur les 818 unités statistiques, 750 ménages (soit 93% de l'échantillon, 91,6% après redressement) sont concernés par *la dernière opération-travaux*, c'est-à-dire ont réalisé ou fait réaliser une telle opération au moins depuis leur emménagement dans le logement qu'ils occupent au moment de l'enquête. Par contre, 573 seulement (70% des ménages de l'échantillon, 67,9%

après redressement) sont concernés par *la dernière opération-travaux à la réalisation de laquelle ont participé une ou plusieurs entreprises*, c'est-à-dire se sont adressés une fois au moins au marché pour la réalisation d'une telle opération dans ce logement.

Les analyses des résultats de l'enquête sur les travaux dans le logement qui s'est déroulée en septembre-octobre 1986 seront présentées en deux chapitres.

Dans le premier d'entre eux, on analysera les variations de la fréquence des opérations-travaux dans le logement principal pour différentes périodes de temps en fonction de différents facteurs, les uns caractérisant le ménage, les autres le logement lui-même. De même, on analysera la fréquence des cas de petits travaux depuis l'emménagement dans le logement selon ces mêmes critères.

Dans le second chapitre, on analysera en détail la dernière opération-travaux à la réalisation de laquelle ont participé des entreprises : nature et coût des travaux, établissement de devis, recours aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études, achat direct de matériaux par le ménage, participation de non-entreprises à l'opération, motifs d'insatisfaction de ménage pour ce qui concerne les services marchands qui leur ont été rendus, litiges éventuels et mode de résolution de ces derniers. Pour l'ensemble de ces questions on essaiera notamment d'appréhender s'il existe des évolutions du comportement des ménages.

L'enquête permettait par ailleurs de recueillir une information riche sur les activités de bricolage et le mode de vie des ménages : ces derniers feront l'objet d'analyses ultérieurement.

## C H A P I T R E I

### La fréquence des travaux dans le logement principal et le choix entre le recours au marché et différentes formes "d'autoproduction"

On analysera dans ce chapitre les facteurs de variations de la fréquence des travaux dans le logement principal. Plusieurs indicateurs de cette fréquence ont été retenus et l'on commencera par bien les distinguer :

1. L'existence de petits travaux depuis l'emménagement dans le logement : 86,0% des ménages(1) ont fait ou fait faire des petits travaux depuis qu'ils ont emménagé . 30,2% ont eu recours au marché une fois au moins pour de tels travaux.
2. L'existence d'opérations-travaux depuis l'emménagement dans le logement : 91,6% des ménages ont réalisé de telles opérations depuis qu'ils ont emménagé.
  - 2a - 67,9% des ménages ont réalisé au moins une opération de ce type en ayant eu recours au marché.
  - 2b - 60,2% des ménages ont réalisé au moins une opération de ce type sans avoir eu recours au marché.
3. L'existence d'opérations-travaux au cours des deux dernières années (d'octobre 1984 à septembre 1986) : 67,1% des ménages ont réalisé de telles opérations depuis octobre 1984.
  - 3a - 38,7% des ménages ont réalisé au moins une opération de ce type en ayant eu recours au marché.
  - 3b - 40,0% des ménages ont réalisé au moins une opération de ce type sans avoir eu recours au marché.

(1) On ne précise plus dans la suite qu'il s'agit de ménages dont le chef est actif et non exploitant agricole et qui sont propriétaires ou accédant à la propriété de leur logement principal.

4. Le nombre moyen d'opérations-travaux depuis l'emménagement dans le logement

4a - avec recours au marché. Il est de 1,5 ( $\pm$  0,6)(1)

4b - sans recours au marché. Il est de 1,8 ( $\pm$  0,8)

5. Le nombre moyen d'opérations-travaux depuis octobre 1984

5a - avec recours au marché. Il est de 0,6 ( $\pm$  0,3)

5b - sans recours au marché. Il est de 0,8 ( $\pm$  0,5)

Le recours au marché est bien évidemment plus probable pour les opérations-travaux que pour les petits travaux. C'est d'ailleurs pourquoi on a distingué les uns des autres afin d'analyser les relations entre consommateurs et entreprises.

Le croisement des indicateurs 1 et 2, tel qu'il apparaît au tableau I.1, permet de distinguer trois groupes de ménages :

2% des ménages n'ont jamais fait ou fait faire de travaux dans le logement qu'ils occupent au moment de l'enquête ;

75% des ménages, ont recouru au moins une fois au marché pour réaliser de tels travaux ;

23% des ménages ont réalisé de tels travaux sans jamais avoir eu recours au marché. Parmi eux, 16% ont réalisé à la fois des petits travaux et des opérations-travaux depuis qu'ils ont emménagé. C'est dans ce sous-groupe que l'autoproduction et l'économie informelle sont sans doute les plus développées.

L'examen des probabilités d'avoir recouru au marché pour des opérations-travaux selon que l'on a réalisé ou non des petits travaux, avec ou sans recours au marché, et des probabilités converses montre que :

(1) Entre parenthèses : écart-type.

Répartition des ménages selon qu'ils ont réalisé ou non des petits ou gros travaux dans leur logement depuis leur emménagement

Réalisation de petits-travaux (% en cellule)		Réalisation d'opérations-travaux		
		Non	Oui	
			Sans jamais avoir eu recours au marché	En ayant eu recours au marché
Non		2	3	9
Oui	Sans jamais avoir eu recours au marché	4	16	36
	En ayant eu recours au marché	2	5	23

Tableau I.1

la probabilité conditionnelle maximum est d'avoir eu recours au marché pour des opérations-travaux lorsqu'on a eu recours au marché pour des petits travaux : 0.76 ; la suivante est celle de ne pas avoir eu recours au marché pour des petits travaux lorsqu'on n'y a pas eu recours pour des opérations-travaux : 0.67. N'avoir pas fait de petits travaux diminue la probabilité d'avoir réalisé des opérations-travaux, mais non celle d'avoir eu recours au marché pour ce faire, et vice-versa. Avoir fait des petits travaux sans avoir eu recours au marché augmente la probabilité d'avoir réalisé des opérations-travaux sans avoir eu recours au marché, et vice versa. Avoir fait des petits travaux en ayant eu recours au marché augmente la probabilité d'avoir réalisé des opérations-travaux en ayant eu recours au marché, mais non l'inverse (voir tableau I.2). Peuvent ainsi être opposés deux groupes polaires : les ménages les plus enclins à utiliser les services d'entreprises sont ceux qui utilisent ces services pour des petits travaux ; les ménages les plus enclins à faire des travaux sans jamais recourir au marché sont ceux qui réalisent ainsi des opérations-travaux.



Probabilités conditionnelles d'avoir fait ou non des opérations-travaux et d'avoir eu ou non recours au marché selon que l'on a fait ou non des petits travaux et que l'on a eu recours ou non au marché pour ce faire depuis l'emménagement dans le logement

Probabilités conditionnelles converses (petits travaux/opérations-travaux)

Petits travaux		Opérations travaux			Total
		Non Jamais ↓	Sans jamais avoir eu recours au ↓ marché	oui En ayant eu recours au ↓ marché	
Non → jamais		14%	20%	66%	100%
Oui	Sans jamais → avoir eu recours au marché	6%	28%	66%	100%
	En ayant eu → recours au marché	8%	16%	76%	100%
Total		100%	100%	100%	

Tableau I.2

La probabilité d'avoir eu recours au marché est évidemment plus grande sur une longue période que sur une moyenne période. Elle croît en conséquence avec l'ancienneté de la date d'emménagement. Tel n'est pas le cas de la probabilité de réalisation de travaux sans recours au marché. Il semblerait donc que les ménages dans leur ensemble entreprennent de plus en plus souvent, sur une plage de temps donnée, des travaux dans leur logement sans recourir aux services d'une entreprise. Mais ce comportement dépend de la période du cycle résidentiel. En effet :

Le rapport entre les indicateurs 2b et 2a, 3b et 3a, 4b et 4a, 5b et 5a décroît avec l'ancienneté de la date d'emménagement. Notamment, les ménages ayant emménagé entre octobre 1984 à septembre 1986, non seulement ont réalisé le plus souvent des opérations-travaux avec ou sans recours au marché, mais sont aussi ceux pour lesquels les rapports  $\frac{3b}{3a}$  et  $\frac{5b}{5a}$  prennent leur valeur maximum (voir tableau I.3).

Fréquence d'existence et nombre moyen d'opérations-travaux

Période d'emménagement	depuis emménagement						depuis octobre 1984					
	avec recours au marché		sans recours		Rapports		avec recours au marché		sans recours		Rapports	
	Fréquence 2a	Nbre moyen 4a	Fréquence 2b	Nbre moyen 4b			Fréquence 3a	Nbre moyen 5a	Fréquence 3b	Nbre moyen 5b		
Oct.84 - Sept.86	43,3%	0,9	63,7%	1,6	1,5	1,8	43,3%	0,9	63,7%	1,6	1,5	1,8
Oct.81 - Sept.84	58,8%	1,0	57,7%	1,6	1,0	1,6	33,2%	0,5	39,8%	0,9	1,2	1,8
Avant Oct. 81	78,7%	1,8	59,1%	2,0	0,8	1,1	41,0%	0,5	33,1%	0,6	0,8	1,2

Tableau I.3

Probabilité (en %) d'avoir eu recours au marché  
pour la réalisation de la dernière opération-travaux

Selon la période des travaux		Selon la période d'emménagement	et la période des travaux		
			Dans les 2 ans suivant l'emménagement	au cours des 2 dernières années (oct.84-sept.86)	depuis l'emménagement
oct. 1984 - sept. 1986	49,2%	oct. 1984 - sept. 1986	36,4%	36,4%	36,4%
oct. 1981 - sept. 1984	65,9%	oct. 1987 - sept. 1984	59,6%	43,1%	47,0%
avant octobre 1981	71,5%	avant oct. 1981	72,7%	55,9%	59,9%

Tableau I.4

On peut confirmer ce point en analysant la probabilité d'avoir eu recours au marché pour la réalisation de la dernière opération-travaux dans le logement. Cette probabilité croît avec l'ancienneté de la date d'emménagement, mais aussi avec l'ancienneté de la date des travaux. Si elle a eu lieu dans les deux ans suivant l'emménagement, cette opération a été réalisée avec l'intervention d'une ou de plusieurs entreprises d'autant moins souvent que cet emménagement est plus récent. Si elle a eu lieu au cours des deux années précédant l'enquête, elle a été réalisée dans les mêmes conditions d'autant moins souvent que l'emménagement est plus récent (voir tableau I.4). Il faut donc distinguer un effet de cycle résidentiel : les ménages les plus anciennement installés, qui sont aussi ceux qui ont le moindre endettement en ce qui concerne l'acquisition de leur logement, sont ceux qui ont le plus de chances de s'adresser au marché pour la réalisation de travaux dans leur logement, et une évolution des comportements : dans la période qui suit immédiatement l'emménagement, les ménages recourent de moins en moins souvent au marché pour effectuer des travaux dans leur logement.

La fréquence d'existence comme le nombre moyen d'opérations-travaux dans le logement dépendent d'autres facteurs caractérisant soit le logement, soit le ménage qui occupe ce dernier. Les variations de ces indicateurs sont de même sens. Aussi analysera-t-on uniquement les variations de la fréquence d'existence d'opérations-travaux ou de petits travaux, depuis l'emménagement dans le logement d'une part (indicateurs 1, 2a, 2b), au cours des deux dernières années d'autre part (indicateurs 3a et 3b).

Les valeurs de ces indicateurs pour différentes catégories de logements ou de ménages sont données au tableau I.5.

### 1. Les petits travaux depuis l'emménagement

La fréquence d'existence de petits travaux depuis l'emménagement ne varie pas de façon significative selon les caractéristiques du logement : type, taille et période de construction, le mode de son acquisition, et les caractéristiques du ménage : sexe, situation maritale, âge et PCS de son chef, revenus.

Par contre, le recours au marché pour de tels petits travaux est moins fréquent lorsque le ménage réside en maison individuelle, laquelle offre de plus grandes possibilités de bricoler. Il l'est plus lorsque le chef de ménage ne vit pas en couple, notamment s'il est une femme. Il l'est d'autant plus que sa position sociale est plus élevée; mais on notera que les variations de sa fréquence avec la PCS du chef de ménage sont plus amples qu'elles ne le sont selon les strates de revenus. C'est là le signe de ce que le recours au marché ne dépend pas que des ressources en argent des ménages(1).

## 2. Variations de la fréquence des cas où il y a eu des opérations-travaux depuis l'emménagement dans le logement

Cette fréquence est plus grande pour les maisons individuelles que pour les appartements et croît avec l'ancienneté de la date de construction du logement. Elle est maximale lorsque le ménage a hérité du logement, minimale lorsqu'il a acheté un logement neuf qu'il n'a pas fait construire. Ces différences ne se modifient guère lorsqu'on se limite aux seules opérations à la réalisation desquelles des entreprises ont participé. Par contre, les opérations-travaux réalisées sans avoir eu recours au marché sont beaucoup plus fréquentes dans les maisons individuelles que dans les appartements et donc dans les logements qu'on a fait construire.

La fréquence des cas où des opérations-travaux ont eu lieu depuis l'emménagement est plus grande pour les ménages dans lesquels deux adultes vivent ensemble et pour ceux dont le chef occupe une position sociale élevée (patron de l'industrie et du commerce, cadre supérieur ou profession libérale). Ces tendances se nuancent si l'on se limite aux seules opérations avec recours au marché. Ainsi cette fréquence est-elle alors plus grande pour les employés que pour les ouvriers. A l'inverse, lorsqu'on se limite aux opérations sans recours au marché, la fréquence décroît avec le revenu du ménage; elle est plus grande pour les ménages dont le chef est un homme, surtout s'il vit en couple, elle est maximum pour les ouvriers, minimale pour les patrons de l'industrie et du commerce, les cadres et professions libérales,

(3) L'analyse de l'autoproduction en fonction des ressources en temps du ménage sera faite dans un rapport ultérieur.

Proportion de ménages ayant fait (faire) des travaux dans leur logement principal

	sans entreprise		avec entreprise						avec ou sans entreprise							
	opérations travaux		opérations travaux		petits travaux		opérations travaux		petits travaux							
	depuis deux ans	depuis emménagt.	depuis deux ans	depuis emménagt.	depuis emménagt.	depuis deux ans	depuis emménagt.	depuis deux ans	depuis emménagt.							
ensemble	39.3	100	59.5	100	39.4	100	68.9	100	30.0	100	67.0	100	92.0	100	85.3	100
type de logement																
maison individuelle	42.6	108*	64.0	107	40.0	101	70.6	103	28.2	94	69.5	103	93.8	102	85.9	101
appartement	28.4	74	44.8	77	37.5	95	63.3	92	35.9	120	58.8	89	86.2	95	83.5	98
mode d'acquisition du logement																
a fait construire	47.8	121	68.7	115	36.4	90	65.0		30.3		71.1	105	92.9		88.4	104
a acheté neuf	43.0		60.4		27.5		49.8	72	32.1		63.7		83.6	91	82.0	
a acheté ancien	33.9		54.3		46.4	119	76.6		27.9	93	66.6		93.8		84.9	
a hérité	25.2	63	46.8	78	39.8		83.3	123	34.4	115	59.2	89	96.1	105	81.5	96
date de construction du logement																
avant 1949	31.9	81	53.4	90	48.5	126	82.7	121	30.3		67.1		95.8	105	86.5	
1949-1971	32.2		55.4		41.8		75.7		35.2		65.3		97.0		84.4	
1972-1976	41.6		69.1		34.8		75.1		37.2	124	66.1		95.0		90.8	106
1977-1981	43.2		63.2		29.6		54.3		28.0		60.1	90	81.1	90	84.7	
1982-1986	57.6	144	64.7	107	31.2	77	40.1	56	17.7	59	76.5	113	85.5		79.6	93
nombre de pièces du logement																
1-2	29.6		46.1		36.9	90	54.6	77	32.3		56.1	82	82.4	89	85.9	
3	28.4		51.2		43.0		66.2		25.5		63.0		88.2		76.6	90
4	50.1	129	65.7	112	34.8		65.5		27.8		72.9	111	91.0		87.8	
5	44.9		66.0		38.1		70.8		33.7		67.9		93.9		86.9	
6	35.1		60.3		39.4		70.9		22.2	74	65.3		96.4		82.3	
7 et plus	21.5	54	43.2	72	55.4	132	88.2	123	42.5	142	66.9		96.9	105	92.1	108

-----																
sexe de l'enquêté																
homme	41.8	106	62.4	105	38.9	99	67.7	97	27.8	93	68.6	104	92.8	101	85.4	100
femme	20.0	52	37.0	63	43.2	108	78.6	113	46.8	156	54.4	80	86.3	93	85.3	100
-----																
situation maritale																
vit en couple	44.8	114	64.7	108	39.3	101	68.0	100	27.9	93	71.4	107	94.0	102	85.9	101
vit seul	17.8	46	39.6	68	39.7	98	72.5	104	37.9	126	50.0	73	84.4	91	83.3	98
-----																
âge de l'enquêté																
30 ou moins	56.6	142	64.3	107	36.9	94	45.9	66	20.3	68	78.6	117	90.6		81.5	96
31-40	43.4		64.0		38.8		62.5		26.4		68.7		89.2	97	82.8	
41-50	33.6		56.4		40.5	103	77.2		35.3	118	64.5		92.2		90.2	106
51 et plus	32.0	80	54.8	89	40.2		79.3	116	33.3		61.9	92	96.3	104	85.1	
-----																
revenus annuels du ménage en 85																
moins de 72.000	37.5		67.3		39.2		72.2		28.2		63.7		93.4		82.3	
de 72 à 96.000	47.7		69.3	117	31.6	83	55.7	82	22.2	74	68.2		91.4		91.8	108
de 96 à 120.000	39.8		64.5		34.7		64.3		26.5		63.2	95	88.6	98	88.3	
de 120 à 144.000	48.5	128	58.8		33.1		63.6		29.8		70.0		92.5		88.7	
de 144 à 180.000	40.8		57.7		42.4		70.3		34.2		71.4	111	92.1		85.4	
de 180 à 216.000	40.6		57.4		43.9		72.8		30.8		74.1		94.3		81.6	
plus de 216.000	20.2	53	34.7	59	59.4	144	90.6	128	44.2	147	67.3		96.5	104	77.6	91
-----																
PCS du chef de ménage																
patron industrie/commerce	21.9	55	37.8	63	44.5		82.5	120	44.0	147	58.2		93.4		79.8	94
cadre sup, prof. libérale	25.7		43.9		50.6	129	82.4		35.8		65.5		94.6	103	82.4	
profession intermédiaire	38.0		58.3		38.7		67.4		32.3		66.2		90.9		89.0	104
employé	35.7		56.6		35.6		67.1		32.2		58.0	87	88.1	96	86.0	
ouvrier	53.7	138	75.9	128	34.6	87	59.8	87	20.1	67	74.8	113	92.6		86.0	
-----																

\* La valeur de cet indicateur est égale à  $42.6/39.3 = 108$ . etc.

Tableau I.5

médiane pour les professions intermédiaires et les employés.

Dans le long terme, l'autoproduction relative au logement se rencontre donc principalement en milieu ouvrier. On pourrait penser que cette autoproduction est plus particulièrement liée à la phase d'emménagement dans le logement et que les différences de comportement selon les régions de l'espace social tendent à s'estomper avec l'ancienneté de cet emménagement. Tel n'est pas cependant le cas comme on le verra dans la suite.

### 3. Variations de la fréquence des cas où il y a eu des opérations-travaux au cours des deux années précédant l'enquête

Y-a-t-il un renforcement ou, au contraire, une atténuation des différences observées sur le long terme lorsqu'on se limite au moyen terme, c'est-à-dire à la période allant d'octobre 1984 à septembre 1986 ? Pour répondre à cette question, on a calculé, pour chaque groupe, le rapport, en pourcentage, entre une fréquence le concernant et la fréquence correspondante pour l'ensemble des ménages. On compare ensuite des fourchettes de variations de cet indicateur sur chacune des deux périodes considérées. Ainsi, par exemple, ce rapport est de :

pour la période allant	Pour l'ensemble des opérations-travaux et pour les ménages résidant	
	en maison individuelle	en appartement
de la date de l'emménagement à septembre 1986	75	69
d'octobre 1984 à septembre 1986	103	89

La fourchette 89 - 103 est relativement plus large que la fourchette 69 - 75, ce qui permet de conclure à un renforcement de la différence sur le moyen terme.

De manière générale les différences observées, entre sous-groupes de ménages, sur la longue période s'observent également sur la période récente et de moyenne durée, avec quelques nuances cependant. Le plus souvent, les différences se renforcent en ce qui concerne les opérations-travaux réalisées sans recourir au marché. Aussi en est-il des différences selon le sexe et le statut marital du chef de ménage, de la décroissance de la fréquence d'existence de telles opérations avec l'âge et la position sociale du chef de ménage, avec les revenus du ménage.

A l'inverse, les différences s'atténuent ou conservent leur amplitude en ce qui concerne les opérations-travaux réalisées en ayant eu recours au marché, de telle sorte que la polarisation sociale des comportements est mieux exprimée, dans le moyen terme, par le fait de ne pas recourir au marché pour effectuer des travaux dans le logement.

Si l'on cherche à caractériser les ménages qui ont les plus grandes (les moindres) chances d'avoir réalisé des opérations-travaux dans leur logement sur une période de temps donnée, on peut retenir les sous-groupes pour lesquels telle ou telle fréquence est supérieure (inférieure), de 10% ou de 20% selon l'indicateur, à la fréquence moyenne correspondante(4). On peut ainsi construire le tableau de la page suivante.

Il est beaucoup plus difficile de distinguer des polarités en ce qui concerne l'ensemble des opérations-travaux (avec ou sans recours au marché) : seuls les ménages dont le chef est une femme ou un homme ne vivant pas en couple peuvent être distingués par leur très faible propension à entreprendre des travaux chez eux. Dès qu'il y a couple, les investissements dans la maison revêtent une importance qui ne se dément dans aucune région de l'espace social. Par contre, les clivages de cet espace apparaissent lorsqu'on distingue les travaux avec recours au marché des travaux sans recours au marché.

(4) Il s'agit d'un écart en valeur relative. Ainsi, pour une fréquence moyenne de 91,6% une fréquence de 85,1% lui est inférieure de 9,3%.



Ménages ayant de fortes chances d'avoir réalisé des opérations-travaux		Ménages ayant de faibles chances d'avoir réalisé des opérations-travaux		
	dans le long terme (+ 20%)	dans le court terme (+ 10%)	Dans le Long terme (- 20%)	dans le court terme (- 10%)
Opérations travaux avec recours au marché	Grand logement ancien chef de ménage : profession libérale ou cadre supérieur à hauts revenus	Grand logement ancien qui a été hérité chef de ménage : profession libérale ou cadre supérieur à hauts revenus de plus de 50 ans	Logement récent (construit après 1977) ménage à revenus moyens - faibles (72-96000F/an)	Logement récent mais non neuf (1977-1981) petit chef de ménage : ouvrier de moins de 40 ans
Opérations travaux sans recours au marché	Logement de taille moyenne (4 pièces) récent que le ménage a fait construire chef de ménage : jeune, ouvrier Les revenus du ménage sont moyens-faibles (72-96000F/an) ou moyens (120-144000F/an)	Logement de taille moyenne (4 pièces) chef de ménage : ouvrier revenus du ménage inférieur à 144000F/an)	Appartement de petite taille (1-3 pièces) ou de grande taille (7 pièces et plus) ménages de femmes seules ou ayant de hauts revenus	Logement de petite taille (1-3 pièces) ou de grande taille (7 pièces et plus) hérités ménages de femmes seules ou d'hommes ne vivant pas en couple ou ménages de patrons de l'industrie et du commerce ou de cadres et professions libérales à hauts revenus

Ce fait conduit à analyser les variations de la proportion des cas où la dernière opération-travaux a été réalisée avec le concours d'une ou de plusieurs entreprises. Cette proportion est de 53,8% pour l'ensemble des ménages. Les opérations-travaux qui échappent au marché sont donc relativement nombreuses. Mais il faut souligner que leur coût est relativement faible : il est inférieur ou égal à 5000 francs pour 60,8% d'entre elles ; tel est le cas pour 20,8% seulement des dernières opérations-travaux si une ou plusieurs entreprises ont participé à leur réalisation.

Le recours au marché pour la dernière opération-travaux réalisée dans le logement est d'autant plus probable que le ménage y est depuis plus longtemps installé. Cette relation est vraie quelle que soit la période considérée et au cours de laquelle cette opération a été réalisée : de la date d'emménagement à la date de l'enquête ; dans les deux années ayant précédé la date de l'enquête ; dans les deux années ayant suivi la date d'emménagement (voir tableau I.6). De plus, le recours au marché pour la dernière opération-travaux est plus probable, au sein d'un sous-groupe de ménages qui ont emménagé au cours d'une période donnée, lorsque cette opération a eu lieu dans les deux ans ayant suivi l'emménagement.

Proportion de cas où des entreprises ont participé à la  
réalisation de la dernière opération-travaux  
selon la période de ces travaux

Période d'emménagement	Période de la dernière opération-travaux		
	Depuis (1) emménagement (ensemble)	D'octobre 1984(2) à septembre 1986	Dans les 2 ans(3) suivant l'emménagement
Avant oct. 81	59,9%	55,9%	67,4%
D'oct. 81 à sept. 84	47,0%	43,1%	54,6%
Après sept. 84	36,4%	36,4%	36,4%
Ensemble	53,8%	50,6%	38,8%

Tableau I.6

- (1) 92% des ménages sont concernés.  
 (2) 69,2% des ménages sont concernés.  
 (3) 20,3% des ménages sont concernés.

L'effet de cycle résidentiel et l'évolution générale du comportement des ménages (tendance à effectuer des travaux sans recourir au marché, dans la période qui suit l'emménagement), déjà observés, sont ainsi confirmés.

Les variations, selon les caractéristiques du logement ou celles du ménage, de la fréquence des cas où la dernière opération-travaux a été réalisée avec le concours d'entreprises sont de même nature que celles de la fréquence d'existence de telles opérations sur une période donnée. Les informations recueillies sur cette dernière opération permettent d'ajouter que le recours au marché est d'autant plus probable que l'opération est plus importante, cette importance étant indiquée par le nombre de ses composantes(5) et par son coût (voir tableau I.7). Enfin, cette

- (5) On avait distingué vingt-huit composantes pour chaque opération-travaux dont la liste est donnée page suivante. Elles correspondent à des corps de métiers différents (menuiserie, peinture, plomberie, etc.) mais aussi à des travaux de nature différente (peinture extérieure, peinture intérieure ; portes et fenêtres, menuiserie d'emménagement, etc.)

## Liste des composantes travaux

### Extérieur du logement

- 01 Clôture-portail
- 02 Sol-terrassement
- 03 Espaces verts
- 04 Maçonnerie extérieure
- 05 Peinture et revêtements extérieurs
- 06 Toiture, couverture
- 07 Etanchéité

### Extérieur - intérieur

- 08 Vitrerie
- 09 Serrurerie-sécurité
- 10 Charpente-escalier
- 11 Menuiserie : portes et fenêtres
- 12 Isolation thermique
- 13 Isolation phonique
- 14 Canalisations-évacuation

### Intérieur

- 15 Maçonnerie intérieure, placoplâtre
- 16 Plâtrerie, plafonds, faux-plafonds, stuc
- 17 Peinture et papiers-peints
- 18 Parquets et lambris (sol, murs, plafonds)
- 19 Carrelage
- 20 Autre revêtements murs et sol (moquette, tissus,...)
- 21 Menuiserie d'aménagement (placards, etc.)
- 22 Electricité
- 23 Chauffage
- 24 Plomberie-sanitaire
- \*25 Aménagement complet cuisine
- 26 Décoration intérieure
- 27 Cheminée décorative
- 28 Autre

\*

*En ce cas, on a considéré qu'il y avait au moins cinq composantes travaux.*

Variations de la proportion des cas où il y a eu recours au marché pour la dernière opérations-travaux réalisée dans le logement en fonction de différents facteurs

Facteurs de variations		Proportion %
Type de logement	Maison	52,5
	Appartement	58,4
Origine du logement	Hérité	72,3
	Acheté, ancien	62,2
	A fait construire	45,2
	Acheté neuf	38,7
Date de la construction du logement	Avant 1949	66,8
	De 1949 à 1971	59,0
	De 1972 à 1976	49,5
	De 1977 à 1980	40,4
	De 1982 à 1986	33,7
Nombre de pièces du logement	1 - 2	54,5
	3	60,4
	4	46,0
	5	48,3
	6	56,4
	7 et plus	81,4
Sexe du chef de ménage	Homme	51,1
	Femme	76,7
Statut marital du chef de ménage	Marié, vit maritalement (couples)	49,7
	Célibataire, veuf, divorcé (seul)	71,5
Age du chef de ménage	< 30 ans	36,7
	De 31 à 40 ans	49,5
	De 41 à 50 ans	56,9
	Plus de 50 ans	63,7
Revenus du ménage en 1985	< 72 000 F.	50,4
	De 72 à 96 000 F.	42,0
	De 96 à 120 000 F.	47,2
	De 120 à 144 000 F.	48,9
	De 144 à 180 000 F.	56,3
	De 180 à 216 000 F.	57,9
	> à 216 000 F.	81,2
PCS du chef de ménage	Patrons de l'industrie et du commerce	76,6
	Cadres sup. et professions libérales	72,1
	Professions intermédiaires	55,9
	Employés	57,1
	Ouvriers	35,0
Coûts des travaux	< 5 000 F.	28,5
	De 5 à 10 000 F.	58,2
	De 10 à 20 000 F.	72,4
	De 20 à 50 000 F.	87,4
	> 50 000 F.	81,8
Nombre de composantes des travaux	1 - 2	52,2
	3 - 5	54,6
	6 et plus	64,6

Tableau I.7

fréquence varie avec la nature des travaux : elle est faible s'il s'agit de travaux d'espaces verts, sol et terrassement, isolation thermique, peintures intérieures et papiers peints, autres revêtements des murs et sols, parquets et lambris. Elle est forte s'il s'agit de travaux de serrurerie, vitrerie, charpente, isolation phonique, chauffage, plomberie-sanitaire (voir tableau I.8).

Il est possible de classer les travaux de différente nature réalisés séparément (une seule composante) ou simultanément (plusieurs composantes) lors de la dernière opération-travaux selon la fréquence avec laquelle ils ont été effectués par une entreprise et, s'ils ont été effectués par des non-entreprises, selon la fréquence avec laquelle le ménage a alors fait appel à une entreprise pour la réalisation simultanée d'autres travaux. Ainsi, par exemple, les travaux d'isolation phonique sont dans la très grande majorité des cas confiés à des entreprises : 81,0%. Mais s'ils ne le sont pas, alors le ménage a fait appel à une entreprise pour d'autres travaux faisant partie de la même opération dans 55,8% des cas. Rares sont donc les chantiers comportant des travaux d'isolation phonique et qui échappent entièrement au marché. A l'inverse, les travaux de peinture et papiers peints sont peu souvent confiés à une entreprise : 26,8% des cas, et s'ils ne le sont pas, le ménage a fait rarement appel à une entreprise pour d'autres travaux faisant partie de la même opération : 12,7%. Relativement peu nombreux sont donc les chantiers comportant des travaux de peinture et papiers peints qui n'échappent pas complètement au marché(6).

Au premier pôle on trouve également les travaux de :  
serrurerie  
chauffage

Au second pôle, on trouve les travaux de :  
clôture-portail  
sol et terrassement

(6) Il reste que ces travaux sont de loin les plus fréquents parmi l'ensemble des travaux possibles (la dernière opération-travaux en comporte dans 30,5% des cas) de telle sorte que les peintres en bâtiment sont avec les plombiers et les chauffagistes les artisans le plus souvent sollicités par les ménages (des professionnels de ces activités ont participé à la réalisation de la dernière opération-travaux dans respectivement 8,0%, 8,8%, et 7,7% des cas).

Si des travaux de...	faisaient partie de la dernière opération-travaux	
	ils ont été réalisés par une entreprise dans ...% des cas	Ils ont été réalisés par des non-entreprises, les ménages ayant fait appel à une entreprise pour d'autres travaux faisant partie de cette opération dans ...% des cas
Clôture-portail	38,4	7,9
Sol-terrassement	24,7	1,0
Espaces verts	0,0	16,6
Maçonnerie extérieure	36,9	17,5
Peinture et revêtements extérieurs	53,0	9,9
Toiture, couverture	62,9	4,5
Étanchéité	58,0	7,9
Vitrerie	76,1	0,0
Serrurerie-sécurité	82,8	39,9
Charpente-escalier	88,1	8,8
Menuiserie : portes et fenêtres	54,7	23,3
Isolation thermique	27,9	22,5
Isolation phonique	81,0	55,8
Canalisations-évacuation	48,7	22,4
Maçonnerie intérieure, placoplâtre	53,7	20,5
Plâtrerie, plafonds, faux-plafonds, stuc	48,4	9,6
Peinture et papiers-peints	26,3	12,7
Parquets et lambris (sol, murs plafonds)	27,1	30,2
Carrelage	50,3	26,8
Autre revêtement murs et sol (moquette, tissus,...)	32,2	23,5
Menuiserie d'aménagement (placards, etc.)	50,0	37,1
Electricité	50,3	31,5
Chauffage	79,0	47,3
Plomberie-sanitaire	73,4	17,1
Aménagement complet cuisine	64,6	40,0
Décoration intérieure	50,7	39,0
Cheminée décorative	24,9	26,7

Tableau I.8

Entre ces deux pôles, on peut distinguer les travaux :

faisant partie, lorsqu'ils ne sont pas confiés à une entreprise, de chantiers dans lesquels les entreprises sont intervenues			
	souvent	peu souvent	rarement
Très souvent confiés à des entreprises	Serrurerie Chauffage Isolation phonique	Plomberie Sanitaire	Vitrerie - Charpente
Assez souvent confiés à des entreprises	Menuiserie d'emménagement Installation de cuisine Décoration intérieure	Menuiserie : portes et fenêtres Maçonnerie intérieure Carrelage Electricité	Peintures extérieures Toiture étanchéité Plâtrerie - plafonds faux plafonds
Peu souvent confiés à des entreprises	-	Espaces verts Isolation thermique Parquets et lambris Autres revêtements sol et murs Cheminée décorative	Peinture - Papiers peints Clôture - portail Sol et terrassement

## C H A P I T R E I I

### Travaux dans le logement et relations entre consommateurs et entreprises

Afin d'analyser les relations entre consommateurs et entreprises, on considère la dernière opération-travaux dans le logement principal à la réalisation de laquelle ont participé une ou plusieurs entreprises(1). Il faut donc qu'une opération de ce type au moins ait été réalisée depuis l'emménagement pour que des informations aient été recueillies à ce sujet. Tel est le cas pour 67,9% des ménages enquêtés.

L'analyse portera sur les questions suivantes :

1. L'établissement de devis ;
2. Le recours aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études ;
3. La participation de non-entreprises à la réalisation de l'opération ;
4. L'achat direct par le ménage de matériaux, éléments, etc. ;
5. L'insatisfaction éventuelle du ménage à l'égard des entreprises dont il a utilisé les services ;
5. Les litiges éventuels et leur mode de résolution.

On doit supposer que le comportement des ménages, de l'un ou de l'autre de ces points de vue, dépend de l'importance des travaux. Aussi conviendrait-il le plus souvent de les différencier une fois cette importance prise en compte.

Le coût des travaux ne peut à lui seul refléter leur importance, dans la mesure où ce coût, dont on connaît l'ordre de grandeur uniquement(2), n'est pas actualisé. Or, 17,2% des opérations-travaux considérées ont été

(1) On ne précisera pas dans le titre des tableaux de ce chapitre qu'il s'agit bien de la dernière opération-travaux à la réalisation de laquelle ont participé une ou plusieurs entreprises.

(2) Il est pratiquement impossible de s'en souvenir avec précision dès que la date des travaux est antérieure de plus de deux ans à la date de l'enquête.



réalisées plus de cinq ans avant la date de l'enquête, pour certaines à des dates fort éloignées dans le temps.

La distribution des dernières opérations-travaux selon leur coût et le nombre de leurs composantes montre que ces deux variables sont en assez étroite corrélation (voir tableau II.1). Cependant, on relève la contradiction suivante : les distributions des travaux réalisés avant octobre 1981, selon leur coût d'une part, selon le nombre de leurs composantes d'autre part, s'écartent des distributions d'ensemble correspondantes en des sens différents - ce qui indique l'existence d'un artefact dû à l'inflation.

Distribution des dernières opérations-travaux  
selon leur coût et le nombre de leurs composantes  
(% en colonne)

Nombre de composantes	Coût des travaux		
	≤ 10.000 F.	10 à 20.000F.	> 20.000 F.
1	78,6	58,2	29,3
2	13,4	18,6	13,2
3 - 5	5,2	13,8	19,8
6 et plus	2,8	9,4	37,7
TOTAL	100	100	100

(Tableau II.1)

Afin de réduire cet artefact lorsqu'on analysera le comportement des ménages pour des travaux d'importance équivalente (on distinguera alors les travaux dont le coût est inférieur ou supérieur à 10.000 francs), il conviendra d'exclure de l'analyse les travaux les plus anciens. On a donc cherché une date antérieure à octobre 1981 et telle que la distribution des travaux réalisés après cette date selon leur coût ne s'écartait pas de la distribution correspondante des travaux réalisés après septembre 1981 et telle qu'on ne perde ainsi qu'une part minimum de l'information. Un compromis satisfaisant consiste à exclure de l'analyse les travaux réalisés avant octobre 1976, c'est-à-dire plus de dix ans avant la date de l'enquête. On perd ainsi moins de 5% de l'information (voir tableau II.2).

Variations de la distribution des travaux selon leur coût ou  
le nombre de leurs composantes, selon la période de leur réalisation

Coût	Ensemble des travaux	Période de réalisation des travaux					Ensemble des travaux entrepris après sept.76
		Après sept.84	Oct.81- sept.84	Avant oct.81	Avant oct.81 dont : après sept.76 avant oct.76		
< 10 000	48,0	47,9	48,4	47,2	44,3	55,2	47,7
10.200	23,8	20,6	27,7	29,6	29,7	29,2	23,5
> 20.000	28,2	31,4	23,9	23,2	26,0	15,5	28,8
Total	100	100	100	100	100	100	100
<b>Nombre de composantes</b>							
1	59,5	58,7	65,2	56,7	59,4	49,2	60,3
2	14,5	14,1	16,6	12,5	11,7	14,7	14,6
3 - 5	11,4	12,9	9,1	9,0	9,0	9,1	11,5
6 et plus	14,6	14,3	9,1	21,8	19,9	27,0	13,6
Total	100	100	100	100	100	100	100

Tableau II.2

Ce point de méthode étant souligné, il convient de se demander si, une fois le phénomène inflationniste relativement neutralisé, se dessinent des évolutions du comportement des ménages. L'importance des travaux a-t-elle eu tendance à croître au cours des dix dernières années pour l'ensemble des ménages ? Cette importance dépend-elle de la proximité entre la date des travaux et celle de l'emménagement ? C'est-à-dire y a-t-il un effet de cycle résidentiel ?

Les variations de la distribution des travaux selon leur coût ou le nombre de leurs composantes en fonction de la période durant laquelle ils ont été réalisés (d'octobre 1976 à septembre 1981/d'octobre 1981 à septembre 1984/après cette date) sont relativement faibles et n'indiquent aucune

tendance générale (voir tableau II.2). Par contre, on peut se limiter aux opérations réalisées dans les deux ans ayant suivi l'emménagement : le coût, mais aussi le nombre des composantes de ces opérations, augmentent avec la proximité entre la date de leur réalisation et la date de l'enquête : on peut en conclure qu'une tendance existe à ce que les ménages fassent des travaux de plus en plus importants au moment où ils emménagent (voir tableau II.3).

Après cette période de deux ans suivant l'emménagement, il semblerait que les travaux revêtent une importance relativement moindre pour les ménages qui ont emménagé entre octobre 1981 et septembre 1984. Il est plus difficile de conclure pour les ménages qui ont emménagé avant octobre 1981 car on ne peut penser avoir entièrement maîtrisé le phénomène inflationniste en éliminant les travaux antérieurs à octobre 1976. Il est plausible de penser que l'importance des travaux réalisés dans une deuxième phase est moindre, mais qu'au bout de quelques années, des opérations relativement plus importantes sont à nouveau réalisées (voir tableau II.3).

A ne considérer que les opérations réalisées entre octobre 1984 et septembre 1986, leur coût, de même que le nombre de leurs composantes, sont maximum pour les ménages qui ont emménagé durant cette période. Ils varient en sens inverse lorsqu'on passe du groupe des ménages qui ont emménagé avant octobre 1981 à celui des ménages qui ont emménagé entre octobre 1981 et septembre 1984. Aussi n'est-il pas possible de conclure à un effet de cycle résidentiel. Celui-ci ne peut être mis en évidence par la seule étude de la dernière opération-travaux réalisée avec le concours d'entreprises (voir tableau II.3).

Le coût des travaux, qui tend à croître avec le nombre des composantes de l'opération et donc avec leur complexité, croît également avec leur diversification indiquée par le fait qu'il s'agit de travaux, soit d'extérieur, soit d'intérieur, soit mixtes, de même qu'il croît avec leur durée - autre indicateur de leur importance (voir tableau II.4).

Ce coût varie également en fonction des caractéristiques du logement : il croît ainsi fortement avec le nombre de pièces (voir tableau II.5).

Variations de la distribution (en %) des travaux selon leur coût ou le nombre de leurs composantes en fonction de la période d'emménagement et de la période au cours de laquelle ils ont été réalisés

Période des travaux	Période d'emménagement							
	Oct. 84- sept. 86	Oct. 81 - sept. 1984			Avant octobre 1981			
		depuis emménagement	oct. 84- sept. 86 <sup>1</sup>	dans les 2 ans après emménag <sup>t</sup> .	travaux entrepris après septembre 76			
				depuis emménagement	oct. 84- sept. 86	dans les 2 ans après emménag <sup>t</sup> .	après cette période et avant oct. 84	
< 10.000	38,7	49,6	58,2	42,7	48,5	48,0	63,4	44,7
10-20.000	15,5	21,0	14,2	23,1	25,4	23,6	13,0	32,4
> 20.000	45,8	29,4	27,7	34,3	26,1	28,4	23,6	22,9
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Nombre de composantes								
1	44,3	53,1	56,0	56,4	64,6	63,2	64,4	67,4
2	16,4	16,2	15,2	16,5	13,9	13,4	11,0	16,5
3 - 5	18,7	11,3	8,8	8,5	10,1	12,5	12,6	4,9
6 et plus	20,6	19,4	20,0	18,6	11,4	10,9	12,0	11,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

<sup>1</sup> Il y a recouvrement partiel de ces deux périodes pour les ménages ayant emménagé entre octobre 1982 et septembre 1984.

Tableau II.3

Variations de la proportion (en %) des travaux dont le coût est supérieur à 20 000 F. en fonction du nombre de leurs composantes, de leur diversité et de leur durée

Nombre de composantes	Proportion (en %) des opérations-travaux dont le coût est > 20.000 F
égal à 1 :	
- travaux d'extérieur	23,7
- travaux d'intérieur	10,8
supérieur à 1 :	
- travaux d'extérieur ou d'intérieur	38,8
- travaux d'extérieur et d'intérieur	70,0
durée des travaux	
< 1 mois	19,7
> 1 mois	68,3

Tableau II.4

Variations de la distribution (en %) des travaux selon leur coût en fonction du nombre de pièces du logement

Nombre de pièces du logement	Coût des travaux			Total
	< 10.000	10-20.000	> 20.000	
1 - 3	66,5	16,8	16,7	100
4 - 5	45,3	26,7	28,0	100
6 et plus	37,4	22,4	40,2	100

Tableau II.5

Le coût des travaux dépend enfin des caractéristiques du ménage : les personnes mariées ou vivant maritalement, lesquelles faisaient plus souvent des travaux chez elles, font aussi des travaux plus importants que les personnes célibataires, veuves ou divorcées ou que les ménages de femmes seules (voir tableau II.6), mais on doit souligner que cette relation n'est pas indépendante de celle qui existe entre la taille du logement et le coût des travaux.

Enfin les ouvriers et surtout les employés réalisent des travaux d'un coût relativement moins important que les autres catégories socioprofessionnelles (voir tableau II.7).

Variations de la distribution des travaux selon leur coût en fonction du statut marital et du sexe du chef de ménage

	< 10.000 F	10 à 20 000 F	> 20.000 F	Total
Personnes mariées ou vivant maritalement .....	44,5	24,7	30,8	100
Personnes célibataires, veuves ou divorcées .....	59,0	19,2	21,8	100
dont femmes seules (avec ou sans enfants)	58,6	13,5	27,9	100

Tableau II.6

Variations de la distribution des travaux selon leur coût en fonction de la catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage

	< 10.000 F	10 à 20 000 F	> 20.000 F	Total
Patrons de l'industrie et du commerce	45,1	24,0	30,9	100
Cadres supérieurs et professions libérales .....	41,2	24,4	34,4	100
Professions intermédiaires ....	41,8	24,6	33,6	100
Employés .....	63,5	15,3	21,2	100
Ouvriers .....	51,1	25,3	23,6	100

Tableau II.7

On donne ci-dessous la distribution des dernières opérations-travaux réalisées avec le concours d'entreprises selon différents critères : période des travaux, durée, coût, nombre des composantes de différents types, modalités de partage du travail entre entreprises et non entreprises.

Les caractéristiques de la dernière opération-travaux

Elle a été réalisée en :	dans :	des cas
oct. 1984 - sept. 1986	58,7%	
oct. 1981 - sept. 1984	24,1%	
avant oct. 1981	17,2%	
Total	100	

Elle a duré plus d'un mois : 19,1%

Son coût était de l'ordre de :	
< 5.000 F.	21,0%
5 - 10.000 F.	26,0%
10 - 20.000 F.	23,2%
20 - 50.000 F.	19,8%
> 50.000 F.	7,8%
Non déclaré	2,2%
Total	100

Le nombre de ses composantes était de :	Nombre total	Nombre de composantes prises entièrement en charge par une entreprise	Nombre de composantes prises partiellement en charge par des entreprises	Nombre de composantes prises entièrement en charge par des non-entreprises
0	-	7,7	87,9	87,8
1	59,4	58,5	8,4	4,9
2	14,6	13,9	2,3	1,8
3 - 5	11,4	9,8	} 1,4	3,4
6 et plus	14,6	10,1		2,1
Total	100	100	100	100

Y ont participé	% des cas
- uniquement des entreprises	74,3
- uniquement des entreprises dont le travail a toujours été complété (sur chaque composante) par des non-entreprises	4,9
- cas mixte précédent assorti du fait que des non-entreprises ont pris entièrement en charge certaines composantes	2,3
- des entreprises qui ont pris en charge certaines composantes et des non entreprises qui ont pris en charge d'autres composantes	11,7
- des entreprises qui ont pris entièrement en charge certaines composantes et partiellement en charge certaines autres (leur travail étant alors complété par celui de non-entreprises)	2,8
- le cas précédent avec le fait supplémentaire que des non-entreprises ont pris entièrement en charge certaines composantes	4,0

## 1 - L'établissement d'un devis

La dernière fois que les ménages ont utilisé les services d'une entreprise pour réaliser des travaux dans leur logement, ils avaient fait établir un devis dans 52,8% des cas, plusieurs devis dans 26,0% des cas. Y a-t-il, de ce point de vue, une évolution du comportement des ménages ? A ne considérer que la période au cours de laquelle les travaux ont été réalisés, il semblerait que non : les différences sont trop ténues pour que l'on puisse dégager une tendance. On peut cependant se restreindre aux travaux effectués entre octobre 1984 et septembre 1986 et à ceux effectués dans les deux ans ayant suivi l'emménagement pour analyser les évolutions : on observe, pour les premiers, une différence, quant à l'établissement d'un ou de plusieurs devis, entre les emménagés récents et les autres ménages - ce qui confirme le fait que les travaux importants correspondent de préférence à la période d'emménagement. Mais, justement, pour cette période critique, les ménages installés après septembre 1981 se distinguent des autres : ils ont fait plus souvent établir un ou plusieurs devis. Pour les ménages installés avant octobre 1981, le comportement semble le même, que les travaux aient été réalisés dans l'une ou dans l'autre des deux périodes considérées. Il y aurait donc, tout compte fait, une évolution des comportements, les nouvelles générations de propriétaires ou accédants à la propriété faisant plus souvent établir des devis pour travaux, toutes choses égales d'ailleurs (voir tableau II.1-1).

La fréquence des cas où les ménages ont demandé l'établissement d'un ou plusieurs devis et, plus encore, celle des cas où ils en ont demandé plusieurs, croissent avec l'importance des travaux, indiquée par leur coût, leur durée, le nombre de leurs composantes, le fait que plusieurs entreprises y aient participé, de même qu'elle croît avec leur diversité. La première fréquence est plus faible si des non-entreprises ont réalisé la plus grande part des travaux, elle est plus forte lorsque des agents autres que des entreprises ou le ménage en ont réalisé une petite part. C'est alors que la seconde fréquence est maximum (voir tableau II.1-2).



Variations de la distribution des ménages selon qu'ils ont fait établir un ou plusieurs devis pour la réalisation de l'opération en fonction de la période des travaux et de l'ancienneté de l'emménagement

	Pas de devis	1 devis	Plusieurs devis	Total
<b>Période des travaux</b>				
oct. 1984 - sept. 1986	21,0	51,9	27,1	100
oct. 1981 - sept. 1984	20,3	54,2	25,5	100
avant 1981	23,1	53,9	23,0	100
<b>Travaux réalisés en 1984-1986 par les ménages ayant emménagé en</b>				
oct. 1984 - sept. 1986	16,0	44,7	39,3	100
oct. 1981 - sept. 1984	20,3	56,6	23,1	100
avant 1981	23,1	52,1	24,8	100
<b>Travaux réalisés dans les 2 ans suivant l'emménagement par les ménages ayant emménagé en</b>				
oct. 1984 - sept. 1986	16,0	44,7	39,3	100
oct. 1981 - sept. 1984	18,5	49,5	40,0	100
Avant 1981	25,7	47,4	26,9	100

Tableau II.1-1

Variation de la distribution des ménages selon qu'ils ont fait ou non  
établir un ou plusieurs devis pour la dernière opération-travaux  
en fonction de différents facteurs

	Pas de devis	1 devis	Plusieurs devis	Total
<b>Coût des travaux</b>				
< 5.000 F.	48,2	42,9	8,9	100
De 5 à 10.000 F.	19,3	67,9	12,8	100
De 10 à 20.000 F.	11,4	57,0	31,6	100
De 20 à 50.000 F.	9,6	46,5	43,9	100
> 50.000 F.	4,7	35,5	59,8	100
<b>Durée des travaux</b>				
< 1 mois	22,0	53,9	24,1	100
> 1 mois	14,8	50,3	34,9	100
<b>Nombre de composantes des travaux</b>				
1	23,5	57,4	19,2	100
2	25,0	55,4	19,6	100
3 - 5	14,1	54,5	31,4	100
6 et plus	13,8	30,4	55,9	100
<b>Nombre d'entreprises ayant participé aux travaux</b>				
Une	21,9	56,9	21,2	100
Plusieurs	14,7	15,6	69,7	100
<b>Diversité des travaux</b>				
1 composante extérieure	21,0	65,5	13,5	100
1 composante intérieure	24,3	54,6	21,1	100
Plusieurs composantes intérieures ou extérieures	19,1	46,7	34,2	100
Plusieurs composantes ext. et int.	13,0	44,0	43,0	100
<b>Participation de non- entreprises aux travaux</b>				
Non	19,6	55,1	25,3	100
Ménage un peu	22,4	53,1	24,5	100
Ménage beaucoup	38,6	32,3	29,1	100
Autre agent un peu	0,0	55,7	44,3	100
Autre agent beaucoup	36,0	31,1	32,9	100

Tableau II.1-2

Globalement, et bien qu'elles fassent faire des travaux d'un moindre coût, les femmes font plus souvent établir des devis que les hommes : 84,1% des cas, contre 78,0%. Les personnes de plus de 50 ans en font établir moins souvent que les autres, les professions intermédiaires, plus souvent. Toutefois, le comportement des ménages se différencie selon le coût des travaux, on peut observer que cette différence selon l'âge du chef de ménage vaut uniquement pour les travaux dont le coût est inférieur à 10.000 F., les ménages dont le chef exerce une profession intermédiaire se distinguant des autres catégories quel que soit le coût des travaux. Le comportement des patrons de l'industrie et du commerce est celui qui change le plus en fonction de ce coût (voir tableau II.1-3).

Variations de la fréquence des cas (en %) où un ou plusieurs devis ont été demandés par le ménage selon la PCS et l'âge du chef de ménage et le coût des travaux

	Ensemble des opérations	Opérations postérieures à sept. 1976 dont le coût était	
		< 10.000 F.	> 10.000 F.
<b>PCS du chef de ménage</b>			
Patrons de l'industrie et du commerce	72,3%	56,4%	93,3%
Cadres supérieurs et professions libérales	79,5%	69,4%	85,7%
Professions intermédiaires	86,5%	74,5%	95,8%
Employés	79,2%	72,2%	90,3%
Ouvriers	75,7%	67,8%	89,9%
<b>Age du chef de ménage</b>			
< 30 ans	81,0%	71,2%	89,9%
De 31 à 40 ans	82,7%	74,6%	96,0%
De 41 à 50 ans	79,5%	70,0%	88,9%
Plus de 50 ans	73,2%	58,6%	89,0%

Tableau II.1-3

Des relations formelles avec les entreprises tendent d'autant plus souvent à être établies que les ménages sont en quelque sorte plus éloignés du monde des entreprises et du travail manuel. C'est encore dans ce monde-là (celui des patrons de l'industrie et du commerce et des ouvriers) que les relations informelles, sans prévaloir, sont les plus fréquentes lorsqu'il ne s'agit pas de travaux importants. Ce résultat confirme ce que l'on sait déjà des mouvements de consommateurs : qu'y adhèrent, relativement plus que les autres, les classes moyennes salariées ; qu'ils sont porteurs de l'idée d'une formalisation plus poussée des relations entre ménages et entreprises.

Le fait de faire établir un ou plusieurs devis n'implique pas nécessairement que plusieurs entreprises participent à la réalisation des travaux. A l'inverse, il se peut qu'en définitive y participent des entreprises auxquelles un devis n'a pas été demandé. On observe que rares sont les cas où un ou plusieurs devis ont été demandés et où aucune des entreprises ainsi sollicitées ne participe aux travaux (voir tableau II.1-4). De même, rares sont les cas où un ou plusieurs devis ont été demandés et où des entreprises participent aux travaux sans qu'elles aient établi un devis (voir tableau II.1-5). En définitive, on peut répartir les ménages de la manière suivante :

21,2% n'ont pas fait établir un devis pour la dernière opération-travaux dans leur logement et ont donc utilisé les services d'une ou de plusieurs entreprises auxquelles ils n'ont pas demandé un devis.

Parmi les 78,8% autres (qui ont fait établir un ou plusieurs devis) :

1,3% ont seulement utilisé les services d'entreprises auxquelles ils n'ont pas demandé un devis.

2,5% ont utilisé les services de certaines entreprises auxquelles ils ont demandé un devis, mais ont de plus utilisé les services d'autres entreprises.

75,0% ont seulement utilisé les services d'entreprises auxquelles ils ont demandé un devis.

La très grande majorité des ménages qui, en définitive, ont utilisé les services d'entreprises auxquelles ils n'avaient pas demandé un devis n'avaient pas fait établir un devis par ailleurs. On les a donc déjà caractérisés. On notera toutefois que la fréquence d'utilisation des services d'entreprises

Distribution du nombre d'entreprises participant à l'opération et ayant établi un devis selon le nombre de devis demandés

Nombre de devis demandés	Aucune	Une	Plusieurs	Ensemble
1 devis	1,2	98,8	0,0	100
Plusieurs	2,6	73,7	23,7	100
Ensemble	1,7	90,2	8,1	100

Tableau II.1-4

Distribution du nombre d'entreprises participant à l'opération et n'ayant pas établi un devis selon le nombre de devis demandés

Nombre de devis demandés	Aucune	Une	Plusieurs	Ensemble
Pas de devis	0,0	93,1	6,9	100
1 devis	96,3	3,2	0,5	100
Plusieurs	95,0	2,0	3,0	100
Ensemble	78,6	18,9	2,5	100

Tableau II.1-5

qui n'ont pas établi un devis décroît fortement avec le coût des travaux (de 44,2% pour les travaux de moins de 5.000 F. à 8,2% pour les travaux de 20 à 50.000 F.) pour croître à nouveau pour les travaux dont le coût dépasse 50.000 F. : 16,1%, alors que l'établissement d'un devis pour la forme (sans faire ensuite appel à l'entreprise qui l'a établi) demeure exceptionnelle pour ces gros travaux : 1% des cas.

A partir d'un certain seuil, plusieurs entreprises participent donc aux travaux ; avec des chances non négligeables pour que certaines d'entre elles, qui en réalisent sans doute les composantes secondaires, n'aient pas établi un devis. D'ailleurs la probabilité pour qu'une ou plusieurs entreprises qui n'ont pas établi un devis participent aux travaux est plus forte lorsque plusieurs entreprises qui en ont établi un y participent, plutôt qu'une seule : 9,9% contre 2,6% des cas.

## 2 - Le recours aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études

4,9% des ménages ont recouru aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études à l'occasion de la dernière opération-travaux réalisée dans leur logement principal. Il est quasiment nécessaire que les travaux revêtent une certaine importance pour que les ménages recourent aux services de tels agents, comme le montre la croissance de cette proportion avec la durée, le nombre des composantes, la diversité et surtout le coût des travaux (voir tableau II.2-1). Aussi se limitera-t-on aux opérations réalisées après septembre 1976 et dont le coût est supérieur à 10.000 francs pour analyser les différences éventuelles de comportement entre catégories de ménages, et repérer d'éventuelles tendances.

On observe alors que le recours aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études est nettement plus fréquent pour les travaux réalisés depuis octobre 1984 ; que, pour cette seule période, la fréquence de ce recours décroît légèrement avec l'ancienneté de l'emménagement ; enfin, que pour la période des deux ans suivant l'emménagement, elle décroît avec l'ancienneté de celui-ci. Notamment :

- pour les ménages ayant emménagé avant octobre 1981, cette fréquence, de 5,1% pour des travaux réalisés au cours de la période d'emménagement, décroît ensuite, puis croît à nouveau, jusqu'à 11,0% pour les travaux réalisés après septembre 1984.
- pour les ménages ayant emménagé entre octobre 1981 et septembre 1984, cette fréquence, toujours plus forte que dans le cas précédent, varie peu selon qu'il s'agit de travaux réalisés au cours de la période d'emménagement ou au cours de la période la plus récente (depuis octobre 1984).

Il existe donc une tendance générale à recourir de plus en plus souvent aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études. Ce comportement concerne aussi bien les ménages ayant récemment emménagé que les ménages ayant emménagé depuis quelque temps déjà ; comme si la conjoncture récente favorisait ce type de comportement. Deux catégories de ménages ont plus souvent ce comportement que les autres : les ménages dont le chef a plus de cinquante ans, et qui, probablement, font faire des travaux importants dans un logement qu'ils occupent depuis longtemps ; les ménages dont le chef a entre 31 et 40 ans

et qui, probablement, font faire des travaux importants dans un logement qu'ils occupent depuis peu de temps - en étant mieux installés dans la vie (famille constituée, logement plus grand, etc.) que les jeunes ménages. D'ailleurs, le recours aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études est très discriminant socialement : sa fréquence croît considérablement avec le revenu du ménage d'une part ; elle permet d'opposer les patrons de l'industrie et du commerce à l'ensemble des autres catégories socioprofessionnelles d'autre part. On peut interpréter le fait que les professions intermédiaires soient celles qui recourent le moins souvent à de tels agents comme le signe de ce que ces professions, qui bénéficient de plus hauts revenus que les employés ou ouvriers, pensent cependant pouvoir elles-mêmes concevoir les travaux qu'elles font réaliser dans leur logement. Accédant ainsi à ce qu'elles n'obtiendraient sur le marché qu'au prix fort, elles ont tendance à se substituer aux professionnels (voir tableau II.2-2).

Variations de la proportion (en %) des cas où les ménages ont eu recours aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études selon différents facteurs

Ensemble des travaux	4,9
Durée des travaux	
< 1 mois	2,6
> 1 mois	13,5
Nombre d'entreprises ayant participé aux travaux	
Une	3,9
Plusieurs	14,6
Nombre de composantes des travaux	
1	1,7
2	3,7
3 - 5	9,9
6 et plus	15,5
Coût des travaux	
< 10.000 F.	0,5
10 à 50.000 F.	5,0
> 50.000 F.	25,4

Tableau II.2.1

Variations de la proportion (en %) des cas où les ménages ont eu recours aux services d'un architecte ou d'un bureau d'études pour des travaux dont le coût est supérieur à 10.000 F. et qui ont été entrepris après sept. 1976

Ensemble des travaux	8,6
Période des travaux	
oct. 1984 - sept. 1986	12,1
oct. 1981 - sept. 1984	3,3
avant oct. 1981	2,2
Travaux réalisés entre oct. 1984 et sept. 1986 par les ménages ayant emménagé en :	
oct. 1984 - sept. 1986	15,5
oct. 1981 - sept. 1984	12,3
avant oct. 1981	11,0
Travaux réalisés dans les 2 ans ayant suivi l'emménagement en :	
oct. 1984 - sept. 1986	15,5
oct. 1981 - sept. 1984	11,3
avant 1981	5,1
PCS du chef de ménage	
Patrons de l'industrie et du commerce	26,9
Cadres supérieurs et professions libérales	5,7
Professions intermédiaires	3,2
Employés	6,4
Ouvriers	5,0
Age du chef de ménage	
< 30 ans	0,0
De 31 à 40 ans	9,0
De 41 à 50 ans	5,8
Plus de 50 ans	14,3
Revenu du ménage en 1985	
< 120.000 F.	3,9
De 121 à 216.000 F.	9,3
> 216.000 F.	17,8

Tableau II.2.2



3 - La participation de non-entreprises à la dernière opération-travaux  
réalisée dans le logement principal à laquelle une ou plusieurs  
entreprises ont participé

Que les ménages fassent appel aux services d'entreprises pour réaliser des travaux dans leur logement ne les empêche nullement d'y participer eux-mêmes ou de bénéficier de l'aide de personnes extérieures : parents, amis, voisins, personnes compétentes que l'on connaît, collègues, etc.

Pour l'ensemble des opérations considérées, des non-entreprises ont ainsi participé aux travaux dans 25% des cas, lesquels se décomposent de la manière suivante :

- dans 15,7% d'entre eux, des membres du ménage : son chef, le conjoint de celui-ci ou d'autres personnes vivant dans le logement, ont participé pour une petite part à la réalisation des travaux ;
- dans 3,7% d'entre eux, cette participation a permis de réaliser la part la plus grande des travaux, les entreprises en assurant une moindre part quant à elles ;
- dans 1,7% des cas, ce sont des personnes extérieures au ménage : parents, amis, voisins, collègues, connaissances dotées de compétences professionnelles, qui ont assuré la réalisation d'une petite part des travaux ;
- dans 3,9% des cas, ces personnes extérieures, éventuellement secondées de membres du ménage, ont assuré la réalisation de la plus grande part des travaux.

Les entreprises n'ont donc pas joué le rôle principal dans 7,6% des cas. La participation de non-entreprises aux travaux est d'autant plus fréquente et importante que les travaux sont eux-mêmes plus importants et plus complexes : la fréquence de participation de non-entreprises pour une part quelconque, mais aussi pour la plus grande part des travaux, croît avec le nombre de composantes de l'opération, la diversité des travaux, leur coût, leur durée est le fait que plusieurs entreprises y aient participé (voir tableau II.3.1).

On relèvera notamment que la participation de personnes extérieures au ménage est relativement très fréquente et importante pour les gros travaux, d'un coût supérieur à 50.000 francs, et qui portent à la fois sur des parties extérieures et sur des parties intérieures du logement. Pour de tels travaux, la participation de non-entreprises concerne plus d'une opération sur deux.

Variations de la fréquence de participation (en %) d'agents autres que des entreprises à la dernière opération-travaux à laquelle ont participé des entreprises, selon différents facteurs

	Participation				Total participation de non entreprises
	Le ménage une petite part	Le ménage la plus gde part	Autres agents une petite part	Autres agents la plus gde part	
<b>Nombre de composantes des travaux</b>					
1	10,1	1,9	0,0	1,4	13,4
2	26,9	2,3	2,5	2,8	34,5
3 - 5	21,7	5,4	3,9	9,7	40,7
6 et plus	23,3	11,6	6,3	10,7	51,9
<b>Diversité des travaux</b>					
1 composante extérieure	5,0	3,2	0,0	1,2	9,4
1 composante intérieure	11,8	1,5	0,0	1,5	14,8
Plusieurs composantes intérieures ou extérieures	23,8	5,2	4,8	5,6	39,4
Plusieurs composantes int. et ext.	25,6	11,5	1,9	15,5	54,5
<b>Coût des travaux</b>					
< 10.000 F.	14,6	3,4	0,0	2,3	20,3
10 à 20.000 F.	11,0	2,7	3,1	5,7	22,5
20 à 50.000 F.	21,5	6,2	3,4	2,6	33,3
> 50.000 F.	22,9	3,2	2,1	13,1	41,3
<b>Nombre d'entreprises ayant participé aux travaux</b>					
Une	14,8	3,6	1,1	3,3	22,0
Plusieurs	24,4	5,2	7,5	9,3	46,4
<b>Durée des travaux</b>					
< 1 mois	12,8	2,5	1,1	2,6	19,0
> 1 mois	27,9	8,6	4,6	9,6	50,7
<b>Ensemble</b>	<b>15,7</b>	<b>3,7</b>	<b>1,7</b>	<b>3,9</b>	<b>25,0</b>

Tableau II.3.1

On peut classer les travaux de différente nature selon la fréquence avec laquelle, lorsqu'ils sont réalisés, des non-entreprises les prennent en charge partiellement ou complètement (voir tableau II.3-2). A un pôle, les travaux de peintures extérieures, toiture, plomberie sont rarement pris en charge partiellement (moins de 5% des cas) par des non-entreprises et le sont également peu souvent entièrement (moins de 10% des cas). Il n'y a pas de pôle opposé au précédent, mais des polarités multiples :

- les travaux sur les espaces verts, les peintures et papiers peints, les autres revêtements de murs et sols, sont très fréquemment pris en charge en totalité par des non-entreprises (plus de 30% des cas) mais rarement partiellement (moins de 5% des cas).
- les travaux de clôture et de charpente sont relativement(1) souvent (plus de 10% des cas) pris en charge partiellement par des non-entreprises, mais rarement entièrement (moins de 10% des cas).
- les travaux de décoration, menuiserie d'aménagement, parquets et lambris sont fréquemment pris en charge entièrement par des non-entreprises (plus de 30% des cas), peu souvent partiellement (de 5 à 10% des cas).
- les travaux de sol, terrassement, maçonnerie intérieure, carrelage, installation complète de cuisine, cheminée décorative, sont moyennement souvent pris en charge entièrement par des non-entreprises (de 10 à 30% des cas) et relativement souvent partiellement (plus de 10% des cas).
- Proches du premier pôle distingué, sont les travaux de :
  - . maçonnerie extérieure, portes et fenêtres, isolation thermique, isolation phonique et chauffage, rarement pris en charge partiellement, moyennement souvent pris en charge entièrement par des non-entreprises ;
  - . étanchéité, vitrerie, serrurerie-sécurité, peu souvent pris en charge partiellement, rarement pris en charge entièrement par des non-entreprises ;
  - . canalisations, plâtre, électricité, peu souvent pris en charge partiellement, moyennement souvent pris en charge entièrement par des non-entreprises.

Cette classification des composantes-travaux selon le mode probable de leur prise en charge est relativement indépendante de la fréquence avec laquelle telle ou telle composante fait partie de l'opération. Ainsi, par exemple, les travaux les plus fréquents : plomberie, chauffage, carrelage, peinture et

(1) relativement s'entend par rapport à d'autres travaux.

Composantes	Fréquence de cas où chaque composante possible des travaux fait partie de la dernière opération à laquelle ont participé 1 ou plusieurs entreprises	Qui a alors effectué le travail correspondant à cette composante ? répartition en %			Total
		Des entreprises en totalité	Des entreprises en partie	Des non-entreprises en totalité	
Clôture-portail	2,0 %	73,6	16,5	10,0	100
Sol-terrassement	2,9 %	69,0	14,5	16,5	100
Espaces verts	0,3 %	38,3	-	61,7	100
Maçonnerie extérieure	7,2 %	80,2	3,4	16,4	100
Peinture et revêtements extérieurs	4,9 %	86,8	3,9	9,3	100
Toiture, couverture	7,4 %	92,9	2,7	4,4	100
Étanchéité	3,3 %	90,7	6,1	3,2	100
Vitrerie	3,5 %	91,9	6,7	1,4	100
Serrurerie-sécurité	2,2 %	86,5	5,6	7,8	100
Charpente-escalier	5,0 %	84,9	12,6	2,5	100
Menuiserie : portes et fenêtres	8,1 %	85,0	4,0	11,0	100
Isolation thermique	5,4 %	68,6	2,3	29,1	100
Isolation phonique	0,8 %	72,7	0,0	27,3	100
Canalisation-évacuation	3,2 %	78,0	6,6	15,4	100
Maçonnerie intérieure placoplâtre	9,8 %	72,5	15,6	11,9	100
Plâtrerie, plafonds, faux-plafonds, stuc	7,3 %	79,9	7,2	12,9	100
Peinture et papiers-peints	12,5 %	60,6	4,6	34,8	100
Parquets et lambris (sols, murs, plafonds)	3,6 %	50,6	5,8	43,7	100
Carrelage	12,8 %	67,1	12,2	20,6	100
Autres revêtements murs et sols (moquette, tissus, etc.)	5,2 %	59,0	2,4	38,7	100
Menuiserie d'aménagement (placards, etc.)	7,9 %	57,7	9,8	32,4	100
Électricité	8,8 %	45,4	4,9	49,7	100
Chauffage	11,2 %	84,9	3,2	12,0	100
Plomberie-sanitaire	11,7 %	93,3	2,2	4,5	100
Aménagement complet cuisine	5,8 %	76,2	10,6	13,2	100
Décoration intérieure	1,6 %	36,8	6,0	57,2	100
Cheminée décorative	2,4 %	60,8	15,1	24,1	100
Autres	1,5 %	86,3	0,0	13,7	100

Tableau II.3.2

papiers peints n'appartiennent pas à la même classe et sont classés chacun avec des travaux relativement peu fréquents : peinture et papiers peints avec espaces verts, chauffage avec isolation phonique, carrelage avec cheminée décorative, plomberie-sanitaire avec peintures et revêtements extérieurs (voir tableau II.3-3).

Y a-t-il une évolution du comportement des ménages quant à leur participation à la réalisation de travaux dans leur logement pris en charge au moins partiellement par des entreprises ?

On n'observe pas de tendance si l'on distingue les travaux selon la date de leur réalisation. Mais si l'on se limite aux seules opérations réalisées dans les deux ans ayant suivi l'emménagement (ou ayant immédiatement précédé ce dernier) on observe qu'à étape du cycle résidentiel fixée, les ménages, mais aussi d'autres personnes qu'ils sollicitent, participent de plus en plus souvent aux travaux. Et si on se limite à la période récente (octobre 1984 à septembre 1986), on observe que cette participation est d'autant plus fréquente que les ménages ont emménagé depuis moins longtemps, encore que les ménages ayant emménagé entre octobre 1981 et septembre 1984 ou avant octobre 1981 participent - eux ou d'autres personnes qu'ils sollicitent - davantage aux travaux réalisés récemment que d'autres ménages du même groupe ne participaient - eux ou d'autres personnes qu'ils avaient sollicités - aux travaux réalisés dans les deux ans ayant suivi leur emménagement. On peut donc conclure à l'existence de deux phénomènes distincts : une tendance générale à la participation croissante de non-entreprises aux travaux réalisés dans le logement, quelle que soit l'étape du cycle résidentiel atteinte par les ménages ; une tendance des plus jeunes ménages à participer davantage que ne le faisaient les générations antérieures aux travaux correspondant à une étape donnée du cycle résidentiel (voir tableau II.3-4).

Il résulte de la conjonction de ces deux phénomènes que les différences selon l'âge du chef de ménage s'estompent quelque peu, seuls les ménages dont le chef a plus de 50 ans se distinguant des autres par une moindre fréquence de participation de non-entreprises aux travaux, notamment d'agents extérieurs au ménage.

On observe, par ailleurs, des phénomènes aisément prévisibles : que la participation des non-entreprises est plus fréquente si le ménage réside dans une maison individuelle plutôt que dans un appartement, s'il s'agit d'un

Classification des composantes travaux selon le mode de leur prise en charge lorsqu'elles font partie de la dernière opération-travaux à laquelle ont participé des entreprises

Prise en charge totale par des non-entreprises	Prise en charge partielle par des non-entreprises		
	Relativement fréquente : > 10%	Peu fréquente : 5-10%	Très peu fréquente : < 5%
Très fréquente : > 30%	Rien	Parquets et lambris Menuiserie d'aménagement Décoration intérieure	Espaces verts Peinture, papiers peints Autre revêtement murs et sols
Moyennement fréquente : 10 à 30%	Sol-terrassement Maçonnerie intérieure Carrelage Aménagement complet cuisine Cheminée décorative	Canalisations-évacuation Plâtrerie, plafonds, faux-plafonds, stuc Electricité	Menuiserie ext., Maçonnerie, portes et fenêtres Isolation thermique Isolation phonique Chauffage
Peu fréquente : < 10%	Clôture-portail Charpente-escalier	Étanchéité Vitrerie Serrurerie-sécurité	Peintures et revêtements ext. Toiture-couverture Plomberie-sanitaire

Tableau II.3-3

Variations de la distribution des ménages selon que des non-entreprises ont participé ou non à la dernière opération-travaux en fonction de la période des travaux et de la période d'emménagement

Participation à l'opération	Entreprise seule	Ménage aussi	Autre que le ménage aussi	Total
<b>Travaux réalisés dans les 2 ans ayant suivi l'emménagement</b>				
oct. 1984 - sept. 1986	55,0	27,9	18,1	100
oct. 1981 - sept. 1984	76,5	18,0	5,5	100
avant oct. 1981	81,7	14,9	3,4	100
<b>Période des travaux</b>				
oct. 1984 - sept. 1986	71,5	22,7	5,8	100
oct. 1981 - sept. 1984	81,5	14,0	4,5	100
avant oct. 1981	72,6	19,6	7,8	100
<b>Travaux réalisés entre oct. 1984 et sept. 1986 les ménages ayant emménagé en</b>				
oct. 1984 - sept. 1986	55,0	27,9	18,1	100
oct. 1981 - sept. 1984	71,5	23,0	5,5	100
avant oct. 1981	75,3	23,8	2,9	100

Tableau II.3-4

couple plutôt que d'une personne célibataire, veuve ou divorcée, si le chef de ménage est un homme plutôt qu'une femme. Enfin, des différences existent selon les classes sociales, mais qui ne sont pas aussi marquées que celles relatives au choix entre le recours au marché ou la seule auto-production. Les ménages de patrons de l'industrie et du commerce participent le moins souvent aux travaux, eux-mêmes comme des personnes extérieures au ménage. Au pôle opposé, ce sont les professions intermédiaires qui y participent le plus souvent, faisant appel également le plus souvent à leur réseau de relations (voir tableau II.3-5).

Ce sont les agents qui, dans l'espace social, sont les plus éloignés du champ de l'entreprise qui interviennent le plus souvent dans une opération, lorsqu'ils en confient la réalisation principalement à une entreprise. Non seulement cherchent-ils ainsi à minimiser le coût des travaux mais aussi à en maîtriser la conception et le déroulement.

#### 4 - L'achat direct de matériaux, éléments, etc. par le ménage

Dans l'ensemble, 29,0% des ménages ont acheté directement des matériaux, éléments, etc., nécessaires à la réalisation de l'opération considérée ; 6,8% : pour moins de 50% de la valeur de l'ensemble des matériaux, éléments, etc., nécessaires ; 3,0% : pour environ 50% de cette valeur ; 4,8% : pour plus de 50% ; 14,4% en ont acheté eux-mêmes la totalité.

Ce comportement, d'achat direct, est d'autant plus fréquent que les travaux sont plus importants. Sa fréquence croît avec le nombre de composantes des travaux, leur diversité, leur coût, leur durée et le fait que plusieurs entreprises y aient participé. Elle croît également avec l'importance de la participation de non-entreprises aux travaux (voir tableau II.4-1).

On remarquera cependant que pour les travaux les plus chers et surtout pour ceux auxquels ont participé plusieurs entreprises, il est moins fréquent que les ménages achètent directement eux-mêmes la majeure part des matériaux nécessaires à l'opération.

En apparence, ce comportement n'a pas beaucoup évolué dans le temps. Toutefois, à ne considérer que les travaux réalisés entre octobre 1984 et septembre 1986 ou ceux réalisés dans les deux ans ayant suivi l'emménagement, on observe qu'il est beaucoup plus fréquent parmi les ménages qui ont



Variations de la distribution des ménages (en %) selon que des non-entreprises ont participé ou non à la dernière opération-travaux  
selon différents facteurs

Participation à l'opération	Entreprise seule	Ménage aussi	Autre que le ménage aussi	Total
<b>Statut du chef de ménage</b>				
Marié, vit maritalement	71,7	22,4	5,9	100
Célibataire, veuf, divorcé	83,1	11,2	5,7	100
<b>Age du chef de ménage</b>				
< 30 ans	68,2	22,8	9,0	100
De 31 à 40 ans	72,8	19,2	8,0	100
De 41 à 50 ans	68,7	25,2	6,1	100
Plus de 50 ans	83,4	14,4	2,2	100
<b>PCS du chef de ménage</b>				
Patrons de l'industrie et du commerce	84,9	10,0	5,1	100
Cadres supérieurs et professions libérales	78,7	18,0	3,3	100
Professions intermédiaires	65,1	24,6	10,3	100
Employés	74,0	20,8	5,2	100
Ouvriers	73,0	22,4	4,6	100
<b>Sexe du chef de ménage</b>				
Masculin	72,5	22,1	5,4	100
Féminin	85,4	6,3	9,3	100
<b>Type du logement</b>				
Maison individuelle	72,7	21,2	6,1	100
Appartement	79,7	15,6	4,7	100

Tableau II.3-5

Variations, en fonction des caractéristiques des travaux, de la fréquence d'achats directs (dont pour plus de 50% de la valeur des matériaux, etc. utilisés)

	Fréquence d'achats (en %)	dont: + de 50% de la valeur des matériaux etc. utilisés
<b>Nombre de composantes des travaux</b>		
1	29,1	17,2
2	33,8	25,2
3 - 5	45,0	19,4
6 et plus	46,1	21,3
<b>Diversité des travaux</b>		
1 composante extérieure	19,7	17,8
1 composante intérieure	20,8	17,0
Plusieurs composantes extérieures ou intérieures	38,6	20,8
Plusieurs composantes extérieures ou intérieures	52,6	27,8
<b>Coût des travaux</b>		
< 10.000 F.	24,1	19,3
10 à 50.000 F.	31,1	19,7
> 50.000 F.	48,6	15,9
<b>Durée des travaux</b>		
< 1 mois	24,1	17,4
> 1 mois	48,8	26,2
<b>Nombre d'entreprises ayant participé aux travaux</b>		
Une	26,8	20,3
Plusieurs	48,3	9,3
<b>Participation d'agents autres que des entreprises à l'opération</b>		
Aucune	17,3	11,3
Le ménage : un peu	53,5	29,5
Le ménage : beaucoup	88,0	74,5
Des personnes extérieures au ménage : un peu (le ménage : un peu ou pas du tout)	63,4	29,6
Des personnes extérieures au ménage : beaucoup (le ménage un peu, bq ou pas du tout)	81,5	72,3

Tableau II.4-1

emménagé récemment (voir tableau II.4-2).

Ce comportement est d'autant moins fréquent que le chef de ménage est plus âgé, pour ce qui est des travaux dont le coût est inférieur à 10.000 francs ; mais les choses sont plus floues pour les travaux dont le coût est supérieur à ce montant : en ce cas, les jeunes ménages font des achats plus importants lorsqu'ils en font, mais ils en font moins souvent (voir tableau II.4-3).

Dans la même logique, les ouvriers s'opposent aux patrons de l'industrie et du commerce pour ce qui est des petits travaux : les premiers prennent alors en charge souvent les achats, les seconds rarement. Mais lorsque le coût des travaux dépasse 10.000 francs, le phénomène s'inverse : la fréquence de ce comportement d'achat décroît alors régulièrement lorsqu'on descend dans l'échelle sociale (voir tableau II.4-3), comme si le pouvoir de négociation avec les entreprises pour se réserver une part des achats - et faire ainsi quelque économie sur la dépense - s'accordait avec la possibilité de payer le prix demandé par les entreprises pour le temps de travail et que des compromis de nature différente devaient être passés entre celles-ci et leurs clients selon les capacités financières de ces derniers.

Variations en fonction de la période des travaux et de la période d'emménagement, de la fréquence d'achats directs (dont : pour plus de 50% de la valeur des matériaux, etc. utilisés)

	Fréquence d'achats (en %)	dont + de 50% de la valeur des matériaux etc. utilisés
<b>Période des travaux :</b>		
oct. 1984 - sept. 1986	30,2	20,1
oct. 1981 - sept. 1984	28,5	19,8
avant oct. 1981	25,9	15,4
<b>Travaux réalisés entre oct. 1984 et sept. 1986 le ménage ayant emménagé en :</b>		
oct. 1984 - sept. 1986	40,3	24,0
oct. 1981 - sept. 1984	29,5	16,8
avant oct. 1981	28,5	20,2
<b>Travaux réalisés dans les 2 ans ayant suivi l'emménagement en :</b>		
oct. 1984 - sept. 1986	40,3	24,0
oct. 1981 - sept. 1984	31,0	17,3
avant oct. 1981	28,1	16,8

Tableau II.4-2

Variations, en fonction de la PCS et de l'âge du chef de ménage, de  
la fréquence (en %) d'achat directs  
(dont pour plus de 50% de la valeur des matériaux, etc., utilisés)\*

Facteurs	Tous travaux		Travaux réalisés après sept. 1976 dont le coût était :-			
			< 10 000 F.		> 10 000 F.	
	Fréquence d'achats (en %)	dont : pour + de 50% ...*	Fréquence d'achats (en %)	dont : pour + de 50% ...*	Fréquence d'achats (en %)	dont : pour + de 50% ...*
<b>PCS du chef de ménage</b>						
Patrons de l'industrie et du commerce	32,0	17,7	7,0	5,8	50,2	22,4
Cadres supérieurs et professions libérales	27,9	17,2	18,3	14,3	34,3	18,6
Professions intermédiaires	31,8	20,6	27,4	19,6	35,2	21,1
Employés	25,0	17,7	25,9	22,2	20,0	16,1
Ouvriers	27,9	20,8	34,5	29,0	24,0	14,1
<b>Age du chef de ménage</b>						
< 30 ans	31,8	29,3	38,8	34,2	26,5	24,9
De 31 à 40 ans	33,1	22,1	25,4	17,9	39,8	24,0
De 41 à 50 ans	27,1	17,1	24,1	23,1	30,0	14,0
Plus de 50 ans	25,7	15,7	20,9	16,1	33,7	16,2

Tableau II.4.3

## 5 - Les insatisfactions des ménages à l'égard des entreprises qui ont participé à la dernière opération-travaux

On a distingué sept thèmes d'insatisfaction plus un "autre cas". Pour chacun de ces thèmes, il était demandé aux chefs de ménage enquêtés s'il n'y avait pas eu de problème et, dans l'affirmative, s'ils avaient été, de ce point de vue, : "très insatisfaits" ou "pas très satisfaits". Il leur était ensuite demandé à quelle composante de l'opération se référait principalement cette insatisfaction.

On donne pages suivantes (tableaux II.5-1 et II.5-2), pour chacun des thèmes distingués, la proportion des ménages qui ont exprimé une insatisfaction ainsi que la proportion des cas où telle ou telle composante possible des travaux est citée(1) lorsqu'une telle insatisfaction est exprimée. Nous ne donnons évidemment ce dernier chiffre que s'il est important relativement à la proportion de cas où une entreprise a participé à la réalisation effective de tels travaux dont la nature est spécifiée (lorsque le rapport entre ces deux proportions est supérieur à 1,2).

On peut observer que les insatisfactions les plus fréquentes sont relatives aux délais d'exécution des travaux et aux finitions. Viennent ensuite la qualité technique des travaux et la qualité des matériaux employés (malfaçons) ; puis le prix, la coordination des travaux, et enfin le service après-vente de l'entreprise les ayant exécutés.

Seuls les problèmes liés à l'après vente et qui apparaissent plus ou moins longtemps après la fin des travaux sont des sujets d'insatisfaction dont la fréquence croît avec l'ancienneté de la période des travaux.

La fréquence de presque tous les thèmes d'insatisfaction (hormis le prix) croît avec le coût des travaux et le fait que plusieurs entreprises y aient participé. Par contre, sont plus fréquentes avec des travaux de longue

(1) La somme de ces proportions correspondant chacune à une composante est égale à 100. Mais il va de soi qu'une composante a d'autant plus de chances a priori d'être citée qu'elle a plus de chances de faire partie d'une opération-travaux.

Variations de la fréquence d'insatisfaction (en %) des ménages eu égard à certaines entreprises qui ont participé aux travaux pendant ou immédiatement après la fin des travaux et plus tard

Sujet d'insatisfaction	% insatisfaction	dont	
		Pas très satisfait	Très insatisfait
- pendant ou immédiatement après la fin des travaux			
Coordination	3,8	1,8	2,0
Délais	8,3	4,3	4,0
Finitions	10,0	6,5	3,5
Prix	4,8	2,3	2,5
- plus tard			
Service après-vente	3,4	1,5	1,9
Qualité technique des matériaux	6,6	2,9	3,7
Qualité des matériaux	6,7	3,0	3,7
Autre sujet	1,5	0,1	1,4

Tableau II.5-1

	Composante des travaux (corps de métiers) qui est à l'origine de cette insatisfaction	Parmi l'ensemble des cas d'insatisfaction pour ce motif, proportion de ceux dont cette composante-travaux est à l'origine	Fréquence des cas où cette composante-travaux fait partie de l'opération et a été pris en charge au moins partiellement par une entreprise	A/B	
		A	B		
<b>Motif d'insatisfaction</b>					
pendant ou immédiatement après la fin des travaux					
Coordination .....	Installation de cuisine	18,2	5,0	3,6	
Délais .....	Charpente-escal.	11,2	4,9	2,3	
	Installation cuisine	10,1	5,0	2,0	
	Clôture-portail	3,0	1,8	1,7	
Finitions .....	Sol-terrass <sup>t</sup>	4,6	2,4	1,9	
	Maçonnerie ext.	11,0	6,0	1,8	
	Toiture, couverture	9,1	7,1	1,3	
	Electricité	11,8	6,4	1,8	
Prix .....	Chauffage	14,1	9,9	1,4	
Plus tard	Service après-vente .....	Maçonnerie ext.	15,3	16,0	2,6
		Chauffage	27,1	9,9	2,2
		Electricité	9,6	6,4	1,5
		Plomberie-sanitaire	14,0	11,2	1,3
		Sol-terrass <sup>t</sup>	6,4	12,4	2,7
Qualité technique des travaux..	Carrelage	13,8	10,2	1,4	
	Sol-terrass <sup>t</sup>	5,9	2,4	2,5	
Qualité des matériaux .....	Carrelage	18,9	10,2	1,9	
	Installation cuisine	7,4	5,0	1,5	
	Chauffage	12,8	9,9	1,3	

Tableau II.5.2



durée les insatisfactions liées aux délais, à la qualité technique des travaux ou à celle des matériaux utilisés.

Les couples sont plus souvent insatisfaits des finitions que les personnes seules ; les jeunes ménages plus souvent insatisfaits du prix que les autres ménages. Les cadres supérieurs et professions libérales sont la catégorie le plus souvent insatisfaite des délais, des finitions et de tout l'après-vente ; les patrons de l'industrie et du commerce, catégorie le moins souvent insatisfaite, le sont cependant relativement plus souvent de la qualité des matériaux utilisés. Les professions intermédiaires, catégorie le plus souvent insatisfaite, le sont relativement le plus souvent de la coordination des travaux, des finitions, du prix, de la qualité technique des travaux. Les employés et les ouvriers n'ont pas quant à eux des sujets d'insatisfaction particulièrement fréquents et, dans l'ensemble, sont moins souvent insatisfaits que les cadres, professions libérales et professions intermédiaires (voir tableau II.5-3)

A ne considérer que les opérations-travaux les plus importantes(1), on peut opposer les cadres supérieurs, professions libérales et professions intermédiaires aux patrons de l'industrie et du commerce, employés et ouvriers qui sont près de deux fois moins insatisfaits que les précédents. Se confirme alors la différence entre les ménages de couples et ceux de personnes vivant sans conjoint ou concubin (et qui sont moins souvent insatisfaits que les précédents), le fait que les ménages dont le chef a entre 30 et 40 ans sont le plus souvent insatisfaits.

Dans l'ensemble, les ménages ont eu au moins un sujet d'insatisfaction dans 18,6% des cas (1 sujet : 8,0%, 2 sujets : 3,3% ; 3 sujets : 3,8% ; 4 sujets ou plus : 3,5%). Le nombre de sujets d'insatisfaction tend à croître lorsque plusieurs entreprises ont participé à l'opération-travaux de même qu'avec la durée et le coût de ces derniers (voir tableau II.5-3). Les travaux pour lesquels les ménages ont les plus grandes chances d'être ainsi insatisfaits pour une raison ou une autre sont : les installations complètes de cuisine, les travaux de carrelage et les travaux de sol, de terrassement et de maçonnerie extérieure. Ce sont, hormis le dernier cité, des travaux que les ménages prennent en charge partiellement

(1) Réalisées après septembre 1976 et dont le coût était supérieur à 10.000 F.

## Variations de la fréquence (en %) d'insatisfaction selon différents facteurs

Facteurs	Insatisfaction							Au - 1 <sup>er</sup> dont : insatis- si coût > faction 10 000 F. (en %) après sept.76	
	Coordin.	Délais	Finitions	Prix	Service après-vente	Qualité techn.	Qualité Matériaux		
<b>Période des travaux</b>									
oct.84-sept.86	3,8	8,3	9,1	4,1	2,7	4,5	3,1	17,0	
oct.81-sept.84	4,1	8,7	11,4	6,9	3,9	8,1	6,4	21,6	
avant 1981	3,2	7,5	11,1	4,5	4,9	12,2	7,2	19,9	
<b>Coût des travaux</b>									
< 5 000 F.	0,7	2,3	5,8	2,2	1,9	2,9	1,4	8,7	
5-10 000 F.	3,6	6,4	7,7	8,0	1,3	5,4	3,4	16,8	
10-20 000 F.	2,6	8,1	11,9	4,8	4,5	9,5	6,7	20,6	
20-50 000 F.	5,6	11,3	13,2	4,5	5,7	7,1	6,4	23,3	
> 50 000 F.	13,1	21,3	11,8	3,7	4,3	10,0	5,9	30,2	
<b>Nbre d'entreprises</b>									
Une	3,3	7,5	9,6	4,7	3,0	6,1	4,2	17,4	
Plusieurs	8,7	15,2	13,7	6,1	6,5	12,2	9,0	29,1	
<b>Durée des travaux</b>									
< 1 mois	2,3	5,6	9,8	4,7	3,1	6,4	4,0	16,2	
> 1 mois	10,2	20,1	10,8	5,4	4,5	8,1	7,3	29,3	
<b>Situation familiale</b>									
Couples	4,4	7,8	10,6	4,4	3,6	6,8	4,6	18,9	23,9
Célibataires	1,7	9,8	7,5	6,3	2,6	6,1	4,8	17,3	20,5
<b>Age du chef de ménage</b>									
< 30 ans	16,9	3,9	1,9	9,7	7,2	3,4	5,6	15,1	16,9
31-40 ans	6,2	11,9	10,7	5,1	2,5	7,7	5,2	20,1	27,9
41-50 ans	3,6	7,7	9,4	4,6	4,6	5,0	3,2	18,2	22,8
> 50 ans	1,4	6,7	9,9	4,2	3,0	7,7	5,3	17,4	21,3
<b>PCS du chef de ménage</b>									
Patrons de l'ind. et du commerce	1,9	3,4	8,0	1,9	4,3	4,8	5,7	13,7	17,9
Cadres sup. et prof. libérales	4,9	12,3	13,1	3,3	5,7	9,8	6,5	21,3	31,4
Professions intermédiaires	7,1	9,5	14,3	6,4	4,8	9,5	3,1	23,8	28,2
Employés	3,1	6,3	8,3	6,3	2,1	8,3	5,2	16,7	16,1
Ouvriers	1,8	8,1	6,5	5,5	1,0	2,8	3,7	16,2	17,9

Tableau II.5-3

relativement fréquemment (voir tableau II.5-4 et tableau II.3-3). D'ailleurs, la fréquence des cas où existe au moins un sujet d'insatisfaction, qui croît avec l'importance des travaux (notamment avec leur durée, leur coût, le nombre de leurs composantes), croît considérablement plus avec le nombre de composantes qui ont été réalisées partiellement par des non-entreprises qu'avec le nombre de composantes qui ont été réalisées entièrement par des non-entreprises, de même qu'elle est plus forte lorsque des personnes du ménage ou des personnes extérieures au ménage en ont réalisé une part importante (voir tableau II.5-5).

On peut donc penser que la non-formalisation des relations entre ménage et entreprise est cause de plus nombreuses insatisfactions. Mais cette hypothèse est fragile car on peut également dire que les ménages ont dû d'autant plus probablement prendre en charge partiellement certains travaux que ceux-ci avaient été mal faits et qu'ils les ont donc refaits eux-mêmes en partie. Une autre manière de tester l'hypothèse est donc de chercher à savoir si la fréquence d'insatisfaction décroît, si l'on a utilisé les services d'une seule entreprise d'une part, si l'on a utilisé les services de plusieurs entreprises d'autre part, lorsque la relation ménage-entreprise a été formalisée par l'établissement d'un devis.

On observe alors que :

Si une seule entreprise a participé à la réalisation des travaux, l'existence d'insatisfactions ne dépend pas de ce que cette entreprise avait ou non établi un devis ; elle est plus fréquente lorsque le ménage avait fait établir plusieurs devis, sans doute parce qu'alors les travaux envisagés étaient plus coûteux. En effet, cette dernière différence s'estompe lorsqu'on ne considère que les opérations les plus importantes(1). Par contre, il apparaît que pour ces opérations-là, les ménages sont plus souvent insatisfaits lorsqu'ils ont utilisé les services d'une entreprise à laquelle ils n'ont pas demandé de devis.

Si plusieurs entreprises ont participé à la réalisation des travaux, il est plus probable que le ménage ait été insatisfait : si toutes avaient établi un devis plutôt que si aucune n'en avait établi un ; si plusieurs en avaient établi un plutôt que si plusieurs n'en avaient pas établi un ;

(1) Réalisées après septembre 1976 et dont le coût était supérieur à 10.000 F.

Fréquence (en %) d'au moins un problème dans un corps de métier lorsque le travail correspondant a été pris en charge au moins partiellement par une entreprise

Corps de métier	Fréquence %
Clôture-portail	11,1
Sol-terrassment	17,3
Espaces verts	0,0
Maçonnerie extérieure	19,4
Peinture et revêtements extérieurs	2,4
Toiture, couverture	10,4
Étanchéité	8,9
Vitrerie	3,7
Serrurerie-sécurité	5,2
Charpente-escalier	13,9
Menuiserie : portes et fenêtres	6,2
Isolation thermique	13,7
Isolation phonique	0,0
Canalisations-évacuation	5,7
Maçonnerie intérieure, placoplâtre	10,0
Plâtrerie, plafonds, faux plafonds, stuc	8,1
Peinture et papiers-peints	11,2
Parquets et lambris (sol, murs, plafonds)	5,1
Carrelage	18,6
Autre revêtement murs et sols, (moquette, tissus...)	3,3
Menuiserie d'aménagement (placards, etc.)	9,2
Electricité	7,1
Chauffage	11,9
Plomberie-sanitaire	15,3
Aménagement complet cuisine	20,1
Décoration intérieure	0,0
Cheminée décorative	22,2

Tableau II.5-4

Variations de la fréquence des cas où au moins une insatisfaction est exprimée selon différents facteurs

Facteurs de variations	% des cas où au moins une insatisfaction est exprimée
<b>Nombre de composantes des travaux prises partiellement en charge par des non-entreprises</b>	
0	17,3
1	20,8
2	37,0
3 ou plus	54,7
<b>Nombre de composantes des travaux prises entièrement en charge par des non-entreprises</b>	
0	17,2
1	28,2
2	33,8
3 - 5	23,8
6 et plus	31,6
<b>Nombre total des composantes travaux</b>	
1	16,3
2	15,9
3 - 5	27,6
6 ou plus	25,4
<b>Participation de non-entreprises aux travaux</b>	
Non	16,2
Ménage : un peu	22,6
Ménage : beaucoup	35,8
Autres agents: un peu	15,6
Autres agents: beaucoup	29,2

Tableau II.5-5

Si plusieurs devis avaient été demandés par le ménage avant les travaux, plutôt qu'un seul ou aucun. Ces résultats ne changent pas de signe lorsqu'on se limite aux opérations les plus importantes (voir tableau II.5-6). On ne peut donc pas conclure quant à l'idée de promouvoir une formalisation des relations entre ménages et entreprises pour accroître le niveau de satisfaction des premiers.

Variations de la fréquence (en %) des cas où une ou plusieurs insatisfactions sont exprimées en fonction de la participation à l'opération d'entreprises qui ont ou non établi un devis

	Ensemble des travaux		Travaux postérieurs à sept.76 dont le coût est > à 10 000 F.	
	une insatisfaction	Plusieurs insatisfactions	une insatisfaction	Plusieurs insatisfactions
<b>Etablissement de devis :</b>				
Non	8,8	6,8		
1 devis	7,1	10,3		
Plusieurs devis	9,2	14,1		
<b>Ont participé à l'opération</b>				
<b>une seule entreprise</b>				
Ayant établi un devis	7,5	10,1	7,8	13,0
N'ayant pas établi un devis	6,3	9,1	15,6	14,8
<b>Plusieurs entreprises</b>				
Aucune n'ayant pas établi un devis	11,6	21,9	15,2	21,6
Plusieurs ayant établi un devis	10,5	23,8	13,0	25,6
Une seule ayant établi un devis	8,4	21,4	18,0	18,0
Plusieurs n'ayant pas établi de devis	2,6	15,8	4,1	17,1
<b>une seule entreprise</b>				
Le ménage n'ayant pas fait établir un devis	9,1	7,0	17,1	0,9
Le ménage ayant fait établir un devis	7,3	9,9	9,0	11,9
Le ménage ayant fait établir plusieurs devis	8,2	11,3	6,2	13,9
<b>Plusieurs entreprises</b>				
Le ménage ayant fait établir un devis	0,0	26,2	0,0	19,6
Le ménage ayant fait établir plusieurs devis	12,0	22,1	15,3	18,8

Tableau II.5-6

## 6 - Les litiges entre ménages en entreprises à l'occasion de la dernière opération-travaux

7,2% des ménages déclarent être ou avoir été en litige avec une ou plusieurs entreprises ayant participé à la dernière opération-travaux dans leur logement principal : pour 5,2%, le litige est survenu avant même la fin des travaux ; pour 2,0%, il est survenu après.

La fréquence des litiges est proportionnée à l'importance des travaux : elle croît avec leur coût, leur durée, le fait que plusieurs entreprises y aient participé et, dans une moindre mesure, le nombre de leurs composantes. Elle dépend également du fait que des non-entreprises aient participé à l'opération-travaux : elle est plus grande en ce cas, mais surtout si le ménage ou d'autres agents n'ont réalisé qu'une petite part des travaux, et non la plus grande part. Elle croît fortement avec le nombre de composantes des travaux qui ont été partiellement prises en charge par des non-entreprises (voir tableau II.6-1). Ces derniers faits peuvent être interprétés de deux façons : soit que la participation conjointe d'entreprises et de non-entreprises aux travaux est source de conflits entre les unes et les autres, soit que la participation de non-entreprises en ce cas - et dans la mesure où elle est relativement faible et consiste principalement en travaux de même nature que ceux réalisés par des entreprises - est due à la défaillance de ces dernières ; d'où des litiges plus fréquents. Il faudrait analyser la nature des litiges pour pouvoir trancher entre ces deux interprétations(1).

La fréquence des litiges décroît avec l'ancienneté de la date d'emménagement mais croît avec celle de la date des travaux. Ce résultat est difficile à interpréter tel quel. Si l'on retient uniquement les travaux réalisés entre octobre 1984 et septembre 1986, la probabilité qu'un litige soit survenu décroît avec l'ancienneté de la date d'emménagement. Et si

(1) *L'information sur cette question a été recueillie, mais n'a pas encore été codée (question ouverte) et ne peut être analysée dans ce rapport-ci.*

## Variations de la fréquence (en %) des litiges selon différents facteurs

Facteurs	pendant ou juste après la fin des travaux	Plus tard	Ensemble
<b>Coût des travaux</b>			
< 5 000 F.	2,0	0,9	2,9
5 - 10 000 F.	4,6	0,7	5,3
10 - 20 000 F.	5,6	3,3	8,9
20 - 50 000 F.	6,6	2,5	9,1
> 50 000 F.	6,6	3,7	10,3
<b>durée des travaux</b>			
< 1 mois	3,8	1,6	5,4
> 1 mois	11,4	3,8	15,2
<b>Nombre d'entreprises ayant participé aux travaux</b>			
Une	4,6	1,6	6,2
Plusieurs	10,5	5,3	15,8
<b>Nombre total de composantes des travaux</b>			
1	4,1	2,0	6,1
2	6,0	0,9	6,9
3 - 5	9,5	1,6	11,1
6 ou plus	5,4	3,2	8,6
<b>Nombre de composantes pris en charge partiellement par des non-entreprises</b>			
0	4,6	2,0	6,6
1	8,9	0,0	8,9
2 ou plus	11,6	5,2	16,8
<b>Agents ayant participé à l'opération</b>			
Entreprise seule	4,3	2,0	6,3
+ ménage un peu	8,1	2,1	10,2
+ ménage beaucoup	8,8	0,0	8,8
+ autre agent un peu	15,6	0,0	15,6
+ autre agent beaucoup	2,0	5,0	7,0

Tableau II.6-1



l'on retient les travaux réalisés dans les deux années suivant l'emménagement, cette probabilité demeure à peu près constante (voir tableau II.6-2). On doit donc conclure que la probabilité pour qu'un litige survienne est plus grande lorsque les travaux ont lieu dans les premières années qui suivent l'emménagement qu'elle ne l'est ensuite ; mais on ne peut conclure que, d'une manière générale, le nombre de litiges rapporté aux nombre d'opérations-travaux réalisées par les ménages et auxquelles participent des entreprises a cru au cours de la dernière décennie(1).

On peut observer, une fois pris en compte les variations de la fréquence des litiges en fonction du coût des travaux, que ce sont les classes d'âge (30-40 et 41-50 ans) et les catégories socioprofessionnelles (cadres supérieurs, professions libérales, professions intermédiaires) les plus souvent insatisfaites, mais aussi les employés, qui ont le plus souvent des litiges avec les entreprises (voir tableau II.6-3). L'espace social est à nouveau clivé de ce point de vue qui permet de réunir les patrons de l'industrie et du commerce et les ouvriers.

On peut dire qu'un litige résulte d'une insatisfaction qui s'exprime par un passage à l'acte. Aussi doit-on considérer que plus du tiers des ménages insatisfaits expriment ainsi leur insatisfaction puisqu'on compte 7,2% de litiges et 18,6% de cas d'insatisfaction, dont 7,3% pour trois raisons au moins. Toutefois un litige ne conduit pas nécessairement à entamer une action en justice : il en est ainsi dans 12,7% des cas de litiges (auxquels il faut ajouter les 1,0% de cas où c'est l'entrepreneur qui a entamé une procédure judiciaire et non le client(2)). Il va de soi qu'une procédure judiciaire a d'autant plus de chances d'avoir été entamée par le ménage que les travaux sont plus anciens, d'une part parce que les problèmes apparaissent souvent quelque temps après la fin des travaux, d'autre part parce qu'il est raisonnable de penser que des ménages ayant eu ainsi un sérieux litige avec une entreprise sont ensuite moins enclins à s'adresser au marché, de telle sorte qu'ils sont relativement plus nombreux parmi les ménages pour lesquels la dernière opération-travaux avec recours au marché date de plusieurs années (voir tableau II.6-4). Les actions en justice concernent

(1) Etant bien entendu que sont exclus ici les travaux de construction de logements individuels ou collectifs.

(2) Selon l'information fournie par ce dernier.

Variations de la fréquence (en %) de cas où il y a eu un litige avec une ou plusieurs des entreprises ayant participé à la dernière opération selon la période des travaux et la période d'emménagement

Période des travaux		Période d'emménagement	Période des travaux		
			depuis emménagement	d'octobre 84 à septembre 86	dans les 2 ans suivant l'emménagement
Après oct. 1984	8,4	Après oct. A984	10,6	10,6	10,6
oct. 1981 - sept. 1984	8,8	oct. 1981 - sept. 1984	8,4	9,8	9,0
Avant oct. 1981	10,8	Avant oct. 1981	6,1	2,8	8,1

Tableau II.6-2

Variations de la fréquence de cas (en %) où il y a eu un litige avec une ou plusieurs des entreprises ayant participé à la dernière opération pour des travaux réalisés après septembre 1976 dont le coût est supérieur à 10 000 F. selon l'âge et la PCS du chef de ménage

	Fréquence des litiges en %
<b>Age du chef de ménage</b>	
< 30 ans	7,4
31 - 40 ans	10,5
41 - 50 ans	10,2
> 50 ans	8,5
<b>PCS du chef de ménage</b>	
Patrons de l'industrie et du commerce	4,8
Cadres supérieurs et professions libérales	15,7
Professions inter-médiaires	9,9
Employés	12,9
Ouvriers	6,1

Tableau II.6-3

Variations de la fréquence de cas (en %) où le ménage a entamé une procédure judiciaire lorsqu'il y a eu litige avec une entreprise en fonction de différents facteurs

Facteurs de variations	Fréquence (%)
<b>Période des travaux</b>	
après oct. 1984	2,2
oct. 1981-sept. 1984	13,7
avant oct. 1981	29,4
<b>Période d'emménagement*</b>	
après oct. 1984	6,8
oct. 1981-sept. 1984	0,0
avant oct. 1981	20,7
<b>Coût des travaux</b>	
< 5 000 F.	0,0
de 5 à 10 000 F.	5,1
de 10 à 20 000 F.	21,0
de 20 à 50 000 F.	13,8
plus de 50 000 F.	19,0
<b>Durée des travaux</b>	
< 1 mois	8,4
> 1 mois	19,1
<b>Type de logement</b>	
maison individuelle	16,6
appartement	0,0
<b>Statut marital du chef de ménage</b>	
vit maritalement	16,3
vit seul	0,0
<b>PCS du chef de ménage</b>	
Patron de l'industrie et du commerce	20,0
Cadres supérieurs et professions libérales	8,3
Professions intermédiaires	9,1
Employés	11,1
Ouvriers	20,1

Tableau II.6-4

\* dont : Ménages pour lesquels les travaux ont été réalisés

Période	entre oct.84 et sept.86	dans les 2 ans ayant suivi l'emménagement
d'emménagement		
après oct. 1984	6,8%	6,8%
oct. 1981-sept.1984	0,0%	0,0%
avant oct. 1981	0,0%	20,6%

des travaux importants : leur fréquence croît avec le coût de ces derniers et leur durée. Pour les seuls travaux réalisés depuis octobre 1984, elles ont été faites uniquement par des ménages ayant récemment emménagé. Elles doivent concerner des problèmes d'un type spécifique puisqu'on peut assez bien cerner les ménages qui les ont entamées : il s'agit toujours de ménages habitant une maison individuelle de trois à cinq pièces, située dans une petite agglomération ou dans une commune rurale de préférence, soit jeunes soit âgés, beaucoup plus rarement d'âge médian, toujours mariés ou vivant maritalement, et - fait intéressant - dont le chef est plus souvent ouvrier ou patron de l'industrie et du commerce : les ménages le moins souvent insatisfaits et qui ont le moins souvent des litiges entament donc le plus souvent une procédure judiciaire lorsqu'ils en ont un. Leur niveau d'exigence à l'égard des entreprises est plus bas ; aussi le conflit est-il plus souvent aigu lorsqu'il existe (voir tableau II.6-4).

Au moment de l'enquête, la procédure contentieuse était en cours dans 25,7% des cas (100% lorsque les travaux avaient commencé après septembre 1984), elle était terminée, le ménage ayant eu gain de cause dans 44,6% des cas (70,8% lorsque les travaux avaient commencé avant octobre 1981) ; elle avait été suspendue pour un arrangement à l'amiable dans 29,7% des cas correspondant tous à des travaux entrepris entre octobre 1981 et septembre 1984. Dans un tiers des cas seulement, les ménages avaient fait jouer la garantie décennale et l'on peut supposer qu'alors le litige portait principalement sur des malfaçons.

Pour la grande majorité des litiges (87,3%), les ménages n'ont pas engagé une procédure judiciaire. Le problème demeure alors en suspens dans 12,8% des cas (correspondant à des travaux entrepris après septembre 1981) ; il n'y a pas eu d'arrangement dans 31,7% des cas ; une tentative d'arrangement à l'amiable s'est soldée par un échec, du point de vue du ménage qui ne s'estime pas satisfait, dans 22,5% des cas : l'arrangement amiable a satisfait le ménage dans 33,0% des cas. La distribution des situations selon la période des travaux montre que les tentatives d'arrangement à l'amiable sont de plus en plus fréquentes et qu'elles satisfont de plus en plus souvent le consommateur (voir tableau II.6-5).

3,5% des ménages ayant eu un litige avec une entreprise à l'occasion de la dernière opération-travaux dans leur logement se sont adressés à une association de défense du consommateur. Cette fréquence décroît

Variations de la distribution des situations de litige lorsqu'il n'y pas eu d'action en justice selon la période des travaux

Période des travaux	Situations de litige				
	Arrangement à l'amiable			Problème en suspens	Ensemble
	Oui		Non		
ménage satisfait	ménage non satisfait				
Après oct.84	38,9	22,4	20,4	12,8	100
oct.84-sept.86	26,5	27,9	33,4	12,2	100
avant oct.81	27,7	14,5	57,8	0,0	100

Tableau II.6-5

sensiblement avec l'ancienneté de la date des travaux. Une évolution des comportements est ainsi attestée ; mais ce comportement relativement nouveau, plutôt féminin (14,5% des cas pour les femmes, 1,2% pour les hommes) et de classe moyenne (elles seules ainsi que quelques patrons de l'industrie et du commerce l'ont fait, selon l'enquête) n'est pas largement diffusé géographiquement : on ne le rencontre, dans l'enquête du moins, que dans le Bassin Parisien (4,6% des cas) et en Ile de France (14,0%), surtout dans l'agglomération parisienne (14,8%). Ces dernières estimations portent sur de trop faibles effectifs pour n'être pas considérées avec une grande précaution comme le fait que tous les ménages qui se sont adressés à une association de consommateurs s'estiment plutôt insatisfaits de l'action de celle-ci en leur faveur.

On peut se demander enfin si le fait d'avoir eu un litige avec une entreprise n'incite pas les ménages à s'abstenir de recourir au marché lorsqu'ils ont de nouveau à faire des travaux dans leur logement.

Les données de l'enquête permettent de tester la plausibilité de cette hypothèse de la manière suivante : on peut estimer la probabilité de réaliser une opération-travaux sans recourir au marché une fois réalisée la dernière opération-travaux qui a donné lieu à un tel recours. Si cette probabilité est plus grande lorsqu'il y a eu un litige à l'occasion ou à la suite de cette dernière opération, le degré de plausibilité de l'hypothèse en est accru.

Dans l'ensemble des ménages qui ont eu recours au marché une fois au moins, 28,0% ont réalisé une ou plusieurs opérations-travaux sans recourir au marché, après la réalisation de la dernière opération à laquelle participaient des entreprises. S'il n'y avait pas eu alors de litige, cette proportion est de 26,9% et s'il y en avait eu un, elle est de 41,9%. La différence est importante(3). Bien évidemment, cette proportion augmente avec l'ancienneté de la date de la dernière opération-travaux avec recours au marché, qu'il y ait eu ou non litige à cette occasion. Mais la différence considérée, nette pour les travaux entrepris après septembre 1981,

(3) On peut exprimer ce résultat différemment : la proportion de cas où il y a eu litige avec une entreprise lors de la dernière opération-travaux avec recours au marché est de 4,0% si cette opération est bien la dernière de toutes, elle est de 8,9% si elle a été suivie d'autres opérations sans recours au marché.

change de signe tout en s'atténuant pour les travaux entrepris avant cette date (voir tableau II.6-6). On peut en inférer que la réticence des ménages à avoir recours au marché lorsqu'ils ont eu un litige avec une entreprise s'estompe avec le temps.

Variations de la fréquence (en %) des cas où les ménages ont entrepris au moins une opération-travaux sans recours au marché après la dernière opération réalisée avec le concours d'entreprises en fonction de la date de cette dernière opération et le fait qu'ils avaient eu ou non un litige avec l'une ou l'autre de ces entreprises

Date des travaux	Y a-t-il eu un litige à l'occasion ou à la suite de la dernière opération-travaux réalisée avec le concours d'entreprises ?		Ensemble
	Oui	Non	
oct. 84 - sept. 86	25,7	15,0	16,0
oct. 81 - sept. 84	57,0	32,8	35,0
avant oct. 81	52,3	60,3	59,2
Ensemble	41,9	26,9	28,0

Tableau II.6.6

## C O N C L U S I O N

Cette étude a permis de souligner avec une particulière netteté les faits suivants :

- que les ménages ne se différencient pratiquement pas du point de vue de la fréquence des travaux réalisés dans le logement qu'ils occupent et dont ils sont propriétaires. Tout au plus peut-on noter que cette fréquence est plus faible parmi les ménages dont le chef ne vit pas en couple.
- Par contre, qu'ils se différencient en ce qu'ils ont ou non recours au marché pour la réalisation de ces travaux :

Les ménages ont d'autant plus de chances de recourir aux services d'une entreprise que les travaux sont plus importants. Le logement en maison individuelle rend plus fréquents les travaux réalisés sans que le ménage ait recours au marché.

Le recours au marché est plus fréquent pour les ménages dont le chef ne vit pas en couple et notamment si c'est une femme. Corrélativement, l'autoproduction est plus fréquente pour les ménages dont le chef vit en couple.

Le recours au marché est d'autant plus fréquent que le chef de ménage est plus âgé. Sa fréquence commence par décroître avec le revenu, puis croît fortement. Il est le plus fréquent dans le haut de la hiérarchie sociale : patrons de l'industrie et du commerce, cadres et professions libérales. Il reste le moins fréquent en milieu ouvrier. Quoi que l'on dise sur le bricolage des nouvelles classes moyennes qui disposeraient de plus de temps libre que les autres, il n'en demeure pas moins que les professions intermédiaires recourent plus souvent au marché que les ouvriers.

On peut observer que, de manière générale, le recours au marché, pour des travaux réalisés au cours des deux dernières années, est d'autant plus fréquent que l'emménagement est plus ancien. Cette relation se maintient pour les travaux réalisés dans les deux années ayant suivi l'emménagement.



L'utilisation des services d'un architecte concerne presque exclusivement les travaux importants mais elle est considérablement plus fréquente parmi les ménages de patrons de l'industrie et du commerce.

La formalisation des relations ménage-entreprise par la signature d'un devis gagne du terrain chez tous les consommateurs qui font de plus en plus souvent établir plusieurs devis avant de prendre une décision, mais elle est plus fréquente, toutes choses égales d'ailleurs, chez les professions intermédiaires. Celles-ci mobilisent également le plus souvent leurs réseaux de relations pour intervenir aux côtés, avant ou après les entreprises pour la réalisation des travaux.

La participation de non-entreprises aux côtés d'entreprises pour effectuer les travaux au cours des deux dernières années est d'autant plus fréquente que les ménages sont plus récemment installés. Cette relation se maintient pour les travaux réalisés dans les deux années ayant suivi l'emménagement. On observe par ailleurs que les ménages faisant faire des travaux dans la période qui suit leur emménagement font de plus en plus souvent eux-mêmes des achats de matériaux, etc. pour la réalisation de ces travaux.

Ce sont encore les professions intermédiaires qui sont le plus souvent insatisfaites des services qui leur sont rendus. Les insatisfactions, pour l'ensemble des consommateurs, sont le plus souvent relatives aux finitions et aux délais des travaux. Elles donnent lieu à des litiges dans un nombre non négligeable de cas : 7,2% de l'ensemble des dernières opérations-travaux à la réalisation desquelles ont participé une ou plusieurs entreprises. La fréquence de ces litiges semble plus grande lorsque les travaux correspondent à la période d'emménagement. Elle est plus grande parmi les ménages éloignés du monde de l'entreprise et du travail manuel (cadres, professions libérales et intermédiaires, employés); mais les patrons et les ouvriers vont plus souvent en justice lorsqu'ils ont un litige dans la mesure où celui-ci serait plus important.

Apparaît ainsi un clivage inattendu de l'espace social quant aux relations ménages/entreprises. Se confirme-t-il lorsque l'on étudie les activités de bricolage et leurs relations avec le mode de vie ou bien celles-ci entrent-elles dans une logique plus générale de l'économie domestique dont le rapport au marché ne révèle qu'un aspect, telle est l'une des questions auxquelles nous essaieront de répondre en poursuivant ce travail. Il est clair, en tout cas, que l'autoproduction relative au logement gagne du terrain.




*Collection*  
**des rapports**

Avril 1987

N° 12

 Sont récemment parus

- ▶ Relations entre la structure économique de l'espace, la production de l'environnement, les conditions de logement et les modes de vie. N° 2, janvier 1987.
  - ▶ Pauvreté et protection sociale des plus démunis en Espagne et au Portugal. N° 3, février 1987.
  - ▶ Les modèles dynamiques de demande. N° 4, mars 1987.
  - ▶ Espace et modes de vie. Typologie des communes de l'Essonne. N° 5, janvier 1987.
  - ▶ Les Français au quotidien. N° 6, mars 1987.
  - ▶ Espace et modes de vie. Typologie des quartiers de l'Essonne. N° 7, janvier 1987.
  - ▶ Le système d'enquêtes sur les conditions de vie et les aspirations des Français. Premiers résultats de la phase IX. Automne 1986. N° 8, avril 1987.
  - ▶ Le système d'enquêtes sur les conditions de vie et aspirations des Français. Le bruit des transports. Enquête de mai 1986. N° 9, mars 1987.
  - ▶ Espace et modes de vie. Synthèse. N° 10, mars 1987.
  - ▶ Achats d'automobiles : neuf ou occasion ? N° 11, avril 1987.
- 

---

Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie  
142, rue du Chevaleret - 75013 PARIS - Tél. : (1) 45.84.14.20

Président : Bernard JOUVIN

Directeur : Robert ROCHEFORT