

Louvain School of Management

Perceptions de l'argile en tant qu'enduit d'intérieur

Auteur : Baudouin HOMERIN
Promoteur(s) : Nadia SINIGAGLIA
Année académique 2022-2023
Master en Sciences de gestion (GEHC2M)

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : Retranscriptions des entretiens des informants (p. 60)

ANNEXE 2 : Retranscriptions des entretiens des professionnels (p. 61)

ANNEXE 3 : Analyse des données des entretiens des informants (p. 62)

ANNEXE 4 : Questionnaire adressé aux répondants (p.70)

ANNEXE 1 : RETRANSCRIPTIONS DES ENTRETIENS DES INFORMANTS

ENTRETIEN INDIVIDUEL 1 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pourriez-vous parler de vous, de ce que vous faites, de votre environnement, de la région où vous habitez ? ... si vous êtes propriétaire de votre habitation, et de quel type d'habitation il s'agit ?
- J'habite Ransart. J'habite dans une maison unifamiliale, avec un très grand jardin. Je fais mon potager, et voilà...
- Donc, vous êtes propriétaire ? C'est une maison, pas un appartement ?
- Oui, je suis propriétaire. C'est une maison 4 façades. Et j'ai 65 ans. Je suis propriétaire depuis plus de 40 ans.
- C'est une maison de quelle année ?
- Des années '40.
- Prochain thème : votre attitude par rapport au bricolage ou aux petits travaux.
- Je suis un homme à tout faire. Je touche à tout : électricité, carrelage, maçonnerie, plafonnage, un peu de tout... Bon bricoleur quand même.
- Professionnel par le passé ?
- Oui bien sûr j'ai été maçon, voire maçon 2^e échelon... il y a plus de 20 ans.
- Avez-vous rénové ou fait construire ?

- Rénové. Tout ce que j'ai fait, c'est pour moi. On a acheté de vieilles maisons qu'on a entièrement rénovées, de A à Z : la toiture, le carrelage... de la cave au grenier.
- Rénovation profondes alors ?
- Oui, c'est le cas de le dire.
- Alors, c'étaient des travaux réalisés personnellement ou par un professionnel ?
- Non, c'était fait personnellement.
- Et si c'était réalisé par un professionnel, qu'est-ce qui était réalisé ? Qu'est-ce qui a été fait dernièrement ?
- Les professionnels, c'est les châssis bien sûr, parce que ça on ne sait pas les faire soi-même. Ça doit être fait à l'usine, puis c'est eux qui les placent. Mais je suis capable de placer un châssis, un porte, voilà quoi.
- Dans quelles circonstances on fait appel à un professionnel ?
- Ah, il y a toujours des choses pour lesquelles on fait appel à un professionnel. Pour l'électricité, on a besoin que Vinçotte passe pour vérifier si c'est bon ou c'est pas bon. Si c'est pas bon, on rectifie le tir. Mais c'est faisable, j'ai fait tout moi-même. J'ai déjà fait des installations électriques, puis Vinçotte passer, et si c'est pas bien fait, on recommence., on ajuste le tir et puis c'est bon. Ça c'est vraiment mon cas personnel. [...] Maintenant, ça évolue tellement vite que si je devais refaire une installation aujourd'hui, je n'y arriverais plus.
- Comment, pourquoi et qui on choisit comme professionnel ?
- Là il faut choisir un homme qui a été à l'école et qui connaît son métier.
- C'est vraiment pour les travaux spécifiques qu'on fait appel à un homme de métier ?
- Bah oui, voilà !
- Et pourquoi avoir réalisé des travaux personnellement ?
- Bah [rires], manque de moyens. Il faut bien se débrouiller, hein !
- [Sourire] pour l'économie alors... aussi pour d'autres raisons ?
- Oui, l'économie, voilà. Ça réduit quand même les coûts quand on fait soi-même. Je ne vois pas s'il y a d'autres raisons... C'est toujours pour le coût, sinon tout le monde ferait appel à un professionnel, je crois. On achète les marchandises et puis on fait tout soi-même, quoi. Ça coûte beaucoup moins cher.
- Et à quoi vous faites attention lorsque vous choisissez les matériaux ?
- Bah, la qualité quand même. La qualité doit être là.
- D'autres choses que la qualité ?

- Oui, la qualité doit y être, et le prix aussi.
- Il y a d'autres choses à prendre en considération ?
- ... Si on achète pour rénover, il faut regarder l'endroit où on achète. Parce que si on fait des travaux, il faut quand même regarder si on récupère ce qu'on met dedans. Si on achète dans un endroit qui ne va jamais évoluer, même si on met des matériaux de bonne qualité, finalement vous ne retrouverez pas... [votre investissement]
- Ça, c'est dans l'optique de revendre alors ?
- Voilà, par exemple ; ou louer. Même quand vous êtes propriétaire, c'est quand même mieux d'habiter dans une maison avec des matériaux comme il faut, puis le quartier est convenable...
- OK, et lors de vos derniers travaux ou pour vos prochains travaux, comment avez-vous choisi vos matériaux ?
- Eh bien on l'a dit, on vient de le dire. Donc qualité/prix. On ne va pas se répéter. Des bons matériaux, dans mon cas à moi.
- Et est-ce que vous êtes attentif au choix des matériaux lorsque vous les faites réaliser par un professionnel ?
- Ah oui, si on fait faire les travaux par un professionnel, il faut aussi mettre le prix. Si on fait changer les châssis, on regarde quand même à la marchandise qui est fournie, parce qu'il y a plusieurs qualités : si c'est du plastique, de l'aluminium, du bois... On fait attention, selon ses moyens aussi.
- Et si vous réalisez les travaux vous-mêmes, c'est la même attention que vous portez aux matériaux ?
- Ah oui bien sûr, ça va de pair.
- Très bien, on va changer de thème, en rapport avec l'écologie. D'après vous, qu'est-ce qui fait qu'un matériau est durable ? Comment peut-on définir le mot « durable » ?
- Un matériau durable, ça s'explique dans le mot, c'est un matériau qui dure. Du bois, c'est un matériau qui est durable. Terre cuite, je ne sais pas...
- Donc, il faut une certaine longévité du matériau, c'est ça ? Autre chose, peut-être ?
- Déjà du bois, ça peut durer des siècles.
- Pourquoi le bois spécifiquement ?
- Ça peut aussi être autre chose : ça peut être la pierre, la brique, ... ce sont des matériaux durables. Même le carrelage.

- Est-ce que vous vous sentez concerné par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- Oui, c'est important d'utiliser des matériaux qui préservent l'environnement.
- Est-ce que vous pensez avoir une forte sensibilité écologique ? Je peux donner une définition de la sensibilité écologique : c'est la relation entre la préoccupation pour l'environnement et le comportement écologique.
- Oui, quand même. Tout à fait, c'est très important.
- Et pour quelles raisons par exemple ?
- C'est bon pour tout : pour notre avenir et l'avenir des enfants.
- D'accord. Nous allons passer au thème suivant qui a trait spécifiquement aux enduits d'intérieur ou aux éventuels produits de substitution. Pensez-vous connaître différents types d'enduits d'intérieurs ? ou différentes marques ? Est-ce que vous pouvez citer les produits que vous connaissez ?
- Oui, les produits, c'est le plâtre : le Goldband® [plâtre prêt à l'emploi commercialisé par Knauf], MP75® [plâtre à projeter commercialisé par Knauf] et le fix finish [Fix & finish® commercialisé par Knauf]. Voilà, c'est du plâtre intérieur pour du plafonnage. Sinon, il y a aussi les plaques de gyproc [plaque de plâtre]. Ça ce sont des enduits d'intérieur que moi je connais. Il y a peut-être des nouveautés que je ne connais pas.
- Oui, on parle ici de ce que vous connaissez.
- Ah oui, le Goldband, la Gyps'in [mélange de plâtre, chaux hydratée, fillers et adjuvants]. Dans le temps c'était la Gyps'in qui n'est plus utilisée maintenant. On en mettait une toute fine couche. On plafonnait d'abord au ciment, mélangé à du sable de Rhin et de la chaux. Puis on mettait une fine couche de gyps'in de 2-3 mm. Maintenant, on plafonne directement sur les blocs ou la brique avec le Goldband® ou autre avec lequel on peut aller jusqu'à 4 ou 5 cm d'épaisseur.
- Et si vous aviez des questions sur les enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner et à qui demander conseil ?
- Ça je ne sais pas à qui demander conseil. On se réfère toujours au mode d'emploi, à la notice.
- Et si on veut demander conseil, vers qui on pourrait se tourner ?
- Un professionnel, mais il faut lui faire confiance.
- Pour vous, qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit. Sur base de quelles caractéristiques déterminez-vous la ou les qualités d'un enduit ?

- Il doit garder sa texture : il ne doit pas se fendre.
- Ça c'est pour la pose. Et pour le rendu, qu'est-ce qu'on attend ?
- Un produit facile à employer. Parce que le MP75® qu'on a sorti après le Goldband®, c'est plus facile à employer : ça reste plus longtemps avant de durcir, ça te laisse plus de temps pour travailler. On peut aussi l'utiliser avec la machine à projeter et tu as 2-3 heures avant de le lisser et tout ça. Avant, on avait une demi-heure pour faire un mur, pour le lisser, sinon ça durcissait et on ne savait plus le retravailler.
- Ça c'est quand on applique le produit. Mais en tant que consommateur, qu'est-ce qu'on attend du produit, quel est le rendu souhaité ?
- Ça je ne saurais pas te dire... il faut qu'il soit bien lisse, qu'il respire, qu'il absorbe autant d'humidité...
- Et parmi les types d'enduits que vous connaissez, y a-t-il des caractéristiques différentes ?
- Les caractéristiques, c'est le durcissage. Il y a des produits qui durcissent plus vite, d'autres moins vite. On a interdit à un moment le goldband® - pas dans tous les pays – parce qu'apparemment il était radioactif, parce qu'ils mettaient des produits chimiques dedans.

Le MP75®, le dernier qu'ils ont sorti, c'est bon ça. Ça te laisse le temps de travailler. Pour le lissage, c'est identique.

- Et selon les différents types d'enduits, est-ce qu'on attend un résultat différent ?
- Non, je ne pense pas qu'on attend un résultat différent. Le résultat est le même d'un produit à l'autre.
- Donc, le rendu est similaire d'un produit à l'autre ?
- Oui, hein !
- Alors, si vous changiez d'habitation ? Dans le cas d'une nouvelle construction : Pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous et pourquoi ?
- Pour une nouvelle construction, je collerais directement au mur des plaques de gyproc. Ça va plus vite et c'est économique. Directement des plaques de gyproc, puis on fait les joints.
- Et pourquoi ?
- Parce que c'est plus économique. De nos jours, la main-d'œuvre coûte tellement cher. Plus rapide aussi. Oui, en une journée, même si on est tout seul, on peut faire 2-3 pièces. Puis on a le même résultat. C'est le même que le plafonnage. Après on peut mettre en couleur.

- Et dans le cas d'une rénovation, pour quel enduit opteriez-vous ?
- C'est le même principe : mettre les murs à nu et venir coller des plaques de gyproc. C'est ce que je faisais. Plutôt que de passer son temps à plafonner un mur, on met des plaques de gyproc qu'on colle. On fait les joints le lendemain, et voilà.
- Pourriez-vous tenter de brosser un portrait de client-type d'un utilisateur d'enduits ? au plâtre : quel genre de client va utiliser un enduit au plâtre ?
- Tout le monde va utiliser du plâtre. Même quand on met la plaque de gyproc, c'est aussi du plâtre, sauf qu'il est pris en sandwich entre 2 cartons.
- Ici on fait la distinction entre l'enduit au plâtre et l'utilisation de plaques de gyproc.
- Celui qui veut aller plus vite, on utilise la plaque de gyproc. Je ne vois pas le client-type, c'est une question de préférence.
- Et ça peut être quoi comme préférence ?
- Il y en a qui préfèrent que ce soit plafonné avec du plâtre, mais je ne sais pas pourquoi.
- Et pour la chaux, quel type de client utiliserait cet enduit ?
- Oui mais la chaux, c'est pas une finition. On fait un cimentage à la chaux, ça respire bien mais on n'a pas de finition. C'est vrai que ça s'utilisait beaucoup dans le temps. Il y en a qui l'utilisent peut-être encore. La chaux, c'est un bon matériau.
- Qui utiliserait encore de la chaux ?
- Je pense qu'il y en a encore qui l'utilisent, mais de moins en moins je pense.
- Il y aurait des raisons spécifiques à utiliser de la chaux ?
- Je ne pourrais pas te dire quelle est la raison.
- Et l'argile, qui utiliserait un enduit à l'argile ?
- Oui l'argile, il faut avoir le temps. il faut un temps de séchage, il faut savoir l'appliquer. Il faut des hommes de métier qui ont été formés à ça. Moi je ne connais pas bien. Tout ce que je sais, j'ai vu un reportage à la télé, mais ce n'est pas facile à mettre en œuvre.
- Qui pourrait demander à ce qu'on enduise à l'argile ?
- Des gens qui pensent que c'est mieux pour la santé. Parce que quand c'est fait avec de l'argile, c'est plus sain, c'est fait à l'ancienne, il y a moins de chimie. Ça peut être moins nocif, ça peut être bon. Mais c'est économique, il y en a qui le font.
- Économique ? c'est bon marché ou c'est cher ?
- C'est cher, oui : plus de temps pour la pose, plus de main-d'œuvre...

- Et comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de plâtre ? On va citer un peu tous les produits qu'on connaît. D'abord le plâtre...
- Par la force des chose, le plâtre. C'est traditionnel. Les plaques de gyproc, c'est le plâtre qui est en sandwich entre 2 cartons. Il paraît que c'est mieux. Et puis il y a l'argile, ça c'est top. Bien sûr j'aimerais habiter dans une maison qui a été plafonnée à l'argile, comme dans le temps où il n'y avait pas de produits chimiques, mais ce n'est pas donné à tout le monde.
- Ok, mais est-ce qu'on se sent bien quand les murs ont été plafonnés au plâtre ?
- Ah oui.
- Plaques de gyproc, c'est à peu près la même chose ?
- C'est la même chose.
- Et la chaux ? Est-ce qu'on se sentirait bien avec des murs recouverts de chaux ?
- Avant on ne connaissait rien d'autre, mais maintenant la chaux... ah oui, on ne se sentirait pas moins bien.
- Vous m'avez parlé de certaines caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit. D'autres personnes m'ont parlé d'autres caractéristiques importantes pour elles. Je vais passer en revue une liste. J'aimerais que vous précisiez si c'est important, pas important, très important, au point d'influencer votre choix. Pour plus de facilité, on peut classer les caractéristiques de 1 à 5 : 1 étant pas important, 5 très important. Je vais vous donner les caractéristiques :
- a) le prix du produit ? est-ce que c'est important, pas important ?
- C'est important : 4
- La disponibilité du produit ?
- C'est important : 4
- La disponibilité du produit ?
- C'est important : 4
- Le prix de la main-d'œuvre ?
- C'est difficile à répondre, parce que le prix de la main-d'œuvre, si on veut avoir une personne de qualité qui travaille comme il faut, il faut mettre un certain prix. C'est important : 4
- La disponibilité de la main-d'œuvre ?
- Oui, ça aussi c'est important : 4

- La dureté du produit ?
- C'est très important : 5
- La longévité du matériau ?
- C'est très important, surtout dans le bâtiment : 5
- La facilité de réparation ?
- Là aussi c'est important, on doit pouvoir réparer : 4
- L'esthétique ?
- C'est important aussi : 4
- Qu'entendez-vous par l'esthétique ? Faut-il une finition lisse, brute, homogène ou autre ?
- Ah oui, ça c'est important qu'il soit lisse, et bien homogène aussi.
- L'isolation acoustique ?
- C'est important, surtout si on arrive dans une zone fort bruyante. Mais si on habite dans la campagne, c'est mieux d'entendre les oiseaux que de ne pas les entendre : 3
- L'inertie thermique ? c'est-à-dire la capacité à emmagasiner la chaleur ou la froideur, en la restituant sur une longue période.
- Très important, surtout maintenant au prix de l'énergie [élevé] : 5
- La régulation de l'humidité ?
- Ah oui, très important : 5
- La qualité de l'air ?
- Très important : 5
- La consommation d'énergie grise ? c'est-à-dire l'énergie nécessaire à la production/extraction, transformation, transport et le recyclage du matériau.
- Ça aussi c'est important : 3
- La recyclabilité du produit ?
- Oui ça aussi c'est important de recycler en fin de vie : 4
- Quelles sont selon vous les 5 caractéristiques principales parmi tout ce qu'on a pu citer ? Je peux tout répéter en reprenant les meilleurs scores que vous avez attribué [...].
- La longévité du matériau, l'esthétique, l'inertie thermique, la régulation de l'humidité, la qualité de l'air.
- Et les 3 caractéristiques les plus importantes ? puis la principale.
- La longévité, l'inertie thermique et la qualité de l'air.
- La principale ?

- Finalement, la qualité de l'air, c'est ça qui compte au final.
- Quels seraient selon vous les freins d'une utilisation – par exemple – d'enduits à l'argile ?
- Probablement le prix, et puis le temps d'application : il faut attendre que ça sèche.
- Je fais ici la distinction entre 3 différences de prix. Par exemple un frein concret qui serait lié à des caractéristiques dérangeantes du produit.
- Je ne sais pas s'il y a des odeurs. Je ne pense pas qu'il y ait de caractéristiques dérangeantes.

Après, peut-être qu'esthétiquement on ne sait pas avoir un produit fini comme on l'a avec du plâtre, pas aussi lisse.

- Un autre frein possible serait un frein de notoriété. Ce serait dans le cas d'un produit mal connu.
- Oui, il est mal connu. Il n'y pas de gens formés à ça. On forme des plafonneurs, mais pas des gens formés à ça.
- Ce n'est pas les mêmes compétences d'après vous ?
- Non, ce n'est pas les mêmes compétences.
- Un autre frein possible serait un frein de perception, lié à des croyances confuses.
- Ça je ne pense pas que les gens pensent que l'argile c'est mauvais. Tout au contraire...
- Merci beaucoup de votre participation !
- De rien...

ENTRETIEN INDIVIDUEL 2 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pourriez-vous parler de vous ? de votre environnement ? de la région où vous habitez ? si vous êtes propriétaire de votre habitation ? et de quel type d'habitation il s'agit ?
- Je suis propriétaire de l'habitation. Habitation neuve. Dans un endroit calme, nature.
- Quel type d'habitation ?
- Récente, villa 4 façades ?
- On va déjà passer au thème suivant, en rapport avec le bricolage et aux travaux de manière générale. Comment vous définissez-vous en tant que bricoleur ?
- Bricoleur amateur.
- Et par rapport aux travaux de rénovation/construction ?
- Amateur aussi.
- Quels travaux spécifiquement ?
- La terrasse, coller des carrelages aux murs... des choses basiques.
- Vous avez rénové ou fait construire ?
- J'ai fait construire.
- Travaux réalisés personnellement ou par un professionnel ? Qu'est-ce qui a été réalisé par un professionnel ?
- Toute la construction, à part l'électricité. Ça c'est moi qui l'ai fait.
- Pourquoi avoir fait appel à un professionnel ?
- Pour que ce soit fait dans les règles, pour que ça dure dans le temps.

- Et comment avez-vous choisi le prestataire ?
- Parce que c'était le plus sérieux de tous les prestataires dans le bâtiment.
- Au niveau des travaux réalisés personnellement, qu'est-ce qui a été fait personnellement ?
- L'électricité et les aménagements extérieurs.
- À quoi avez-vous fait particulièrement attention lorsque vous avez choisi les matériaux ?
- À la qualité, au prix. Et suivant le matériel, à l'importance de l'isolation. Tout ce qui est isolation était tenu par le constructeur pour atteindre les normes énergétiques réglementaires. À ce niveau-là, pas trop le choix au niveau des matériaux. Pour tout ce qui est finitions, donc carrelage, cuisine, salle-de-bain, ça on avait le choix.
- C'étaient des normes Q-Zen ?
- Non, ce n'est pas la Q-Zen, c'est juste avant.
- Et si c'est fait par un professionnel, est-ce que vous êtes attentif au choix des matériaux ? Ce n'est pas quelque chose d'imposé ?
- C'est quelque chose d'imposé, mais ça reste des matériaux de qualité, parce qu'ils doivent tenir compte du cahier des charges pour atteindre les normes d'isolation dans les nouvelles constructions.
- Et si c'est vous qui réalisez les travaux, est-ce que c'est la même attention au niveau des matériaux ?
- Oui, l'électricité, c'était que des matériaux de qualité, pas de sous-marque.
- Thème suivant : on va parler de la sensibilité à l'écologie. D'après vous, qu'est-ce qui fait qu'un matériau est durable ?
- Le temps qu'il faut pour le remplacer. Le traitement pour le recycler.
- Ok, la longévité et le caractère recyclable ?
- Oui, dans le temps on avait de l'amiante qui est difficile à recycler et qui n'est pas écologique. Aujourd'hui il y a de la laine de roche minérale, tous ces matériaux qui sont plus faciles à recycler.
- Ok, longévité, recyclabilité. Rien d'autres ?
- Non.
- Est-ce que vous vous sentez concerné par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- Oui.

- En utilisant des produits qui durent dans le temps, c'est ça ?
- Oui. Et qui sont produits avec un minimum de produits nocifs, pas de pétrole. Avec des produits plus sains, de la base jusqu'au recyclage. Moins il y a de produits chimiques, plus c'est sain.
- Pensez-vous avoir une forte sensibilité écologique ? Je donne ici une définition de la sensibilité écologique : c'est la relation entre la préoccupation pour l'environnement et le comportement écologique.
- Oui, je suis sensibilisé à l'écologie. Je ne dis pas que je suis hyper écolo, mais dans le quotidien, on trie les déchets, on va au parc à conteneurs. On récupère de l'eau de pluie pour éviter d'utiliser de l'eau potable... oui. Avant, je ne faisais pas attention. Aujourd'hui, c'est différent.
- Très bien, on va passer au thème suivant. On va parler des enduits d'intérieur ou des produits de substitutions. Concernant les enduits d'intérieur, pensez-vous connaître les différents types d'enduits ou les différentes marques ?
- Je ne connais pas la marque, mais c'est vrai que l'enduit qu'on a utilisé est un très bon enduit puisque c'est ce que mon frère utilise depuis des années. C'est ce que des professionnels utilisent depuis des années aussi. On a utilisé ça pour enduire toute la maison.
- Si vous aviez des questions sur les enduits, sauriez-vous vers qui vous tourner et à qui demander conseil ?
- Dans un magasin de peinture qui utilise beaucoup d'enduits pour réparer les imperfections des murs.
- Qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit pour vous ? Sur base de quelles caractéristiques on peut être content du résultat ?
- Le temps de séchage, le nombre d'applications qu'il faut ou pas. Quand il est humide, s'il est facile à travailler. S'il y a beaucoup d'aspérités ou bien s'il est compact...
- Ok, ça c'est par rapport à l'application du produit. Mais en tant que consommateur, qu'est-ce qui fait la qualité d'un enduit ?
- Le rendu, une fois qu'il est bien sec, il doit avoir un fini brillant ou régulier. Sans différences de tâches ou de teintes. Quand il est poncé, il doit être brillant, lisse, il ne doit plus être rugueux.
- Parmi les différents types d'enduits que vous connaissez, y-a-t-il des caractéristiques différentes ?
- Je ne sais pas, je n'en ai utilisé qu'un.

- Ça peut être par rapport à vos travaux précédents ou à une pièce spécifique...
- Ah, dans notre ancienne maison, on avait fait un enduit au Mortex® (revêtement de type béton lissé hydrofuge commercialisé par Beal International). Ça c'est bien.
- C'était uniquement pour la salle-de-bain ?
- Oui, c'est bien parce que c'est un revêtement dur, qui ne laisse pas passer l'humidité. L'humidité ne pénètre pas [dans les murs]. C'est quelque chose de solide, et on peut lui donner des différences de teintes, la couleur qu'on veut. On peut le mettre unique, avec des traînées dedans pour changer l'aspect. C'est un enduit de finition qui est bien mais qui coûte cher.
- On attend un résultat différent par rapport à un enduit au plâtre ?
- Oui, on sait que le Mortex est un revêtement dur, c'est comme du béton. Il n'y aura pas d'éclat dedans, c'est plus solide qu'un plafonnage [plâtre]. Il est plus dur, imperméable et on peut lui donner des reliefs, en donnant des mouvements.
- Ce qu'on fait moins facilement avec un enduit traditionnel au plâtre ?
- Oui.
- Si vous changiez d'habitation, on va prendre dans le cas d'une nouvelle construction, pour quel type d'enduit opteriez-vous et pourquoi ?
- Le plâtre, comme maintenant.
- Ok, et pourquoi ?
- Parce que c'est quelque chose qui a fait ses preuves. Ça a été placé dans plusieurs maisons. Ce n'est pas un matériau nouveau.
- Et pour la rénovation ?
- Pareil, pas de différences.
- Pourriez-vous tenter de brosser un portrait de client-type d'un utilisateur d'enduit ? au plâtre ?
- Pour plafonner une maison, il faut une certaine expérience : lisser correctement ; il faut de l'expérience et être méticuleux. Il faut être patient pour réaliser un plafonnage.
- Quel type de client va demander spécifiquement un enduit au plâtre ?
- Monsieur tout-le-monde. Le plâtre est le revêtement qui reste le meilleur marché, le meilleur rapport qualité-prix. Quelqu'un qui a plus d'argent ira peut-être plus vers le mortex® plutôt que le plâtre traditionnel.
- Et par rapport aux plaques de gyproc ? Quel type de client les utiliserait ?

- Quelqu'un qui ne veut pas payer quelqu'un pour faire plafonner, qui veut que ce soit fait rapidement et à moindre coût. Parce que des plaques de gyproc, c'est facile à placer.
- Donc plus facile, plus rapide... ?
- Oui, et moins cher.
- Et un plafonnage à la chaux en intérieur. Quel type de client se dirigerait vers ça ?
- On ne fait plus ça, de plafonnage à la chaux...
- Qui utiliserait ça ?
- Quelqu'un qui rénove une très vieille maison et qui veut rester dans l'optique de la rénovation à l'ancienne, avec les matériaux de l'époque.
- Pour rester dans le style de la maison et...
- Oui... et utiliser les mêmes matériaux qu'à l'origine.
- Et un plafonnage à l'argile ? qui utiliserait ça ?
- C'est l'âge de pierre, l'argile [rires]. Je ne sais pas qui peut rénover avec de l'argile. Je ne sais même pas si on rénove encore avec de l'argile.
- Selon vous, quels sont les matériaux les plus durables ?
- Le plâtre
- Comment vous vous sentiriez dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de plâtre ?
- Normal, bien.
- Des plaques de gyproc ?
- Pareil, bien.
- Pas de différence ?
- Non, pas de différence.
- Et dans une habitation dont les murs sont recouverts de chaux ?
- Je ne sais pas trop... J'ai l'impression qu'on peut développer des allergies par rapport à la chaux.
- Et dans une habitation dont les murs sont recouverts d'argile ?
- Aucune idée... ça fait un peu une ambiance d'époque préhistorique, mais je ne sais pas comment on pourrait se sentir.
- Et par rapport au mortex®
- Bien aussi, comme pour les autres, le plâtre et le gyproc.
- On a parlé de certaines caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit ou d'un produit de substitution comme par exemple les plaques de gyproc. D'autres personnes

que j'ai interviewées m'ont parlé d'autres caractéristiques importantes pour elles. Je vais passer en revue ces caractéristiques. J'aimerais que vous précisiez si c'est important pour vous ou pas, au point d'influencer votre choix de matériau ? Pour faciliter le classement des préférences, on peut classer de 1 à 5 les réponses : 1 étant « le moins important », 5 étant « très important ».

Le prix du produit, est-ce important ? et à quelle échelle ?

- Oui : 3
- La disponibilité du produit ?
- 5
- Le prix de la main-d'œuvre ?
- 3
- Le savoir-faire de la main-d'œuvre ?
- 5
- La dureté du produit ?
- 4
- La longévité du matériau ?
- 5
- La facilité de réparation ?
- 3
- L'esthétique ? 5
 - o Le côté lisse : 3
 - o L'homogénéité / la régularité : 5
 - o L'aspect naturel :
- L'isolation acoustique ?
- 5
- L'inertie thermique ? qui régule la température.
- 5
- La régulation de l'humidité ?
- 4
- La qualité de l'air ?
- 5
- La consommation d'énergie grise ? c'est-à-dire la consommation d'énergie nécessaire pour produire, transformer, transporter et recycler le produit.

- 2
 - La recyclabilité du produit ?
 - 4
 - Y aurait-il d'autres caractéristiques ou a-t-on tout passé en revue ?
 - ... Non, on a tout vu.
 - OK, je vais prendre les 5 principales. Quelles caractéristiques sont les plus importantes ?
 - le savoir-faire de la main-d'œuvre ; la longévité du matériau ; l'isolation acoustique ; l'inertie thermique ; la qualité de l'air.
 - Les 3 principales ?
 - La longévité du matériau ; l'inertie thermique ; la qualité de l'air
 - Et la caractéristique la plus importante ?
 - La qualité de l'air.
 - Quels seraient selon vous les freins – par exemple – d'une utilisation des enduits à l'argile ?
- On peut distinguer plusieurs types de freins : notamment de notoriété, ce qui voudrait dire que le produit n'est pas connu ou mal connu.
- Oui, c'est le cas parce que je ne connais pas. Je ne sais pas comment ça fonctionne. Je ne sais pas si ça dure dans le temps. Je ne sais pas comment il faut le mettre. Je ne sais pas si c'est un revêtement froid, tiède... Personnellement, je trouve qu'on n'a pas de retour sur ça.
 - Il y a aussi un autre type de frein qui serait lié à des caractéristiques connues mais dérangeantes. Est-ce que c'est le cas ? ou un frein de perception, lié à des croyances confuses par rapport au matériau ? Il n'y a pas d'a priori sur ce type de matériau ? ... on avait parlé « d'âge de pierre ».
 - Oh oui ! C'est très ancien, c'est vrai que c'est un a priori.
 - Est-ce que c'est un a priori négatif ?
 - Oui, ça fait penser au temps où on prenait de la boue pour faire des maisons, mais on a évolué depuis, ... Voilà, ce serait un a priori de retour en arrière plutôt que d'évolution.
 - Parfait, merci Monsieur...

ENTRETIEN INDIVIDUEL 3 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pour commencer, pourriez-vous nous parler de vous, de votre environnement, de ce que vous faites, et de la région où vous habitez ?
- J'habite la région du Hainaut à Péruwelz, je ne suis pas loin de la frontière française. Je travaille dans une société française, dans un bureau d'études pour la conception de portes industrielles.
- Très bien ; l'environnement dans lequel vous habitez, c'est...
- C'est près de la ville, dans un coin « campagne », très près de la ville. Donc on est à 200 mètres de la ville, mais en ayant l'impression d'être en pleine campagne. Il y a une ferme ici à 200 mètres.
- Parfait, je vais poser une suite de questions, des questions toujours ouvertes. Alors j'aimerais connaître votre attitude par rapport au bricolage en général. Il y a 3 thèmes, on va parler d'abord du bricolage. Comment vous définiriez-vous en tant que bricoleur ?
- Par mon enfance, j'étais dans un milieu agricole, donc j'aimais bien bricoler... C'est peut-être pour ça que j'ai fait des études d'ingénieur, et j'aime bien bricoler mais il faut quand même avoir du temps. Avec 3 enfants ça devient déjà plus compliqué. Sinon, oui j'aime bien bricoler surtout dans la mécanique.
- OK, et par rapport à la rénovation, dans votre maison...
- Si j'avais plus de temps, j'aimerais faire plus de choses. J'essaierais de faire plus moi-même, en étant aidé bien sûr parce que je ne sais pas tout faire. Je n'ai pas l'expérience,

pour le faire moi-même... il faut aller vite aussi. Pour construire sa maison, il faut déjà être dans le milieu.

- Comme rénovation ou construction, qu'est-ce que vous faites ?
- Ici, c'est plutôt de la peinture que je fais. Comme on a une nouvelle construction, clé sur porte, je n'ai rien construit. Ici, je projette de faire un carport. Vu les prix, j'essaie de le faire moi-même. Le problème c'est que j'ai pas le temps, mais il faudrait que je le fasse parce que c'est important et il faut le faire.
- Dans quelles circonstances ou pour quels travaux préférez-vous faire appel à un professionnel ?
- Pour quels travaux ? Tout ce qui a trait à l'utilisation de gros engins ; ou par exemple l'électricité je l'ai faite avec un professionnel, mais moi j'ai plus fait le manœuvre. Lui me disait ce qu'il fallait faire et moi je faisais les saignées, je posais quelques câbles, je faisais les raccordements. Et lui, faisait le tableau, tout ce qui était « finitions » et aussi le calcul du câblage pour savoir – parce que moi je n'ai pas l'expérience – quel type de câble, si c'est du 2,5 ampère ; il faut chercher, moi je n'ai pas le temps...
- Comment avez-vous choisis les prestataires ?
- La plupart travaillaient avec la société de construction, sinon c'étaient des gens qui avaient bonne réputation.
- Qu'avez-vous fait ou fait faire dernièrement dans votre habitation ?
- Ce que j'ai fait, c'est mettre un enduit là où il y a eu quelques fissures, c'est réparé. Et là, on essaie de mettre en peinture nous-mêmes.
- Pouvez-vous me dire pourquoi vous avez réalisé ces travaux vous-même ?
- Pour le prix, en sachant que la main-d'œuvre coûte toujours très cher. En faisant soi-même, ça permet de faire des économies.
- Et pourquoi vous avez fait faire certains travaux ?
- Parce que c'était plus compliqué et ça demande beaucoup plus de temps. Parfois ça va plus vite de faire faire avec une entreprise qui ne fait que ça. Evidemment, ils ont leur marge. Ils vont tellement vite que parfois ils sont assez concurrentiels [par rapport à soi-même], donc si je devais faire moi-même ce serait chronophage. Si j'avais fait le travail moi-même, ça m'aurait pris 4-5 semaines, alors que l'entreprise n'aurait mis qu'une semaine. Au bout du compte, on n'y gagne pas de le faire soi-même.
- Comment avez-vous choisi les matériaux utilisés ?
- J'étais conseillé...
- Et à quoi vous faites particulièrement attention lorsque vous choisissez les matériaux ?

- Je regarde un peu à l'environnement aussi. Quand j'ai fait construire la maison, on regardait aussi à ce qu'elle soit économe en énergie. On voulait avoir une maison plus cubique plutôt qu'une maison en longueur ou en L, pour avoir quelque chose de facile à chauffer.
- C'est une maison qui a combien d'années ?
- Elle a 5-6 ans. C'est pas une maison passive, parce qu'une maison passive, de 1 ça coûte beaucoup plus cher, et de 2 je n'ai pas trop confiance de la finition. La moindre imperfection dans une maison passive, c'est une catastrophe : Le moindre petit trou dans une maison passive, c'est comme si tu n'avais rien fait. T'as payé si cher, il y en a beaucoup qui se sont fait arnaquer. Donc, je préfère avoir une maison presque passive. Au moins je sais que...
- Basse énergie ?
- Oui, basse énergie.
- Êtes-vous attentifs au choix des matériaux quand vous faites appel à un professionnel ?
- Oui si j'ai le choix.
- Et par vous-même ?
- Oh ben oui aussi. Il n'y a pas de raisons.
- Vous êtes plus attentif dans un cas ou dans l'autre ?
- Non les deux.
- Donc, ici on va passer au deuxième thème qui est la sensibilité à l'écologie. D'après vous, qu'est-ce qui fait qu'un matériau est durable ?
- Un matériau durable, c'est quand il utilise le moins d'énergie fossile ; et dont le bilan carbone est le plus bas possible. Ça c'est une maison durable. Evidemment tu peux avoir une maison qui dure dans le temps, avec des composés fossiles qui sont parfois plus solides. Il faut trouver le compromis... parce qu'une maison en bois, je ne suis pas tellement pour... c'est intéressant d'un point de vue écologie, mais sur le temps, je préfère quelque chose de dur.
- Ça a l'air moins solide ou... ?
- Oui, pour moi, ça a l'air moins solide.
- Comment peut-on définir un produit durable ? On avait parlé de ressources fossiles...
- Oui, c'est un produit qui fait moins appel aux ressources fossiles ; qui ne se désagrège pas trop vite ; pour moi, c'est ça le durable. Par exemple, si on considère une voiture qui est durable, c'est une voiture qui dure très longtemps. Si elle tombe en panne et

qu'elle rouille après 3-4, pour moi ce n'est pas une voiture durable. Ou bien qui peut être recyclé, ça peut être si on utilise des matériaux, par exemple comme l'acier. On peut considérer que c'est un matériau durable parce qu'il peut être recyclé de façon presque indéfinie. [Regard en quête d'approbation].

- [Rires...] Je n'ai pas d'avis, je ne fais qu'interroger. Alors, pensez-vous avoir une forte sensibilité écologique ?
- De plus en plus.
- De plus en plus... ?
- Oui, surtout avec tout ce qui se passe : le réchauffement climatique. Personne n'y pensait il y a 20 ans. Oui, c'est le changement climatique qui se fait ressentir. Il y a quelques années encore, il y en avait encore certains qui disaient que ce n'était pas vrai le changement climatique, je pense à Trump... Et maintenant, ceux qui ne le croient pas, c'est des égoïstes, des gens qui ne pensent qu'à eux, à leur petite vite, et qui ne pensent pas à leurs enfants plus tard. Moi je pense à l'avenir de nos enfants...
- Et vous vous sentez concernés par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- J'essaie mais je n'y pense pas toujours. C'est vrai des fois on ne réfléchit pas on fait un choix technique. Mais on devrait.
- OK, très bien. Maintenant je vais parler des enduits d'intérieur. Alors, concernant les enduits d'intérieur, pensez-vous connaître les produits sur le marché ? pouvez-vous me citer les produits que vous connaissez ?
- Le premier que je connais, c'est à base de calcaire, c'est du gypse... je pense. Je ne connais pas bien la matière ; pour moi c'est de la chaux, du calcaire mélangé avec de l'eau. Je pense que c'est un produit tout simple ?
- Vous avez une marque en tête ?
- Gyproc, peut-être ?
- Ça c'est une société qui est notamment active là-dedans.
- Non, je n'ai pas de marque en tête.
- Certains matériaux sont-ils plus durables que d'autres, selon vous ?
- Pour les enduits ?
- Oui, ou les produits de substitution.
- Je ne connais pas trop les différents produits.
- Vous m'avez cité « calcaire, gypse, chaux... »

- Je ne connais pas trop les différences.
- Je peux vous donner des définitions, au cas où c'est utile.
- [Acquiescement]
- Alors, la chaux s'obtient par calcination des calcaires dans des hauts fourneaux. Le gypse, c'est aussi une roche calcaire. Et l'argile, c'est aussi une roche sédimentaire mais c'est beaucoup plus malléable.
- Donc, il y a aussi de la chaux et de l'argile, c'est ça ?
- Oui, chaux, argile et plâtre qui fait référence au gypse. Et le produit de substitution le plus connu, ça c'est les plaques de Gyproc, mais c'est du gypse de toute façon. Alors, je vérifie mon questionnaire... Ah oui, si vous aviez des questions sur des enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner ? Et à qui demanderiez-vous conseil ?
- Ah, vers qui me tourner ? [...] C'est comme pour la peinture... j'irais vers un fournisseur de peinture. Ou peut-être un vendeur de matériaux de maison, même si d'un point de vue conseil, c'est pas terrible. Je pense plutôt à des sociétés qui vendent des matériaux de fabrication.
- Des producteurs alors ?
- Oui
- Pour vous, qu'est-ce qui détermine les qualités d'un enduit ? Sur base de quelles caractéristiques évalueriez-vous les qualités d'un enduit ?
- Pour moi, c'est quelque chose qui serait lisse après avoir travaillé ; qui ne se fissure pas ; qui ne fait pas de tâches... qui est durable, qui ne soit pas mou, qui est dur, qui soit bien blanc, bien qu'on puisse mettre en couleur après ; qui s'accroche bien ; qui durcit vite.
- Pour la pose alors.
- Oui pour la pose. Qui se répare facilement.
- Parmi les types d'enduits que vous connaissez. Y a-t-il des caractéristiques différentes ?
- Je n'en connais pas beaucoup. Entre la chaux et le Gyproc, je préfère comme ici [plâtre]. La chaux, c'est ce qu'on badigeonne, mais c'est pas lisse, enfin je pense. Je préfère le Gyproc, ce qu'on utilise actuellement.
- Est-ce qu'on attend un résultat différent en fonction de l'enduit qui est appliqué ?
- Je suppose qu'avec la chaux, c'est moins lisse qu'avec le gypse.
- Il y a peut-être alors des utilisations différentes de la chaux ? Dans quels cas, ou quel est le résultat attendu si on applique de la chaux ?

- La chaux, à mon avis, c'est plus naturel que le gypse mais c'est plus facile à mettre. C'est parce que j'ai eu l'expérience, quand j'étais petit, pour désinfecter une étable, on badigeonnait de la chaux sur les murs. Ça désinfectait les murs, ça les asséchait. C'est tout ce que je sais de la chaux. Apparemment la chaux est moins chère que le Gyproc, je pense, mais c'est plus grossier. C'est ce que je pense, hein.
- OK, pas de souci. C'est justement le but d'avoir des avis, c'est une pré-enquête consommateurs.

Alors, si vous changiez d'habitation : rénovation ou nouvelle construction. Dans le cas d'une nouvelle construction, pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous, et pourquoi ?

- L'enduit que j'ai utilisé ici, le Gyproc.
- OK le plâtre alors
- Oui, le plâtre.
- Et dans une rénovation, est-ce que ce serait la même chose ?
- Oui, je pense qu'on peut faire la même chose dans une rénovation.
- OK, donc pas de changements rénovation ou construction ?
- Non, pas de changement.
- Alors, pourriez-vous tenter de brosser le portrait d'un utilisateur type d'enduit ? un portrait-type d'un utilisateur d'enduit au plâtre, donc le gypse comme ici.
- À mon avis, c'est quelqu'un qui veut que ce soit vite fait, bien fait et qui a un bon résultat rapidement. Mais je ne connais pas trop les différences entre les enduits.
- Et à la chaux par exemple, quel client-type l'utiliserait ?
- Des fermiers peut-être, comme on en avait mis dans une étable.
- Et l'argile, quel client-type en utiliserait ?
- Ah, je ne connais pas du tout l'argile. Je pense que si je ne connais pas, c'est parce que c'est moins efficace. C'est peut-être plus cher, je ne sais pas.
- Et des plaques de Gyproc, quel clien-type en utiliserait ?
- Des plaques de Gyproc, j'en ai déjà mis. C'est très facile à poser, c'est des plaques qui s'intercalent, qui s'emboîtent l'une sur l'autre. Après, on vient mettre un enduit pour tout lisser. Ça se découpe facilement, même pour faire passer des câblages électriques. Ça se répare très facilement. C'est très léger.
- Qui utiliserait ça, alors ?

- Je pense que c'est une habitude, parce que c'est rapide. Je sais qu'en France, ils utilisent du BA13, des panneaux sur des rails en aluminium ; après ils mettent une laine de verre ou de roche à l'intérieur. Je pense que c'est plus difficile à mettre en œuvre, ces ossatures avec des plaques en BA13. Je pense que d'un point de vue acoustique, le BA13 est mieux que le Gyproc. Celui qui veut isoler un appartement, le Gyproc n'a pas l'air idéal.
- Les personnes qui utilisent le Gyproc, alors c'est...
- Je pense que c'est les entreprises, pour aller vite.
- Et comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de plâtre
- Très bien.
- La chaux, pas de différences ?
- Très bien aussi, non pas de différence.
- Et l'argile ?
- Je ne connais pas, mais comme c'est naturel ça ne peut être que bon.
- Et des plaques de Gyproc ?
- Je ne suis pas mécontent.
- OK, donc pas de préférence marquante ?
- Non.
- Vous m'avez parlé de certaines caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit. D'autres personnes que j'ai interviewées m'ont également parlé d'autres caractéristiques importantes à leurs yeux. Je vais passer en revue une liste de caractéristiques avec vous. J'aimerais que vous me précisiez si celles-ci sont importantes pour vous, au point d'influencer votre choix de matériau. Pour faciliter le classement des préférences, pouvez-vous répondre par une échelle de mesure allant de 1 à 5 : 1 étant la caractéristique la moins importantes, 5 étant la caractéristique la plus importante.

Voici les caractéristiques citées par d'autres informants : Le prix du produit ?

- Oui, ça c'est important. 4
- Sa disponibilité ?
- Oui quand même : 3
- Le prix de la main-d'œuvre ?
- Aussi important : 4
- La disponibilité de la main-d'œuvre et le savoir-faire ?

- Important : 3
- La dureté du produit ?
- Très important :5
- La longévité du matériau ?
- Très important : 5
- La facilité de réparation ?
- C'est bien oui : 4
- L'esthétique ?
- Très important : 5
- L'isolation acoustique ?
- Ça dépend. C'est très important pour les appartements ; c'est pas très important pour une maison de campagne. Dans mon cas : 3
- L'inertie thermique ? donc la forte capacité d'emmagasiner de la chaleur ou de la froideur en la restituant sur une longue période
- C'est quand même important d'en tenir compte :4
- La régulation de l'humidité ?
- C'est important : 4. Si ça ne régule pas l'humidité, on a des tâches de moisissure.
- La qualité de l'air intérieure ?
- Si l'enduit dégage des produits nocifs, c'est pas bon. Je pense que la chaux est un produit qu'on utilise pour désinfecter, donc ça a un côté bénéfique.
- Dans la qualité de l'air, on peut aussi parler de l'absorption de gaz ou d'odeurs.
- Ça, c'est très important : 5. Je pense que la chaux capte fort les odeurs.
- La consommation d'énergie grise ? c'est-à-dire l'énergie utilisée depuis la production du matériau (ou son extraction), la transformation ou fabrication, le transport et le recyclage.
- C'est moins important : 2
- La recyclabilité du produit ?
- Oui c'est important : 4
- Je ne sais pas s'il y a d'autres caractéristiques que vous avez en tête... ?
- Euh non, non pas comme ça là.
- Parmi les propositions, j'en ai 4 qui ressortent. Quelle serait la cinquième?
- La régulation de l'humidité.
- Et les 3 plus importantes ?

- La longévité, la qualité de l'air, l'esthétique.
- La plus importante ?
- La longévité.
- Quels seraient selon vous les freins à une utilisation – par exemple – des enduits à l'argile ?
- Il faut déjà connaître le produit... Est-ce que ce n'est pas une utilisation exagérée de bonnes terres ? L'argile, c'est de la bonne terre, non ? C'est de la terre de culture...
- Euh, je n'ai pas d'avis ici. Mais je peux citer par exemple des types de freins. Par exemple, un frein de notoriété : le produit serait mal connu.
- Ah oui ça c'est sûr, je ne connais pas du tout le produit.
- Est-ce qu'il y a d'autres freins qui sont concrets par exemples, liés à des caractéristiques connues et dérangeantes ? Ou un frein de perception, lié à des biais cognitifs ou des croyances négatives ou confuses ?
- Je ne connais pas donc, je n'ai pas de croyance là-dessus. Je pense que c'est plutôt des modes, pourquoi on utilise tel produit plutôt qu'un autre. Je sais que les blocs de béton ici sont en argex (pB20028_FR.pdf, s. d.), à base d'argile je pense... avec des microbilles, mais je n'en sais pas plus.
- Merci beaucoup de votre participation ! ...

ENTRETIEN INDIVIDUEL 4 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pour commencer, pourriez-vous parler de vous, de ce que vous faites, de votre environnement, de la région où vous habitez, si vous êtes propriétaire de votre habitation, et de quel type d'habitation il s'agit ?
- Alors... maison 3 façades, Brabant wallon, propriétaire, ingénieur civil de formation.
- Oui, vous pouvez faire de longues phrases aussi, et expliciter un peu plus longuement...
- Le gars doit tout retranscrire après moi, alors c'est bon comme ça.
- [Rires...] C'est une mise en jambes pour l'instant mais votre profil est intéressant pour le travail.

Après on va parler de votre attitude, de vos habitudes par rapport au bricolage ou aux travaux de manière générale. Comment vous définiriez-vous en tant que bricoleur ? Est-ce que vous touchez un peu à tout au niveau des travaux de rénovation ou construction ?

- Euh, presque tout... Bricoleur amateur, compétent, hors finitions. Je fais un peu de tout, sauf les travaux lourds, et je suis une klette totale pour tout ce qui est finitions, hormis le carrelage – ça je me débrouille bien. Je ne plafonne pas et je ne fais pas les toitures, en dehors de ça, je fais tout le reste.
- OK, très bien. Est-ce que vous avez rénové ou fait construire ?
- Rénové.
- C'étaient des travaux réalisés personnellement ou par un professionnel ? Dans quels cas, ou plutôt quels travaux ont été réalisés personnellement ? Qu'est-ce qui a été fait par un professionnel, et pourquoi ?

- J'ai quasi tout fait moi-même. Je n'ai pas peint, je n'ai pas fait le toit et je n'ai pas fait la cheminée, le tubage de la cheminée.
- Et pourquoi avoir fait appel à un professionnel ?
- Soit c'est des travaux pour lesquels je n'ai pas de temps, soit c'est des travaux pour lesquels je n'ai pas de compétences, soit c'est des travaux que je n'ai pas envie de faire parce que je déteste ça.
- Et pourquoi avoir fait des travaux soi-même ?
- Parce que au moins, je sais ce qu'il y a derrière. Donc, s'il y a un problème, je sais le corriger moi-même. Parce qu'il n'y a pas de délais d'attente, je peux faire les travaux quand je veux. Et parce que c'est un petit peu moins cher. Il y a un gain financier, mais c'est surtout au niveau du temps que c'est intéressant. Et comme je peux faire les travaux, ça ne me dérange pas.
- Et comment avez-vous choisi les prestataires ?
- Conseils... amis... famille.
- À quoi vous faites particulièrement attention lorsque vous choisissez les matériaux ?
- Ce n'est pas applicable ici. Dans ce que j'ai fait, je n'avais pas le choix. Pour les gros travaux que j'ai fait, il fallait des briques et du matériel électrique. Il n'y a pas beaucoup de gammes, donc j'ai pris ce qu'il me fallait, point. Pour des trucs que j'ai installés, c'est mon épouse qui a fait le choix. J'ai installé ce qu'elle a acheté, je ne sais pas sur quelles bases. Ça doit être rapport qualité/prix, je dirais. Je ne m'intéresse pas au côté esthétique. S'il me faut des briques, je prends des briques. S'il me faut un pot en terre cuite, je prends un pot en terre cuite.
- Ok, alors c'est principalement basé sur le rapport qualité/prix ? Ou l'aspect fonctionnel avant tout ?
- C'est juste que je n'ai pas le choix, je prends ce qu'il y a. Si je fais l'électricité et qu'il me faut du câble, je vais chez le marchand de câbles et je lui demande des câbles, il me dit « tiens ».
- Lors de vos derniers travaux ou pour vos prochains travaux, comment avez-vous choisi les matériaux ?
- Pour les anciens travaux, j'ai déjà répondu. Pour les prochains travaux, ça c'est autre chose : c'est le rapport qualité/prix. Et alors un autre truc, c'est le côté naturel.
- Et pourquoi naturel ?
- Pour les travaux du bureau, j'avais envie de vrai bois non-traité. Donc j'ai acheté du chêne. C'était moins esthétique, mais ça me convient.

- Parce que ça s'intègre mieux dans la pièce ou... ?
- Non, parce que je voulais ça.
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous les faites réaliser par un professionnel ?
- Non, pas spécifiquement. Un peu. Généralement, c'est l'entrepreneur qui demande : « qu'est-ce que vous voulez mettre là ? ». Je lui réponds : « qu'est-ce que vous mettriez, quels sont les choix ? ». Il me répond qu'il me conseillerait ça, alors je suis son choix.
- Et si vous réalisez vous-même les travaux, est-ce que vous êtes attentif au choix des matériaux ?
- On a déjà discuté de ça non ? Dans ce que j'ai fait, je n'avais pas vraiment le choix...
- OK. Thème suivant : On va parler de la sensibilité à l'écologie. D'après vous, qu'est-ce qui fait qu'un matériau est durable ? Et comment définiriez-vous le terme durable ?
- Je vois 2 explications. Durable, qui va durer dans le temps. Et durable d'un point de vue écologique, le cycle de vie du produit aura un impact faible sur l'environnement, de sa production à son recyclage.
- Vous sentez-vous concerné par l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- Non. Pour la simple et bonne raison que c'est « peanuts » par rapport au reste. Je le fais un peu parce que moi j'aime bien, mais je ne pense pas que ça ait un impact. Le choix des matériaux n'a aucun lien avec l'environnement.
- Ok, vous ne le faites pas parce que ça n'a pas d'impact, c'est ça ?
- Si. Il y a certaines choses. Par exemple, j'ai pris du chêne alors que j'aurais préféré un autre bois, mais l'autre bois vient d'Afrique ou d'Amérique du Sud, ça c'était hors de question.
- C'est par rapport au transport ?
- Transport ; déforestation.
- Pensez-vous avoir une forte sensibilité écologique ?
- Oui.
- Pourquoi ?
- Parce que c'est bien.
- Mais encore ?
- Ça donne bonne conscience de penser qu'on fait quelque chose pour l'avenir même s'il y a pleins d'autres problèmes donc au final c'est un parmi d'autres.

- Thème suivant : on va parler de vos connaissances et perceptions des enduits d'intérieur ou des produits de substitution. Concernant les enduits d'intérieur ou les produits de substitution, pensez-vous connaître les différents types d'enduits, les différentes marques. Pouvez-vous me citer les produits que vous connaissez ?
- C'est quoi un enduit ? La peinture, c'est un enduit ?
- Non, on ne parle pas de décoration, mais plutôt de revêtement de murs intérieurs, si on ne laisse pas les murs nus.
- Donc, du plâtre, c'est ça ?
- Oui, notamment. Quels sont les produits ou les marques que vous connaissez.
- Ah oui, il y a le Fermacell® (plaques de plâtre et fibres de papier commercialisées par l'entreprise Fermacell), le plâtre.... Les plaques de plâtres pré faites ; du bardage en bois ; le carrelage ; la chaux aussi.
- Si vous aviez des questions sur les enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner et à qui demander conseil ?
- Oui. À un ami de la famille qui est peintre. Sinon, je vais chez un grossiste ou je vais voir sur internet. Je vais faire de la peinture à la chaux. À la taloche, donc je pense que c'est de la peinture. J'aime bien quand ça fait des nuages.
- Pour vous, qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit ou d'un produit de substitution ?
- Sa durabilité ; le fait qu'on puisse le peindre ; sa « respirabilité » ; son isolation phonique ; son isolation thermique ; et si c'est beau ; et si c'est cher.
- Ça doit être cher ?
- Non ça ne doit pas être cher. Ah, enfin ça dépend. Par exemple le bureau, je peux me permettre de mettre un truc cher parce que je n'ai que 8 m² à faire. Alors je peux mettre un truc cher et me faire plaisir. Mais si c'est sur tous les murs, je peux pas me le permettre. Puis ça dépend aussi du temps qu'on passe dans la pièce. Si c'est juste pour dormir, je mets de la bête peinture, ça n'a pas besoin d'être beau. Dans la chambre, je vais peut-être mettre quelque chose de plus respirant, plus isolant phoniquement. En fonction du temps que je passe dans la pièce, je vais mettre plus ou moins d'intérêt à ce que ce soit joli, cher... Il y a une balance à faire sur plein de critères en fonction de ce que tu veux obtenir comme résultat. [INTERET DIFFERENTS SELON LES PIECES, LE TEMPS PASSE,...] en fonction du temps : cher ; en fonction de la pièce : respirabilité ou je m'en fous.]

- Alors, à priori si on passe plus de temps dans la pièce, on met des choses de meilleure qualité ou plus chères ?
- Je donne ici l'exemple : je voudrais mettre une peinture à la chaux sur du bois parce que je veux aussi faire une salle de sport. Et le bois comme la peinture à la chaux vont réguler l'humidité. Dans une pièce où je compte faire du sport, je trouve ça intéressant. En plus je trouve ça joli. Mais je ne ferais pas ça dans la chambre. Usage, temps, coûts, autant de critères à prendre en considération.
- Si vous changiez d'habitation – rénovation ou nouvelle construction, d'abord dans le cas d'une nouvelle construction – pour quel type d'enduit d'intérieur ou de matériau de substitution opteriez-vous ? et pourquoi ?
- Enduit plâtre. Parce que je connais, parce que c'est facile et c'est pas moi qui le fais. Parce que sur du plâtre, après tu mets ce que tu veux : si tu veux mettre du bardage bois ou du carrelage, tu peux. Je mettrais ça par habitude j'ai envie de dire, sans réfléchir.
- Et dans le cas d'une rénovation ?
- Même chose. Ça dépend, si les murs sont jolis, je vais peut-être garder les murs nus, mais si je dois enduire, ce sera plâtre.
- Pourriez-vous tenter de brosser un portrait-type d'utilisateur d'enduits – selon le type d'enduit – d'un utilisateur d'enduit au plâtre ? Quel serait le client-type qui enduirait sa maison de plâtre ?
- 95% de la population belge... C'est juste qu'il y a ça chez tout le monde.
- Et pourquoi ?
- Parce qu'on a toujours fait comme ça, j'ai envie de dire.
- OK, c'est une sorte de tradition ?
- L'habitude. Je dirais que 90-95% de la population, c'est le plâtre – placo ou enduit – et les 5% restants, c'est de la pierre. Parfois des parpaings peints pour des raisons budgétaires, ce qui est moche. Pierres ou briques apparentes dans certains cas. Un peu de bois aussi.
- Ici, je fais la distinction placo et plâtre, même si le produit a une base commune. Qui utiliserait par exemple des plaques de Gyproc plutôt que du plâtre ou autre chose ?
- Plaques de Gyproc, c'est plutôt le bricoleur amateur qui veut faire ça lui-même. Le résultat est moins bon, c'est moins durable. Après, il y a les plaques hydrofuges qui sont pas mal pour la salle de bain. Les plaques hydro, c'est plus pour les professionnels, pour les salles d'eau. Les plaques classiques, c'est plus pour le bricoleur.
- Et pourquoi choisir des plaques de Gyproc plutôt qu'autre chose ?

- Parce que plafonner, c'est un métier. C'est hyper compliqué de faire un mur bien droit, bien réalisé. Le Gyproc c'est plus simple. Après, pour le plafond, c'est pas mal [les plaques de Gyproc]. Même les professionnels les utilisent.
- Et des enduits à la chaux par exemple, qui utiliserait ça et pourquoi ?
- Des hippies... Tu me dis « enduit à la chaux », moi je vois des gens qui se roulent dans la paille et qui mangent des carottes qu'ils ont cultivées eux-mêmes. [rires] L'enduit à la chaux, c'est le premier truc qui vient à l'esprit : des bobo écolo, ou des hippies...
- Comme vous ? [rires]
- Non, moi c'est de la peinture à la chaux, je suis un bourgeois. [rires]. C'est un enduit de 2 ou 3 mm. Il faut faire 2 ou 3 couches. Maintenant je sais pourquoi je pense à des hippies, parce que j'ai déjà vu un enduit chanvre-chaux ou paille-chaux qui sont légèrement isolants.
- Et des enduits à l'argile par exemple, qui utiliserait ça ?
- Ça me dit vaguement quelque chose, mais je n'y connais rien.
- Comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de : plâtre ?
- Comme dans une maison normale. Bien. Pour des murs à la chaux, je n'en ai jamais vu chez personne, donc je ne peux pas me projeter. Et à l'argile, même chose.
- OK, et plaques de Gyproc par rapport au plâtre, des différences ?
- Un mur mal fait en placo ou un mur mal fait en plâtre, c'est moche.
- Tant que c'est bien fait, on ne se sent pas mieux l'un par rapport à l'autre ?
- J'en sais rien
- Vous m'avez parlé de certaines caractéristiques qui déterminent les qualités d'un enduit. D'autres personnes que j'ai interrogées m'ont parlé d'autres caractéristiques importantes à leurs yeux. Je vais les passer en revue, et j'aimerais que vous me précisiez si ces caractéristiques sont importantes pour vous, au point d'influencer votre choix de matériau. Pour faciliter le choix des réponses, vous pouvez numéroter de 1 à 5 : 1 étant la caractéristique la moins importante, 5 étant la caractéristique la plus importante.
- Le prix du produit ?
- 3
- La disponibilité du produit ?
- 1
- Le prix de la main-d'œuvre ?

- Comme le prix du produit : 3
- La disponibilité de la main-d'œuvre et son savoir-faire?
- 3
- La dureté du produit ?
- 4
- La longévité du matériau ?
- 4
- La facilité de réparation ?
- 4
- L'esthétique ?
- 4
- L'isolation acoustique ?
- 2
- L'inertie thermique ?
- Isoler par l'intérieur, c'est n'importe quoi. Alors, si c'est isolant, non parce que ça va provoquer de la surchauffe. Par contre, si ça apporte de la masse et que la chaleur est redistribuée, alors là ça m'intéresse. Au final, je vais mettre 3.
- La régulation de l'humidité ?
- 4
- La qualité de l'air ?
- 5
- La consommation d'énergie grise ?
- 3
- La recyclabilité du produit ?
- Je n'y ai même jamais pensé, je crois :1
- OK, je vais reprendre les 5 caractéristiques principales. J'ai justement 5x4 et 1x5. Quelle caractéristique est alors la moins importante parmi les 6 choix : dureté du produit, longévité du matériau, qualité de l'air, facilité de réparation, esthétique et régulation de l'humidité.
- On peut retirer l'esthétique.
- Et les 3 plus importantes ?
- Qualité de l'air, facilité de réparation et régulation de l'humidité.
- La plus importante ?

- La facilité de réparation.
- Quelles seraient selon vous les freins d'une utilisation, par exemple, des enduits à l'argile ?
- C'est pas connu.
- Je voulais mettre en exergue 3 freins possibles, le premier étant un frein de notoriété. C'est alors comme vous l'avez dit : le produit n'est pas connu. Un autre frein potentiel serait concret, lié à une ou plusieurs caractéristiques dérangeantes.
- Je n'en sais rien. Si c'est deux fois plus cher, mais que c'est facilement réparable, qu'il y a une bonne inertie... alors le prix devient moins gênant. Je ne connais pas, j'ai déjà lu quelque chose là-dessus, mais c'est tout.
- Le dernier frein serait un frein de perception, lié à des croyances confuses, négatives ou positives, des a priori.
- Pas d'avis. On ne s'est pas posé la question quand on a rénové la maison. C'était du plâtre, on a rénové et on a remis du plâtre. Je n'ai jamais vu ça non plus dans un magasin de bricolage par exemple, réparation rapide d'argile. Si j'avais vu « réparation rapide d'enduit à l'argile », je me serais posé la question : c'est quoi l'enduit à l'argile ? et caetera.
- Merci beaucoup...

ENTRETIEN INDIVIDUEL 5 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pour commencer, pourriez-vous parler de vous ? de ce que vous faites, de votre environnement, de la région où vous habitez... si vous êtes propriétaire de votre habitation et de quel type d'habitation il s'agit.
- Je suis une femme, je m'appelle XXX, j'ai 33 ans, je suis marié, mère d'une petite fille et employée au sein de l'administration provinciale. Je suis propriétaire de ma maison depuis 2019. C'est une propriété 3 façades que j'ai achetée avec mon époux. Je suis également propriétaire d'un petit immeuble avec 2 appartements que j'ai également rénovés courant 2021.
- Très bien, on pourrait alors parler de votre habitation personnelle et du bâtiment que vous avez fait rénové alors. On va changer de thème, j'aimerais en savoir un peu plus sur votre attitude par rapport au bricolage ou aux travaux de manière générale. Comment vous définiriez-vous en tant que bricoleuse ?
- Je me définis plutôt en tant que contremaître [rires].
- Au niveau des travaux de rénovation par exemple, il y a des choses que vous faites personnellement ?
- Mes interventions se limitent à monter des meubles, mettre en couleurs, faire des joints de silicone ou effectuer de toutes petites réparations de plâtre, en gros des réparations qui ne nécessitent pas de grandes connaissances, si ce n'est de lire l'étiquette au préalable.

- Vous avez rénové ou fait construire ?
- Dans le cas de mon habitation personnelle, mon mari et moi avons rénové. Nous n'avons pas participé en tant que tel à la rénovation. C'est l'entrepreneur qui s'est chargé de tous les travaux. Nous avons discuté avec lui de ce qu'il y avait à rénover, de comment le rénover et des matériaux à utiliser. Pour notre partie à nous, on s'est contenté de poncer, de mettre en couleur. Et en ce qui concerne les appartements qui sont en location, là même chose, c'est avec l'entrepreneur que nous avons discuté de ce qu'il y a lieu de faire, ce qui était le plus adapté en termes de qualité/prix.
- Au niveau des travaux, vous les avez réalisés personnellement ou par un professionnel ? Si c'est par un professionnel, qu'est-ce que vous avez fait faire dernièrement dans votre habitation ? Quels travaux ont été réalisés par le professionnel et qu'avez-vous fait vous-mêmes ?
- Nous avons fait appel à un professionnel parce que nous avons fait de gros travaux qui nécessitaient des connaissances et de l'outillage que ni moi ni mon mari n'avions. Donc, au niveau des travaux que nous avons réalisé, nous avons acheté une vieille maison. On a fait changer les châssis par un professionnel. Nous avons aussi changé le système de chauffage : nous sommes passés du mazout à une chaudière au gaz à condensation. Nous avons aussi effectué l'isolation partielle de la maison puisque nous devons prendre en compte le style architectural de la maison. Nous avons fait isolé l'étage pour que les chambres soient plus accueillantes. Nous avons fait mettre un parquet à l'étage. On a aussi fait rabaisser les plafonds, comme les plafonds étaient très hauts. Nous les avons rabaissés pour faire passer les gaines techniques, mais aussi pour pouvoir les isoler et ainsi gagner en chauffage. Donc voilà, ce sont les principaux travaux que nous avons fait avec l'entrepreneur.
- OK. Et pourquoi avoir fait appel à un entrepreneur ?
- Parce que comme je l'ai dit, ce sont des gros travaux qui nécessitaient une certaine connaissance et un certain savoir-faire. On aurait pu faire l'isolation nous-mêmes, mais au niveau des finitions, ça n'aurait peut-être pas été top, et on n'aurait peut-être pas choisi les bons matériaux. Et aussi parce qu'on a pu avoir une discussion avec l'entrepreneur sur les équipements les plus adaptés, notamment en termes de chauffage par exemple, en termes de type de radiateur, d'isolant, de réfection des murs puisqu'on a refait l'électricité également, j'ai oublié de le mentionner. Nous avons refait l'électricité, donc plutôt que de réenduire toute la maison, nous avons juste replâtré à

certaines endroits et égalisé à d'autres. On a aussi essayé de préserver l'enduit naturel de la maison.

- Comment vous avez choisi le professionnel ?
- De bouche-à-oreille, tout simplement.
- Et au niveau des travaux que vous avez réalisé personnellement, pourquoi les avoir faits vous-mêmes, personnellement ou votre mari ?
- Ce que nous avons fait nous-mêmes, c'était par exemple poncer, parce que ça ne demandait pas spécialement de connaissances, juste une vidéo Youtube et un conseil du magasin pour savoir quelle ponceuse acheter. Ça nous permettait d'économiser de l'argent, c'est surtout ça la raison principale d'avoir fait certains travaux nous-mêmes. Et la facilité aussi de certains travaux.
- Facilité... ?
- Par exemple dans le cadre du ponçage, on a eu des conseils du magasin pour savoir comment procéder et quel type de grain utiliser. Idem pour réparer certains petits trous au niveau du parquet ou au niveau des murs, il suffit de trouver le bon enduit et de l'utiliser correctement. Des vidéos suffisent [à se lancer dans ces petits travaux]. Idem pour la peinture, à partir du moment où on est bien conseillé pour l'achat des matériaux et qu'on a une vidéo explicative, ce sont des choses qu'on peut réaliser par nous-mêmes. Par satisfaction de l'avoir fait soi-même, mais surtout parce qu'on y gagne financièrement.
- À quoi vous faites particulièrement attention lorsque vous choisissez des matériaux ?
- La durabilité, la fiabilité, la toxicité et le prix. Si je dois choisir un matériau, je veux que ce soit quelque chose de qualité, un matériel qualitatif qui dure dans le temps, qui ne soit pas toxique – par exemple au niveau des peintures, il ne fallait pas qu'il y ait des émanations toxiques parce qu'on n'a pas envie de respirer ce genre d'émanations et parce qu'en plus, on a un petit bout. Aussi, pour tous les matériaux que j'ai utilisés moi-même, il fallait que ce soit facile à utiliser : les pâtes réparatrices ou les silicones. Et au niveau qualité/prix, il faut que le prix reste raisonnable et que la qualité soit au rendez-vous.
- Lors de vos derniers travaux ou pour vos prochains travaux, comment avez-vous choisi les matériaux utilisés ?
- Euh, par les mêmes critères que ceux énoncés précédemment, à savoir ce qui est le plus adapté aux travaux que j'ai à faire : pour les peintures, j'ai choisi des couleurs qui me plaisaient, qui ne sentaient pas, qui n'étaient pas toxiques, qui avaient un label

écologique. Pour l'isolant par contre, je me suis totalement laissé guider par l'entrepreneur. Pour les revêtements de sol, c'est à la fois un choix personnel et guidé par l'entrepreneur : par exemple pour la salle-de-bain, on a posé du vinyle parce que c'est étanche, ce n'est pas froid, et ça a été validé par l'entrepreneur. Dans ce cas-ci, c'est une décision collective qui a amené au choix du matériau.

- Êtes-vous attentive au choix des matériaux si vous les faites réaliser par un professionnel ? Est-ce que vous portez la même attention si vous réalisez les travaux vous-même ?
- Oui et non. Par exemple, quand ils ont rebouché les saignées après les travaux d'électricité, je n'ai absolument pas demandé comment ils allaient reboucher et avec quel matériau. J'ai seulement expliqué le rendu que je voulais avoir. Par contre, pour les revêtements de sol, la couleur, la texture et le toucher ont de l'importance, donc c'est important de choisir avec l'entrepreneur le type de matériau. Et si c'est moi qui choisis, je demande quand même l'avis de l'entrepreneur quant à la pose du matériau ou à sa durée de vie.
- Dans quels cas êtes-vous plus attentive au choix des matériaux ? Pour quels types de matériaux ou dans quelles pièces de la maison ?
- Je pense que dans toutes les pièces où on vit, j'y suis attentive. Je vais choisir les matériaux qui m'offrent le plus de beauté visuelle ou de confort. Par exemple pour l'isolation, je choisis celle qui m'offre un meilleur confort thermique. Pour le choix des revêtements muraux, ça va plutôt être au niveau de l'esthétique et de la durabilité. Pour les revêtements de sol, ça va être aussi le côté esthétique, la durabilité. Voilà, c'est vraiment pour les matériaux que je vais voir tous les jours, dans les pièces où je vis le plus, où je vais être plus attentive.
- On va changer de thème et parler de votre sensibilité à l'écologie. D'après vous, qu'est-ce qui fait qu'un matériau est durable ? Comment définiriez-vous le terme durable ?
- Hum, tout simplement, qu'il dure dans le temps. Qui durant son temps de vie ne soit pas nocif, et qui, une fois arrivé en fin de vie, puisse être recyclé, revalorisé, et donc ne devienne pas – ou alors au minimum – un déchet.
- Vous sentez-vous concernée par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- Oui. Oui, parce que tant qu'à faire, je suis plus tranquille avec ma conscience si je peux utiliser des matériaux durables. Même s'il faut être honnête, il faut que ça reste payable pour moi, mais je suis prête à mettre plus cher pour un matériau durable.

- Est-ce que vous pensez avoir une forte sensibilité écologique ?
- Je pense qu'il y a de plus fortes sensibilités écologiques que la mienne, mais la mienne est déjà assez importante. Ça me paraît logique de préserver les ressources et de consommer de manière responsable, et étant maman, je trouve que ce sont des valeurs importantes à inculquer à mon enfant, et parce que je veux lui laisser des choses qui durent. Alors oui, je trie mes déchets ; je fais partie d'un comité de pilotage énergétique ; on fait attention à notre consommation ; on fait attention aux choix que l'on se pose chaque jour...
- Concernant les enduits d'intérieur, pensez-vous connaître les différents enduits, ou les différentes marques. Pouvez-vous me citer les produits que vous connaissez ?
- Si j'avais mes produits sous la main, je pourrais vous citer les marques, mais là je ne m'en souviens pas. Je pense qu'on a utilisé un enduit au plâtre, je ne connais pas exactement la composition. Il y a ça... du Mortex. Ça aussi je connais parce que j'ai des amis et de la famille qui ont utilisé ça comme revêtements muraux pour les cuisines et salle-de-bain. Au niveau des enduits, c'est tout ce que je connais. Il y a aussi des enduits à la chaux qu'on utilise pour texturiser un peu les murs.
- Si vous aviez des questions sur les enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner et à qui demander conseil ?
- Non, je taperais sur Google ou j'essaierais de trouver de la documentation via la Région wallonne.
- Pour vous, qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit ? Sur base de quelles caractéristiques évaluez-vous la qualité d'un enduit ?
- Son rendu et sa durabilité. Si je dois l'utiliser moi-même, il faudrait aussi qu'il soit facilement utilisable. Si c'est l'entrepreneur qui s'en occupe, ce n'est pas un critère qui m'intéresserait. C'est le rendu final qui m'intéresse, c'est ce que je vais voir tout au long de l'année. Et c'est sa durabilité, il ne faut pas qu'il commence à se fissurer ou montrer des signes de vieillesse prématurée. Et aussi sa toxicité, sa non-toxicité plutôt.
- Et parmi les types d'enduits que vous connaissez, y a-t-il des caractéristiques différentes ? Est-ce qu'on attend un résultat différent selon l'enduit appliqué ?
- Certains ont un aspect plus lisse, d'autres demandent davantage de ponçage, donc oui je suppose qu'il y a des différences... Et aussi sur le support, quel type de support : il y a des supports plus poreux, des supports plus lisses. Donc oui, j'imagine qu'il y a différentes caractéristiques et contraintes techniques et aspects techniques.

- Si vous changiez d'habitation, pour quel type d'enduit d'intérieur vous opteriez et pourquoi ?

Dans le cas d'une nouvelle construction ?

- Si on devait faire construire, je pense qu'on irait vers quelque chose d'écologique : soit une ossature bois, des isolants naturels, une autonomie énergétique... avec des matériaux un peu plus bruts, plus nobles et plus écologiques.
- Et dans le cas d'une rénovation, pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ?
- Je ne sais pas... J'opterais pour un enduit respirant, parce que les travaux de notre maison étaient terminés lorsque j'ai pris connaissance d'enduits qui permettaient de laisser la maison respirer, d'absorber l'humidité... je pense que je partirais sur ce type d'enduit-là... un peu comme on faisait tout au début, parce qu'une partie de notre maison contient un enduit avec des cheveux [rires] qui absorbait l'humidité. Je choisirais quelque chose qui fasse respirer la maison.
- Pourriez-vous tenter de brosser un portrait-type d'un utilisateur d'enduits – par exemple – au plâtre ?
- Pour un enduit au plâtre, je dirais que c'est monsieur/madame tout-le-monde, mais qui bricole. Des bricoleurs ou des entrepreneurs. Je pense que les clients plus aisés iraient vers d'autres types d'enduits. Pour toute une série de travaux, je pense que c'est le plâtre le plus adapté. Pour des travaux simples, sans viser écologique, je pense que la plupart des gens vont se tourner vers ça.
- Et un portrait d'un utilisateur-type qui utiliserait des plaques de Gyproc ?
- Là je pense que c'est plutôt des gens qui rénovent, pas des gens qui construisent. Souvent des gens qui bricolent eux-mêmes ou qui font appel à un entrepreneur, pour des travaux ou réparations fiables mais peut-être un peu moins coûteuses. Mais je ne pense pas que les gens qui construisent utilisent ça.
- Vous connaissez les enduits à la chaux ? Vous pourriez me dire qui utiliserait ce type d'enduit ?
- Je connais plus les peintures à la chaux, mais il y a aussi beaucoup d'enduits à la chaux qui sont teintés, qu'on utilise beaucoup dans la rénovation de fermettes, pour donner un cachet. Dans les magazines de décoration que je consulte pas mal [rires], on en fait souvent mention, d'enduits à la chaux qui permettent de donner une atmosphère à une pièce plus chaleureuse, plus naturelle, plus brute.
- Et des enduits à l'argile, vous connaissez ?
- Pas du tout.

- Et selon vous, quels sont les matériaux les plus durables entre les différents enduits qu'on a pu évoquer ?
- Dans le sens écologique, j'irais plus vers la chaux et l'argile. Je dirais qu'ils sont plus durables que le plâtre, bien que je ne connaisse pas la composition du plâtre, mais je pense qu'ils [chaux et argile] ont des propriétés plus écologiques que le plâtre qui à mon sens n'est là que pour boucher et avoir un rendu lisse.
- Comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de plâtre ?
- Juste plâtre, sans peinture, j'aurais l'impression de vivre dans quelque chose de pas fini, de froid. Mais si les mêmes murs étaient recouverts d'une couche de peinture, alors là l'atmosphère changerait parce que la peinture changerait l'aspect.
- Est-ce que vous vous sentiriez différemment si vous étiez dans une habitation dont les murs seraient recouverts de plaques de Gyproc ?
- Là, même chose : non-peintes, j'aurais l'impression de vivre dans quelque chose de pas fini. Le Gyproc fait encore plus « travaux » que le plâtre non-peint. Si c'est peint, ça irait.
- Et à la chaux, par exemple ?
- À la chaux, je pense que c'est déjà moins blanc. C'est une couleur coquille d'œuf – beige qui donne déjà une sensation de chaleur.
- Et à l'argile ?
- Je ne sais pas du tout à quoi ça ressemble.
- Vous m'avez parlé de certaines caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit. D'autres personnes que j'ai interrogées précédemment m'ont parlé d'autres caractéristiques importantes pour elles. J'aimerais les lister avec vous et établir par après un ordre de priorité. Par facilité, on peut les classer de 1 à 5 : 1 n'étant pas important, et 5 très important, au point d'influencer votre choix de matériau.

Le prix du produit ?

- Oui, 4
- La disponibilité du produit ?
- Moyennement important, sauf si c'est une réparation urgente. Dans le cadre d'une rénovation, je préfère attendre 2 mois plutôt que de mettre un produit dont je ne veux pas mais qui est disponible tout de suite.
- Le prix de la main-d'œuvre ?

- Oui, important au même titre que le prix du produit : 4
- Le savoir-faire de la main-d'œuvre ?
- Oui, très important : 5
- Sa disponibilité ?
- 4
- La dureté du produit ?
- Oui, l'enduit doit pouvoir résister aux chocs de la vie quotidienne, aux enfants etc.
- La longévité du matériau ?
- Oui, très important : 5
- La facilité de réparation ?
- C'est important, il ne faut pas que ça coûte trop cher et ça doit être facilement réparable : 4
- L'esthétique ?
- C'est très important : 5
- L'aspect lisse et homogène ?
- C'est très important : 5
- L'isolation acoustique ?
- C'est moyennement important, mais c'est un plus. 3
- L'inertie thermique ?
- Très important, surtout à l'heure actuelle.
- La régulation de l'humidité ?
- Très important
- La qualité de l'air ?
- Ce serait également un plus.
- La consommation d'énergie grise ? On entend par là la consommation d'énergie nécessaire pour extraire ou produire le matériau, le transformer, le transporter et le recycler (si c'est possible) ou l'éliminer.
- C'est important pour l'écologie, mais je ne ferais pas attention à ça pour le choix d'un matériau. 3
- La recyclabilité du produit ?
- Non pas vraiment : 2
- Selon vous, quelles sont alors les caractéristiques principales ? Comment peut-on hiérarchiser les qualités, si on prend les 5 premières caractéristiques ?

- Le prix, la longévité, l'esthétique, la régulation de l'humidité et le savoir-faire de la main-d'œuvre.
- Si on reprend les 3 premières caractéristiques, quelles sont-elles ?
- Prix du produits, esthétique et longévité.
- Et la caractéristique la plus importante ?
- Longévité
- Quels seraient selon vous les freins à une utilisation, par exemple, des enduits à l'argile ?
- Je ne connais pas les enduits à l'argile, donc c'est un peu compliqué de répondre à la question.
- Je vais un peu vous aiguiller en distinguant 3 types de freins : le 1^{er} étant un frein de notoriété, ce qui voudrait dire que le produit n'est pas connu.
- Oui, spontanément je n'irais pas vers des enduits à l'argile parce que je ne sais pas que ça existe. Pour moi, c'est un type de terre ou un soin de beauté.
- Parmi les autres freins, on distingue un frein concret qui serait lié à des caractéristiques dérangeantes du produit. Est-ce que vous auriez connaissance de ça par rapport à l'argile ?
- Non parce que je ne connais pas l'enduit à l'argile.
- OK, je cite le 3^e type de frein possible qui est un frein de perception. Celui-ci est lié à des croyances confuses, des aprioris par rapport au produit. Est-ce que vous auriez des aprioris sur le produit ?
- Non, si on m'expose les propriétés et qu'elles rencontrent mes besoins et mes attentes, je n'aurais pas d'aprioris par rapport à ça.
- Merci...

ENTRETIEN INDIVIDUEL 6 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pour commencer, pourriez-vous parler de vous, de ce que vous faites, de votre environnement, de la région où vous habitez, si vous êtes propriétaire de votre habitation... Quel est votre type d'habitation ?
- Je suis propriétaire avec mon époux d'une maison deux façades dans la région de Charleroi, spécifiquement Montignies-sur-Sambre, donc un cadre plutôt urbain. Nous avons fait plein de travaux au moment de l'achat comme beaucoup de gens. Et nous avons continué de l'améliorer. Je travaille avec mon époux lorsque nous faisons des travaux mais pour cela fait un petit moment que l'on a plus fait de travaux. Nous sommes un peu en stand-by. La seule chose que nous avons faite cette année c'est la pose de panneaux photovoltaïques mais cela n'a rien à voir avec la rénovation intérieure c'est à cause de la conjoncture actuelle.
- Comment vous définiriez-vous en tant que bricoleur ? Vous touchez un peu à tout au niveau des travaux de rénovation ? Qu'est-ce que vous faites dans votre habitation ?
- Tout ce qui touche au tapissage et à la peinture c'est moi qui m'n occupe. Le gros œuvre c'est mon mari qui s'en charge mais là aussi je l'aide. On travaille généralement à deux. Par exemple, nous avons choisi la fibre de verre plutôt que du plafonnage, et c'est moi qui l'ai posé.
- Avez-vous rénové ou fait construire ?
- Nous avons rénové. La maison datait de 1954.

- Des rénovations profondes ou légères ?
- Profondes ! Nous avons tout d'abord changé la structure de la maison pour avoir une aire ouverte, changé l'escalier, refait des chambres, changé la salle de bain, la cuisine, installé le chauffage central, l'isolation, la toiture, Ça c'était au début. Cela fait 28 ans que nous habitons dans la maison maintenant ce sont plus des améliorations, de légères modifications, les goûts évoluent avec les années.
- Qu'avez-vous fait faire dernièrement dans votre habitation ? Dans quelles circonstances ou pour quels travaux préférez-vous faire appel à un professionnel ? Pourquoi ce choix ? Comment avez-vous choisi le prestataire ?
- Nous avons fait appel à des professionnels pour la toiture principale de la maison. Celle de la cuisine a été changée par mon mari car il s'agit d'une plateforme. Les châssis et le carrelage ont été posés par des professionnels. Mon mari avait posé le sol de la cuisine mais pour le living nous avons choisi un motif spécial il fallait donc que ce soit fait par un spécialiste.
- Et pourquoi avoir fait appel à des professionnels ?
- Pour le carrelage il s'agissait d'une pose spéciale, avec beaucoup de chipotage donc il a préféré prendre un carreleur. Pour la toiture, ce n'est pas donné à tout le monde de pouvoir s'en charger. Il faut des connaissances spécifiques et c'est très important alors nous avons préféré faire appel à des professionnels pour être certains que ce soit bien fait.
- Comment avez-vous choisi les prestataires ?
- En fait c'est du bouche à oreilles. On a deux amis qui avaient travaillé avec cette entreprise. On a quand même demandé d'autres devis mais comme les prix étaient intéressants et que les échos étaient bons, nous avons fait appel à elle.
- Pourriez-vous me dire pourquoi vous avez réalisé ces travaux vous-même ? A quoi faites-vous particulièrement attention lorsque vous choisissez des matériaux ?
- Nous avons refait la cuisine parce que c'était très petit, très exigü. On a donc agrandi et construit une annexe. On a transformé la remise en salle de bain, posé du lambris dans les chambres, posé l'isolation, posé les meubles, carrelé, ...
- A quoi faites-vous le plus attention dans le choix des matériaux ?
- Généralement on regarde ce qui est bien, ce qui peut convenir à long terme et résister dans le temps. On ne regarde pas le prix. Enfin si, mais on préfère prendre de la qualité et être tranquilles. Il faut que ce soit simple à poser aussi. Sans trop de chichis.

- Lors de vos derniers travaux (ou pour vos prochains travaux), comment avez-vous choisi les matériaux utilisés ?
- Mon mari discute beaucoup avec des personnes qu'il connaît, il pose des questions, se renseigne, compare et là on voit ce qui nous paraît bien. Par exemple en ce moment il est à la recherche de petits chauffages suite à la pose des panneaux, donc il se renseigne à droite et à gauche. C'était pareil avec les matériaux.
- Que prend-il en considération ?
- La facilité de poser pour que nous puissions le faire nous-même, le rapport qualité/prix, le respect du budget.
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous les faites réaliser par un professionnel ?
- Oh oui oui tout à fait. Pour la toiture, l'entreprise nous a fait plusieurs propositions et nous avons choisi ce qui nous paraissait le mieux pour aller le plus loin dans le temps.
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous réalisez les travaux vous-même ?
- Oui oui. On est aussi regardants. On part du principe que l'on doit choisir le meilleur matériau possible et ensuite voir si la pose peut être réalisée par nous ou s'il vaut mieux passer par quelqu'un du métier.
- Dans quel cas accordez-vous plus d'attention au choix des matériaux ?
- Les deux.
- Passons au thème 2 : D'après vous, qu'est ce qui fait qu'un matériau est durable ? Comment définiriez-vous le terme durable ?
- De bonne qualité déjà. Plus costaud. Comment le produit a été traité/fabriqué.
- Vous sentez-vous concerné par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- Oui bien sûr c'est tout à fait logique. Primordial même. On ne va pas choisir quelque chose qui vient de l'autre bout du monde et pour lequel on a tout abîmé. Il faut être conscient de nos choix et peser le pour et le contre quand on doit acheter quelque chose.
- Pensez-vous avoir une forte sensibilité écologique (SE) ? Je vous donne ici une définition de ce que j'entends par sensibilité écologique : c'est « la relation entre la préoccupation pour l'environnement et le comportement écologique ».
- Pour ma part oui. Je fais déjà attention à la maison pour plein de choses : je trie, je suis économe avec l'eau, je réutilise, je suis attentive à la composition de mes peintures, je

vais systématiquement au parc à conteneur déposer mes déchets, je suis assez carrée. De toute façon si je ne l'étais pas, c'est ma fille qui s'en chargerait à ma place !

- Concernant les enduits d'intérieur, pensez-vous connaître les différents types d'enduits d'intérieur, les différentes marques ? Pouvez-vous me citer les produits que vous connaissez ?
- Le Goldband pour le plafonnage, les plaques de Gyproc, les briquettes de parement, la fibre de verre et la fibre de tissus pour avoir plus chaud. Dans les nouvelles maisons maintenant ils utilisent aussi des enduits avec de la paille. Je l'ai déjà vu mais je ne l'ai jamais utilisé.
- Et si vous aviez des questions sur les enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner ? à qui demanderiez-vous conseil ?
- En général je vais dans un magasin spécialisé qui vend le produit ou chez un professionnel qui l'utilise pour pouvoir poser des questions et faire le bon choix. Je pourrais aussi aller chez Brico car ils ont parfois des bonnes idées mais bon pas pour des choses trop pointues.
- Pour vous, qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit ? Sur base de quelles caractéristiques évaluez-vous la qualité d'un enduit ?
- La qualité du produit vient pour moi de la manière dont il a été conçu et des matériaux utilisés. Il ne faut pas qu'il y ait des composants nocifs ou trop chimiques sinon je n'achète pas. L'élasticité est aussi importante pour la pose si c'est nous qui nous en chargeons.
- Parmi les types d'enduits que vous connaissez, y a-t-il des caractéristiques différentes ? Attend-on un résultat différent selon l'enduit appliqué ?
- Non. Je me tourne quasi tout le temps vers les mêmes. Et j'attends toujours le même résultat. Une fois que je suis satisfaite de quelque chose, je reste dessus et je n'essaie pas autre chose.
- Si vous changiez d'habitation, une nouvelle construction par exemple : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ? Pourquoi ? À quel moment de la construction estimeriez-vous important de prendre en compte le revêtement intérieur (préciser au besoin : avant ou après le gros œuvre (ouvert/fermé), avant/après la phase de finition.
- Je ferai une maison passive déjà. Et là je choisirais exclusivement des produits naturels. Je parlais tout à l'heure des murs en « paille », je pense que je me tournerai vers ce type de produits là. En gros performants et naturels.

- Et dans le cas d'une rénovation : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ? Pourquoi ?
- Je pense que je ferais la même chose que pour ma maison actuelle. Je prendrais des produits que je connais et dont je suis satisfaite.
- Donc plutôt à la confiance dans certaines marques ?
- Oui voilà.
- Très bien, pourriez-vous tenter de brosser un portrait de client-type d'un utilisateur d'enduits ? au plâtre ?
- Je pense qu'une grande partie des gens reste dans l'idée que le plâtre est la seule solution. Ils ne cherchent pas autre chose. Ils restent dans le traditionnel.
- La chaux ?
- Je ne connais pas donc je ne saurais pas dire.
- L'argile ?
- Encore moins.
- utilisant des plaques de Gyproc ?
- Je pense que c'est plus pour des jeunes qui font des petites rénovations dans leurs appartements ou leur maison car c'est plus rapide, c'est pas cher et facile à monter soi-même. Et le rendu est beau une fois peint.
- Et la fibre de verre puisque vous l'utilisez?
- Un peu tout le monde. C'est facile et ça donne un beau rendu. On peut changer la couleur comme on veut. L'inconvénient c'est qu'on voit les bosses s'il y en a dans les murs.
- Selon vous, quels sont les matériaux les plus durables ?
- Le plafonnage. Sauf s'il y a de l'humidité.
- Quels sont les critères de durabilité pour vous ?
- La longévité. L'adaptabilité et l'intemporalité. Si les goûts changent, je dois pouvoir repeindre ou remettre au goût du jour sans tout enlever.
- Comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de plâtre
- Si c'est bien fait je m'y sentirais bien. Sauf si c'est mal isoler et que le mur est froid.
- De chaux
- Je ne sais pas du tout.
- D'argile
- Idem.

- De plaques de Gyproc
- Aucune différence avec le plâtre si ce n'est que le toucher du mur serait peut-être plus chaud et donc plus agréable.
- De fibres de verre ?
- Je trouve ça super. C'est agréable.
- Vous m'avez parlé de certaines caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit. D'autres personnes que j'ai interviewées m'ont également parlé d'autres caractéristiques importantes pour elles. Je vais passer en revue une liste de caractéristiques avec vous et j'aimerais que vous me précisiez si celles-ci sont importantes pour vous au point d'influencer votre choix de matériau. Pour faciliter le classement des préférences, pouvez-vous répondre par une échelle de mesure allant de 1 à 5 : 1 étant la caractéristique la moins importante, 5 étant la caractéristique la plus importante.

Caractéristiques citées par d'autres informants :

- Prix du produit
- 5
- Disponibilité du produit
- 5
- Le prix de la main-d'œuvre
- 4
- Main-d'œuvre (savoir-faire disponible, niveau de difficulté de l'application du produit)
- 5
- Dureté du produit (malléable, dur, résistant...)
- 5
- Longévité du matériau (permanences des qualités)
- 4
- Facilité de réparation
- 5
- L'esthétique
- 4
- Qu'englobez-vous dans ce critère ?
- Aspect lisse
- 4

- Aspect homogène
- 4
- Isolation acoustique
- 3
- L'inertie thermique ? c'est-à-dire la forte capacité d'emmagasiner de la chaleur ou de la froideur en la restituant sur une longue période
- 5
- Régulation de l'humidité
- 5
- Qualité de l'air intérieure (absorption de gaz/odeurs, meilleure circulation de l'air)
- 4
- La résistance au feu
- 3
- La consommation d'énergie grise ; c'est-à-dire l'énergie utilisée depuis la production du matériau (ou son extraction), la transformation ou fabrication, le transport et le recyclage.
- 4
- Recyclabilité du produit
- 5
- D'autres choses ?
- Non
- Quelles sont selon vous les 5 caractéristiques principales ?
- Le prix, la dureté, l'isolation thermique, la régularisation de l'humidité, la recyclabilité
- Les 3 principales ?
- La recyclabilité, l'isolation thermique, la dureté
- La principale ?
- La recyclabilité
- Quels seraient selon vous les freins à une utilisation – par exemple – des enduits à l'argile ?
- Je ne connais pas beaucoup donc c'est difficile à dire.
- Freins possibles : de notoriété : produit mal connu
- Ha ben oui justement. Je n'entends personne parler de ça et je ne connais pas du tout. Même si on va à Batibouw on ne voit pas d'exposants avec ce type de produits.

- Concret : lié à une ou plusieurs caractéristiques connues et dérangeantes
- Je n'ai pas d'idée là-dessus. Ne connaissant pas c'est difficile à dire.
- De perception : lié à des biais cognitifs ou des croyances fausses, négatives ou confuses
- Je ne pense pas. Parce qu'au final on se renseigne.
- Merci beaucoup pour votre participation !

ENTRETIEN INDIVIDUEL 7 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Commençons, pourriez-vous parler de vous, de ce que vous faites, de votre environnement, de la région où vous habitez, si vous êtes propriétaire de votre habitation... Quel est votre type d'habitation
- Je suis un homme de 41 ans, j'ai fait des études d'ingénieur et je travaille dans l'informatique. Je suis indépendant. Je vis dans une maison 4 façades unifamiliale qui a été complètement rénovée/reconstruite il y a 15-20 ans.
- Dans quel environnement ?
- C'est un petit village de campagne très rural.
- Vous en êtes le propriétaire ?
- Oui.
- Comment vous définiriez-vous en tant que bricoleur ? Vous touchez un peu à tout au niveau des travaux de rénovation ? Qu'est-ce que vous faites dans votre habitation ?
- J'aime bien mettre la main à la pâte. Comment je me définis ? je suis un amateur dans le bâtiment mais je me suis déjà occupé de rénover des maisons pour faire de la location et pour ses rénovations là je m'occupais, pas de tout, mais d'un grand nombre de choses : plomberie, électricité, système d'alarme, faux plafonds, plâtre, carrelage,... Voilà, j'ai déjà travaillé dans ce domaine-là donc mais par contre je n'ai jamais fait de la menuiserie, ni de la maçonnerie. Je n'ai jamais posé de tuiles sur un toit par exemple ni me suis occupé de la charpente.

- C'est pareil dans votre habitation ?
- Dans mon habitation il n'y avait pas autant à faire mais sinon oui je mets régulièrement la main à la pâte pour faire des trucs d'électricité quand il y a besoin et des petits trucs à gauche à droite. Pas des gros gros trucs, pas vraiment.
- Avez-vous rénové ou fait construire ?
- J'ai déjà fait 2, 3 grosses rénovations et j'ai beaucoup travaillé avec mes parents lorsqu'ils ont fait bâtir leur maison.
- Travaux réalisés personnellement ou par un professionnel ? Qu'avez-vous fait faire dernièrement dans votre habitation ? Dans quelles circonstances ou pour quels travaux préférez-vous faire appel à un professionnel ? Pourquoi ce choix ? Comment avez-vous choisi le prestataire ?
- Quand je fais appel à un professionnel c'est soit que ce sont des travaux pour lesquels c'est de trop grande ampleur ou que cela demande des techniques particulières que je ne connais pas ou alors parce que ça me demanderait trop de temps de le faire moi-même. Mais sinon pour bien des travaux, si je suis capable de le faire moi-même, ça ne me dérange pas du tout.
- Et comment avez-vous choisis le prestataire ?
- Le plus souvent de bouche à oreille ou je tape un nom dans Google et je regarde s'il y a des artisans dans le coin.
- Pourriez-vous me dire pourquoi vous avez réalisé certains travaux vous-même ? A quoi faites-vous particulièrement attention lorsque vous choisissez des matériaux ?
- Pour le fric. Parce que ça coûte moins cher et parce que quelquefois ça va même plus vite. Tu demandes un devis et on te dit pas avant 6 mois alors que le faire toi-même ça va plus vite. Et il y a une autre raison c'est que parfois il y a des travaux à faire mais ça ne va intéresser personne. Parfois tu voudrais trouver un gars pour faire des travaux parce que tu veux aller raccorder deux trucs dans ta maison pour mettre une alarme, pour mettre un machin et il faut faire passer des câbles mais aucun électricien et aucun installateurs d'alarme ne va venir pour installer deux câbles. Tu dois te débrouiller toi-même.
- A quoi faites-vous le plus attention dans le choix des matériaux ?
- La longévité et l'impact sur la santé. C'est-à-dire que parfois il y a certains matériaux qui peuvent se désagréger avec le temps et devenir nocifs comme l'amiante par exemple.
- Lors de vos derniers travaux ou pour vos prochains travaux, comment avez-vous choisi les matériaux utilisés ?

- Je veux en général, si c'est possible, que ce soit quelque chose de massif dans le sens pleine masse genre pour le carrelage je ne veux pas que ce soit uniquement une couche de couverture et que ce soit visible en cas d'impact parce que la couleur sera différente. Quelque chose de bonne qualité.
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous les faites réaliser par un professionnel ?
- Oui toujours.
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous réalisez les travaux vous-même ?
- Oui aussi, c'est la même chose.
- Dans quel cas accordez-vous plus d'attention au choix des matériaux ?
- Dans n'importe quel cas.
- D'après vous, qu'est ce qui fait qu'un matériau est durable ? Comment définiriez-vous le terme durable ?
- Ma définition ce n'est pas durable dans le sens où les gens qui ont contribué à le faire ont été correctement rémunérés. Ma définition de durable c'est « ça dure longtemps et une fois que c'est installé dans mon habitation je ne dois plus m'en occuper pendant les 25 prochaines années ».
- Vous sentez-vous concerné par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- Peu.
- Pensez-vous avoir une forte sensibilité écologique ? Je vous donne ici une définition de ce que j'entends par sensibilité écologique : c'est « la relation entre la préoccupation pour l'environnement et le comportement écologique »
- Je mets toujours ma bouteille d'eau dans les PMC, ça compte ? non honnêtement je n'ai pas l'impression d'avoir une forte sensibilité écologique.
- Concernant les enduits d'intérieur, pensez-vous connaître les différents types d'enduits d'intérieur, les différentes marques ? Pouvez-vous me citer les produits que vous connaissez ?
- Le Fix finish de chez Knauf, enduit bien connu. D'ailleurs je prends toujours ça.
- Quel type de produit est-ce ?
- C'est un enduit mural de finition. Pour le plâtre.
- En connaissez-vous d'autres ?

- Pour le plâtre non parce que c'est toujours celui-là que je prends. Sinon il y a des enduits à bois mais bon tu ne fais pas toute ta pièce comme ça quoi. Je connais le torchis aussi, mais bon c'était ce qu'on faisait avant, plus personne ne fait ça maintenant.
- Pouvez-vous détailler ?
- C'est de la terre mélangée à de la paille.
- Si vous aviez des questions sur les enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner ? à qui demanderiez-vous conseil ?
- Je demanderais à un ami qui a étudié la question durant ses études. Sinon j'ai un autre ami qui s'intéresse à tout ça, peut-être qu'il pourrait me renseigner.
- Et au niveau des professionnels ?
- Je ne sais vraiment pas.
- Pour vous, qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit ? Sur base de quelles caractéristiques évaluez-vous la qualité d'un enduit ?
- Durable (longévité donc), pas nocifs et il faut qu'il soit facile à appliquer dans le sens où il ne faut pas qu'il durcisse trop vite ou trop lentement, ne pas être trop fluide ou trop dure, ce genre de choses.
- Et au niveau du rendu ?
- Il faut qu'il soit assez fin si on le souhaite mais dans la plupart des cas c'est ce qu'on veut, un enduit super lisse qui ne laisse voir aucune granularité. Dans le cas contraire cela fait rustique.
- Parmi les types d'enduits que vous connaissez, y a-t-il des caractéristiques différentes ? Attend-on un résultat différent selon l'enduit appliqué ?
- La chaux. On s'en sert parfois comme enduit pour les couches de finition. Parfois on veut avoir un enduit qui donne un côté plus brut et parfois quelque chose d'ultra lisse pour le côté plus propre, plus moderne.
- Dans le cas d'une nouvelle construction : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ? Pourquoi ? À quel moment de la construction estimeriez-vous important de prendre en compte le revêtement intérieur ?
- Est-ce que j'opterais nécessairement pour un enduit d'intérieur ? j'ai du lambris en bois chez moi par exemple. Mais si je dois en choisir, j'opterai pour le fix finish pour plâtre. Ceci dit, parfois c'est bien de laisser le matériau tel quel comme des briques apparentes.
- Dans le cas d'une rénovation : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ? Pourquoi ?

- Les mêmes.
- Pourriez-vous tenter de brosser un portrait de client-type d'un utilisateur d'enduits ? au plâtre ?
- Pratiquement tout le monde. Le plâtre c'est le choix par défaut pour 95% des gens. J'imagine que c'est parce que c'est un des produits les moins chers et que cela donne un fini propre. Ce n'est pas forcément joli mais c'est propre et fonctionnel et on peut l'appliquer sur presque tous les revêtements. C'est assez universel.
- À la chaux ?
- Des gens qui veulent rénover des vieilles maisons et qui veulent garder un certain cachet ou un côté rustique. On peut aussi l'utiliser pour des pièces où l'on ne vit pas comme une cave, une grange...
- À l'argile ?
- Probablement des gens qui sont intéressés par d'anciennes techniques de construction ou qui veulent faire des rénovations d'un bâtiment dans lequel il y avait déjà ce type d'enduit. Ou peut-être parce qu'ils sont intéressés par les propriétés de l'argile qui sont sans doute différentes voir meilleures que celles du plâtre mais je ne les connais pas.
- Des plaques de Gyproc ?
- Le même portrait que ceux qui utilisent le plâtre c'est-à-dire la plupart des gens.
- Vous pourriez nuancer ?
- Je pense que ceux qui choisissent d'utiliser le Gyproc c'est parce qu'ils n'ont pas l'habitude de travailler le plâtre ou parce que tu fais une nouvelle cloison dans une habitation. C'est plus rapide et plus facile. Même chose pour des faux plafonds par exemple.
- Et le lambris bois ?
- Des gens qui veulent donner un cachet plus ancien, plus authentique ou même un côté plus exotique comme si c'était une habitation du Jura ou un petit cottage du Danemark. Mais cela coûte plus cher donc moins de gens sont prêts à le faire.
- Comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de plâtre ?
- Ce serait une habitation plaisante.
- De chaux ?

- Je crois que je trouverais ça osé si toute l'habitation était à la chaux. Je pense que je n'aimerais pas beaucoup parce que je trouve que cela trop ferait trop rustique avec le risque que ça donne un côté trop kitsch ou trop vieillot.
- D'argile ?
- Je ne sais pas du tout. Mais si le côté terreux ressort fort j'aurais l'impression d'être dans une habitation à l'époque des chasseurs-cueilleurs.
- De plaques de Gyproc ?
- Ce serait comme le plâtre. Une fois peintes, on ne voit pas la différence.
- De lambris ?
- Très chaleureux.
- Vous m'avez parlé de certaines caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit. D'autres personnes que j'ai interviewées m'ont également parlé d'autres caractéristiques importantes pour elles. Je vais passer en revue une liste de caractéristiques avec vous et j'aimerais que vous me précisiez si celles-ci sont importantes pour vous au point d'influencer votre choix de matériau. Pour faciliter le classement des préférences, pouvez-vous répondre par une échelle de mesure allant de 1 à 5 : 1 étant la caractéristique la moins importante, 5 étant la caractéristique la plus importante. Caractéristiques citées par d'autres informants :

Prix du produit

- 4
- Disponibilité du produit
- 2
- Le prix de la main-d'œuvre
- 3
- Main-d'œuvre (savoir-faire disponible, niveau de difficulté de l'application du produit)
- 4
- Dureté du produit (malléable, dur, résistant...)
- 2
- Longévité du matériau (permanences des qualités)
- 5
- Facilité de réparation
- 4
- L'esthétique

- 5
- Qu'englobez-vous dans ce critère ?
- Parce que je trouve ça joli. C'est-à-dire si cela correspond avec l'atmosphère que l'on a voulu donner à la maison. Et si ma femme me dit que c'est beau.
- Aspect lisse
- 4
- Aspect homogène
- 4
- Isolation acoustique
- 4
- L'inertie thermique ? c'est-à-dire la forte capacité d'emmagasiner de la chaleur ou de la froideur en la restituant sur une longue période
- 2
- Régulation de l'humidité
- 2
- Qualité de l'air intérieure (absorption de gaz/odeurs, meilleure circulation de l'air)
- 4
- La résistance au feu
- 1
- Consommation d'énergie grise ; c'est-à-dire l'énergie utilisée depuis la production du matériau (ou son extraction), la transformation ou fabrication, le transport et le recyclage.
- 1
- La recyclabilité du produit
- 1
- D'autres choses ?
- Non
- Quelles sont selon vous les 5 caractéristiques principales ?
- La longévité, l'esthétique, le prix, la qualité de l'air et la disponibilité de la main d'œuvre.
- Les 3 principales ?
- La longévité, l'esthétique et le prix.
- La principale ?

- La longévité
- Quels seraient selon vous les freins à une utilisation – par exemple – des enduits à l'argile ? Freins possibles : la notoriété : produit mal connu
- Je pense en effet. Personne ne connaît cet enduit.
- Concret : lié à une ou plusieurs caractéristiques connues et dérangeantes
- A mon avis ça ne doit pas être facile de trouver quelqu'un qui travaille avec ça. Le coût je ne sais pas.
- De perception : lié à des biais cognitifs ou des croyances fausses, négatives ou confuses.
- J'ai quand même l'impression que ça pourrait faire plus de poussière mais peut-être que je me trompe complètement. Peut-être est-ce moins durable ? Mais je ne pense pas car ça doit tenir longtemps. J'imagine qu'il y a bien une raison qui fait qu'on a arrêté de l'utiliser mais laquelle ? Je ne sais pas. Ha l'impression qu'on ne peut pas avoir des murs bien lisses me freinerait peut-être.
- He bien merci.

ENTRETIEN INDIVIDUEL 8 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pour commencer, pourriez-vous parler de vous, de ce que vous faites, de votre environnement, de la région où vous habitez, si vous êtes propriétaire de votre habitation... Quel est votre type d'habitation ?
- Je suis ingénieur civil de formation et actuellement enseignant. Je suis propriétaire d'un chalet en bois d'un peu moins de 50m² au milieu d'un terrain de 2 hectares dans les Ardennes belges, un environnement très campagnard donc. Je suis également locataire d'un studio à Saint-Gilles.
- Comment vous définiriez-vous en tant que bricoleur ? Vous touchez un peu à tout au niveau des travaux de rénovation ? Qu'est-ce que vous faites dans votre habitation ?
- Nul à la base, mais maintenant j'aime bien. Je m'améliore.
- Vous diriez donc que vous êtes un bricoleur amateur ?
- Oui. Mais je participe à des chantiers collaboratifs pour apprendre de nouvelles techniques et m'améliorer.
- Quand vous êtes-vous intéressé au bricolage ?
- Il y a un peu moins de 15 ans avec la construction de la maison de mon meilleur ami.
- Est-ce que vous touchez à tous au niveau des travaux de rénovation ?
- Un peu à tout mais je connais mieux l'électricité et l'isolation. Je m'intéresse au chauffage et à la ventilation et commence à expérimenter. Je vais devoir m'atteler aux

travaux qui touchent l'eau mais pour le moment je ne maîtrise pas encore. Pour mon chalet j'ai aussi participé à l'élaboration des plans.

- Avez-vous rénové ou fait construire ?
- J'ai construit mon chalet et poursuit le travail en ce moment.
- Qu'avez-vous fait faire dernièrement dans votre habitation ? Dans quelles circonstances ou pour quels travaux préférez-vous faire appel à un professionnel ? Pourquoi ce choix ? Comment avez-vous choisi le prestataire ?
- On est passé par des professionnels pour amener l'eau et l'électricité mais aussi pour le terrassement. On a essayé mais c'est sport. Ce n'est pas aussi facile qu'on imaginait. Déjà rien que pour le maniement des engins et la parfaite mise à plat.
- Et personnellement ? Qu'avez-vous fait ?
- Dernièrement j'ai réalisé l'isolation.
- Pourquoi l'avez-vous fait vous-même ?
- C'est moins cher [rires]. C'est rigolo aussi. C'est un chalet en bois donc c'est plus ludique et comme c'est situé en pleine nature, c'est encore agréable. Je profite du cadre.
- Vous trouvez que c'est plus accessible comme matériaux ?
- Au niveau de la construction c'est plus facile que la brique ou le béton. Au niveau financier, je pense que c'est un peu moins cher, mais je n'en suis pas certain, surtout en ce moment mais bon, c'est plus écologique que le béton qui est une vraie crasse.
- A quoi faites-vous le plus attention dans le choix des matériaux ?
- Avant tout à l'écologie mais de temps en temps on essaie que ce soit moins le moins cher possible. On essaie de trouver un compromis quand c'est possible.
- Lors de vos derniers travaux (ou pour vos prochains travaux), comment avez-vous choisi les matériaux utilisés ?
- Pour le bardage, on a choisi quelque chose de joli. Pour le bac acier on a fait ce choix parce qu'il nous permettait de récolter l'eau sans la polluer et c'est un bon rapport qualité prix. Ce n'est pas forcément le moins cher mais ça nous convenait.
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous les faites réaliser par un professionnel ?
- Oui, car quelquefois ils racontent n'importe quoi et ne connaissent pas toujours la composition des matériaux...
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous réalisez les travaux vous-même ?
- Oui aussi.

- D'après vous, qu'est ce qui fait qu'un matériau est durable ? Comment définiriez-vous le terme durable ?
- Qui a une certaine longévité, qui ne doit pas être polluant à la conception ni à l'utilisation et ne pas utiliser trop d'énergie à la production.
- Vous sentez-vous concerné par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- Oui.
- Pensez-vous avoir une forte sensibilité écologique? Je vous donne ici une définition de ce que j'entends par sensibilité écologique : c'est « la relation entre la préoccupation pour l'environnement et le comportement écologique ».
- 7,5/10 je pense. J'essaie le plus possible d'être en accord avec mes convictions même si ce n'est pas toujours facile.
- Concernant les enduits d'intérieur, pensez-vous connaître les différents types d'enduits d'intérieur, les différentes marques ? Pouvez-vous me citer les produits que vous connaissez ?
- La chaux mais plutôt pour l'extérieur, la terre, le plâtre.
- Et au niveau des marques ?
- Fermacell.
- Quel type de produit est-ce ?
- Comme du Gyproc mais c'est plus écologique et plus résistant...
- Si vous aviez des questions sur les enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner ? à qui demanderiez-vous conseil ?
- En général je me tourne vers Ecobati. Ils sont sympas et conseillent bien mais leurs produits sont souvent chers.
- Pour vous, qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit ? Sur base de quelles caractéristiques évaluez-vous la qualité d'un enduit ?
- La résistance au feu, la faculté de retenir l'eau pour éviter la condensation, le fait qu'il ne dégage pas de COV (composants organiques volatiles). Si c'est joli aussi.
- Qu'est-ce que vous définiriez comme esthétique ?
- Un rendu naturel y compris au niveau de la couleur. L'aspect brut du matériau. J'aime bien aussi quand c'est arrondi, ça donne un côté organique.

- Dans le cas d'une nouvelle construction : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ? Pourquoi ? À quel moment de la construction estimeriez-vous important de prendre en compte le revêtement intérieur ?
- L'argile.
- Pourquoi ?
- C'est joli. Ça combine le côté brut que j'aime bien avec des caractéristiques techniques intéressantes comme la régulation de l'humidité. On peut le teinter et lui donner une forme particulière. Par contre c'est un peu plus long à travailler.
- A quel moment est-ce important de prendre en compte le revêtement ?
- Dès le début si possible. A la conception c'est idéal. Même si certains enduits s'adaptent facilement sur plusieurs supports.
- Dans le cas d'une rénovation : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ? Pourquoi ? À quel moment de la rénovation estimeriez-vous important de prendre en compte le revêtement intérieur ?
- Je dirais pareil mais cela dépend de l'état de l'habitation et des matériaux existants.
- Et à quel moment ?
- Idéalement dès le début mais en général on ne s'en préoccupe vraiment qu'au moment venu.
- Pourriez-vous tenter de brosser un portrait de client-type d'un utilisateur d'enduits ? au plâtre ?
- Monsieur tout le monde qui n'a pas envie de chipoter, de comparer ou de se tourner vers des nouveautés. C'est plus conventionnel.
- À la chaux ?
- Un gars motivé qui s'y connaît dans les matériaux spécifiques ou quelqu'un de plus aisé qui choisit de rénover son habitation de manière plus durable mais en passant par une entreprise spécialisée. J'ai l'impression que les femmes sont plus enclines à choisir ce type de finition parce que c'est plus esthétique.
- À l'argile ?
- Je dirais la même chose.
- Des plaques de Gyproc ?
- Je dirais le même profil que pour le plâtre mais avec un peu moins de moyen.
- Selon vous, quels sont les matériaux les plus durables ?
- La terre, la paille, le bois.

- Pouvez-vous me rappeler les critères de durabilité d'un matériau ?
- La longévité, le taux de pollution à la production et l'énergie grise.
- Comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de plâtre ?
- Ça va. J'ai habité dans ce type de maison, ce n'est pas du tout dérangeant.
- De chaux ?
- Je m'y sentirais mieux que dans le plâtre.
- D'argile ?
- Très bien. Comme pour la chaux et peut-être un peu mieux.
- De plaques de Gyproc ?
- Si c'est peint ça ne me dérange pas.
- Vous m'avez parlé de certaines caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit. D'autres personnes que j'ai interviewées m'ont également parlé d'autres caractéristiques importantes pour elles. Je vais passer en revue une liste de caractéristiques avec vous et j'aimerais que vous me précisiez si celles-ci sont importantes pour vous au point d'influencer votre choix de matériau. Pour faciliter le classement des préférences, pouvez-vous répondre par une échelle de mesure allant de 1 à 5 : 1 étant la caractéristique la moins importante, 5 étant la caractéristique la plus importante. Caractéristiques citées par d'autres informants, le prix du produit
- 4
- Disponibilité du produit ?
- 3,5
- Le prix de la main-d'œuvre ?
- 4
- Main-d'œuvre (savoir-faire disponible, niveau de difficulté de l'application du produit) ?
- 3,5
- Dureté du produit (malléable, dur, résistant...) ?
- 4
- Longévité du matériau (permanences des qualités) ?
- 4
- Facilité de réparation ?
- 4

- L'esthétique ?
- 3,5
- Qu'englobez-vous dans ce critère ?
- Un fini naturel, original, une couleur douce.
- Aspect lisse ?
- 2
- Aspect homogène ?
- 2
- Isolation acoustique ?
- 3,5
- L'inertie thermique ? c'est-à-dire la forte capacité d'emmagasiner de la chaleur ou de la froideur en la restituant sur une longue période ?
- 4,5
- Régulation de l'humidité ?
- 4,5
- Qualité de l'air intérieure (absorption de gaz/odeurs, meilleure circulation de l'air) ?
- 4
- La résistance au feu ?
- 2,5
- Consommation d'énergie grise ; c'est-à-dire l'énergie utilisée depuis la production du matériau (ou son extraction), la transformation ou fabrication, le transport et le recyclage ?
- 4
- Recyclabilité du produit ?
- 4
- D'autres choses ?
- Non je ne pense pas.
- Quelles sont selon vous les caractéristiques principales ? Les 5 principales ?
- L'inertie thermique, la régulation de l'humidité, le prix, l'énergie grise, la longévité du matériau.
- Les 3 principales ?
- L'inertie thermique, la régulation de l'humidité, le prix.
- Et la principale ?

- L'inertie thermique.
- Quels seraient selon vous les freins à une utilisation – par exemple – des enduits à l'argile ?
- Je préfère faire les choses par moi-même et je ne maîtrise pas cet enduit. Ça me prendrait trop de temps.
- Y a-t-il un frein de notoriété ? Le produit serait mal connu ?
- Moi je connais le produit mais je ne pense pas que ce soit le cas de tout le monde.
- Concret : lié à une ou plusieurs caractéristiques connues et dérangeantes ?
- La technique d'application et le temps nécessaire.
- De perception : lié à des biais cognitifs ou des croyances fausses, négatives ou confuses ?
- Non pour moi il n'y a pas d'à priori.
- Merci beaucoup !

ENTRETIEN INDIVIDUEL 9 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux. Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pour commencer, pourriez-vous parler de vous, de ce que vous faites, de votre environnement, de la région où vous habitez, si vous êtes propriétaire de votre habitation... Quel est votre type d'habitation ?
- Je suis un homme, j'ai 40 ans. Je travaille dans la région de Charleroi dans l'administratif.
- Dans quel type d'environnement vivez-vous ? Quel type d'habitation ?
- J'habite dans une ancienne maison de maître, mitoyenne. Euh que dire d'autre ? Je suis propriétaire avec ma femme. C'est le genre de maison avec de hauts plafonds, difficile à chauffer [rires].
- Comment vous définiriez-vous en tant que bricoleur ? Qu'est-ce que vous faites dans votre habitation ?
- Ouf ! je suis un bricoleur du dimanche.
- C'est-à-dire ?
- C'est-à-dire que je ne bricole que ce qui est à ma portée. Ce qui est facile à mettre en œuvre.
- Comme ?
- Viser, monter des meubles Ikea, poncer, mettre en couleur et accrocher des cadres quand ma femme me le demande.
- Avez-vous rénové ou fait construire ?
- Rénové. Enfin pas moi, l'entrepreneur. C'est lui qui s'est chargé de toute la rénovation.

- Qu'avez-vous fait faire dernièrement dans votre habitation justement? Dans quelles circonstances ou pour quels travaux préférez-vous faire appel à un professionnel ? Pourquoi ce choix ? Comment avez-vous choisi le prestataire ?
- Alors, j'ai fait faire l'électricité, le chauffage, j'ai remis à neuf la salle de bain et fait carrelé la cuisine. Dans quelles circonstances ? Euh c'était juste après le COVID.
- Pourquoi avoir fait appel à professionnel ?
- Parce que je n'étais pas capable de le faire moi-même et des amis m'ont conseillé l'entrepreneur. Ils avaient fait appel à lui pour leurs travaux. En plus c'est lui qui se chargeait de tous les travaux.
- Pourriez-vous me dire si et pourquoi vous avez réalisé certains travaux vous-même ? A quoi faites-vous particulièrement attention lorsque vous choisissez des matériaux ?
- J'ai poncé du lambris, des murs et des escaliers. J'ai mis en couleur.
- Pourquoi ne pas avoir demandé à l'entrepreneur ?
- Parce que je voulais m'impliquer un peu et que ça revenait moins cher.
- Lors de vos derniers travaux (ou pour vos prochains travaux), comment avez-vous choisi les matériaux utilisés ?
- Euuh souvent je ne choisis pas c'est l'entrepreneur qui choisit à ma place. Il prend ce qu'il y a de plus fonctionnel et de meilleur qualité/prix.
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous les faites réaliser par un professionnel ?
- Oui si j'ai une connaissance suffisante dans le domaine où les travaux vont être réalisés sinon c'est l'entrepreneur qui choisit pour moi.
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous réalisez les travaux vous-même ?
- Oui. J'évite tous ce qui est toxique. Et j'essaie de prendre des produits naturels.
- Dans quel cas accordez-vous plus d'attention au choix des matériaux ?
- Si c'est moi qui les fait.
- D'après vous, qu'est ce qui fait qu'un matériau est durable ? Comment définiriez-vous le terme durable ?
- Qui dure longtemps et qui soit biosourcé. Il faut qu'il ne soit pas surexploité non plus sinon ça n'a moins d'intérêt.
- Vous sentez-vous concerné par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- Oui.

- Pensez-vous avoir une forte sensibilité écologique? Je vous donne ici une définition de ce que j'entends par sensibilité écologique : c'est « la relation entre la préoccupation pour l'environnement et le comportement écologique ».
- Plutôt, oui.
- Concernant les enduits d'intérieur, pensez-vous connaître les différents types d'enduits d'intérieur, les différentes marques ? Pouvez-vous me citer les produits que vous connaissez ?
- Plaques de Gyproc ® normales et hydrofuges. Plâtre. J'ai un voisin qui est patron d'une société d'écoconstruction. Il a rénové une ancienne ferme avec des enduits naturels.
- Lesquels ?
- Euh aucune idée. Je sais juste que c'est respirant et meilleur pour la santé [rires].
- Si vous aviez des questions sur les enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner ? à qui demanderiez-vous conseil ?
- Mon voisin pour le coup !
- Pour vous, qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit ? Sur base de quelles caractéristiques évaluez-vous la qualité d'un enduit ?
- Une belle finition.
- Qu'entendez-vous par là ?
- Par de défauts apparents, lisse, bien poncé.
- Parmi les types d'enduits que vous connaissez, y a-t-il des caractéristiques différentes ? Attend-on un résultat différent selon l'enduit appliqué ?
- Ben euh non. J'imagine qu'on attend tous le même résultat.
- Si vous faisiez construire, pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ? Pourquoi ? À quel moment de la construction estimeriez-vous important de prendre en compte le revêtement intérieur ?
- Un plâtre bien dur. C'est ce qu'on utilise partout. En général on se pose la question pendant les finitions. Avant de rentrer dans la maison.
- Dans le cas d'une rénovation : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ? Pourquoi ? À quel moment de la rénovation estimeriez-vous important de prendre en compte le revêtement intérieur ?
- Dans ce cas-là, je choisirais en fonction de ce qu'il y avait déjà dans la maison.
- Pourriez-vous tenter de brosser un portrait de client-type d'un utilisateur d'enduits ? Le plâtre ?

- Tout le monde.
- La chaux ?
- Ce n'est pas uniquement pour l'extérieur ? Franchement je ne sais pas.
- L'argile ?
- Des gens comme mon voisin ? Ceux qui s'y connaissent ?
- Utilisant des plaques de gyproc ?
- Ceux qui veulent quelque chose de vite fait bien fait pas trop cher. Un économiste.
- Selon vous, quels sont les matériaux les plus durables ? Pouvez-vous me rappeler les critères de durabilité d'un matériau ?
- L'argile, c'est de la terre. Le plâtre et la chaux je ne sais pas. J'aurais tendance à dire oui mais je ne connais pas la composition ni comment s'est fait.
- Comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de plâtre ?
- Bien.
- De chaux ?
- Vraisemblablement bien.
- D'argile ?
- Hum ça serait peut-être froid et sombre ?
- Donc ?
- Moyennement bien.
- De plaques de Gyproc
- Bien.
- Vous m'avez parlé de certaines caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit. D'autres personnes que j'ai interviewées m'ont également parlé d'autres caractéristiques importantes pour elles. Je vais passer en revue une liste de caractéristiques avec vous et j'aimerais que vous me précisiez si celles-ci sont importantes pour vous au point d'influencer votre choix de matériau. Pour faciliter le classement des préférences, pouvez-vous répondre par une échelle de mesure allant de 1 à 5 : 1 étant la caractéristique la moins importante, 5 étant la caractéristique la plus importante. Le prix du produit ?
- 5
- La disponibilité du produit ?
- Hum 3
- Le prix de la main-d'œuvre ?

- 5
- La main-d'œuvre (savoir-faire disponible, niveau de difficulté de l'application du produit) ?
- 4
- La dureté du produit (malléable, dur, résistant...) ?
- 4
- La longévité du matériau (permanences des qualités) ?
- 4
- La facilité de réparation ?
- 3
- L'aspect lisse ?
- 5
- L'aspect homogène ?
- 5
- L'isolation acoustique ?
- 5
- L'inertie thermique ? c'est-à-dire la forte capacité d'emmagasiner de la chaleur ou de la froideur en la restituant sur une longue période
- 4
- La régulation de l'humidité ?
- 5
- La qualité de l'air intérieure (absorption de gaz/odeurs, meilleure circulation de l'air) ?
- 5
- La consommation d'énergie grise ; c'est-à-dire l'énergie utilisée depuis la production du matériau (ou son extraction), la transformation ou fabrication, le transport et le recyclage ?
- Euh 5
- La recyclabilité du produit ?
- 4
- La résistance au feu ?
- 3
- Quelles sont selon vous les 5 caractéristiques principales ?
- Le prix de la main-d'œuvre, l'isolation acoustique, la qualité de l'air, l'homogénéité et la régulation de l'humidité.

- Les 3 principales ?
- Le prix de la main-d'œuvre, la qualité de l'air et la régulation de l'humidité.
- La principale ?
- Euh la qualité de l'air.
- Quels seraient selon vous les freins à une utilisation – par exemple – des enduits à l'argile ?
- Ben on ne connaît pas.
- Freins de notoriété ? Produit mal connu, c'est ça ?
- Oui, complètement.
- Frein concret lié à une ou plusieurs caractéristiques connues et dérangeantes ?
- Euh non.
- De perception : lié à des biais cognitifs ou des croyances fausses, négatives ou confuses ?
- Que ce soit froid et sombre. Et...[réfléchit] comme dire ? Ça me fait penser aux huttes en paille.
- Je vous remercie pour votre participation.
- Avec plaisir.

ENTRETIEN INDIVIDUEL 10 – RETRANSCRIPTION

- Bonjour, je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après. Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pour commencer, pourriez-vous parler de vous, de ce que vous faites, de votre environnement, de la région où vous habitez, si vous êtes propriétaire de votre habitation... Quel est votre type d'habitation ?
- Alors, je m'appelle xxx, je viens d'avoir 40 ans, je suis mariée et maman de deux petites filles. Je suis psychologue de formation et responsable de service dans la politique sociale.
- Très bien. Pourriez-vous me décrire votre habitation et l'environnement dans lequel elle se situe ?
- C'est une maison quatre façades Thomas & Piron située dans un quartier résidentiel au calme. Ce n'est pas la campagne mais on s'y sent comme dans un village. La facilité de la ville en plus.
- Vous en êtes la propriétaire ?
- Oui oui.
- Comment vous définiriez-vous en tant que bricoleur ? Qu'est-ce que vous faites dans votre habitation ?
- Nulle [rires]. Allez, je peux faire de petites choses comme la peinture ou de la customisation mais c'est tout. Par contre j'aime bien m'intéresser quand on se lance dans un projet. Et j'ai besoin de savoir comment ça va se passer, ce que tel ou tel choix implique. Je suis stressée de nature.

- Avez-vous rénové ou fait construire ?
- Construire. Enfin, c'était une maison clé-sur-porte intégrée dans un projet de nouveau quartier. On avait plus qu'à choisir les finitions. Ça nous convenait bien, c'était rapide et sans trop de chipotages.
- Il y a combien de temps ?
- 2 ans déjà.
- Qu'avez-vous fait faire dernièrement dans votre habitation ? Dans quelles circonstances ou pour quels travaux préférez-vous faire appel à un professionnel ? Pourquoi ce choix ? Comment avez-vous choisi le prestataire ?
- Tout. Je ne suis pas bricoleuse et mon mari encore moins. Donc soit c'est un petit truc comme une réparation et alors je demande à mon papa soit ça demande un savoir-faire particulier et là on fait appel à des professionnels. Ici par exemple on va installer une piscine, donc on va se tourner vers une société spécialisée qui se chargera du projet de A à Z.
- Comment choisissez-vous vos prestataires ?
- Via des connaissances en général. Maintenant si la société est connue et reconnue pour sa qualité alors on se sent plus en confiance. C'était le cas pour la construction de notre maison.
- Avez-vous effectué certains travaux vous-même ? Si oui lesquels et pourquoi ? A quoi faites-vous particulièrement attention lorsque vous choisissez des matériaux ?
- La peinture, parce que ce n'était pas compliqué et que mon papa était là pour nous guider. Ça nous a permis d'économiser et d'utiliser l'argent pour d'autres choses.
- A quoi faites-vous le plus attention dans le choix des matériaux ?
- La qualité, le prix, le fait qu'il tienne sur la longueur.
- Lors de vos derniers travaux (ou pour vos prochains travaux), comment avez-vous choisi les matériaux utilisés ?
- Pour la maison on a uniquement choisi les finitions et les équipements de cuisine et de salle de bain. Donc on s'est tournés vers des choses de qualité, fonctionnels, facile d'entretien et qui résistent à l'usure surtout avec les enfants.
- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous les faites réaliser par un professionnel ?
- Si ça impacte ma vie de tous les jours ou si j'ai une idée précise en tête oui. Sinon non. Je pars du principe que si le professionnel est bon il fera les bons choix.

- Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous réalisez les travaux vous-même ?
- Hum... oui parce que je vais devoir l'utiliser donc ça doit être facile.
- Dans quel cas accordez-vous plus d'attention au choix des matériaux ?
- Si je suis forcée de les utiliser.
- D'après vous, qu'est ce qui fait qu'un matériau est durable ? Comment définiriez-vous le terme durable ?
- Ecologique et qui dure dans le temps. Qui préserve les ressources ?
- Je ne suis là que pour conduire l'enquête. Je ne peux pas donner d'avis.
- Alors oui je dirais ça.
- Vous sentez-vous concerné par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?
- Je préfère que ce ne soit pas polluant parce que c'est plus sain pour la santé aussi.
- Pensez-vous avoir une forte sensibilité écologique? Je vous donne ici une définition de ce que j'entends par sensibilité écologique : c'est « la relation entre la préoccupation pour l'environnement et le comportement écologique ».
- J'ai envie de dire oui mais je pense que je pourrais m'améliorer.
- Pourquoi est-ce important ?
- Je pense à mes enfants ; j'ai envie qu'elles vivent dans un monde où les oiseaux existent encore, où se baigner dans la mer est toujours possible et qu'elles restent en bonne santé.
- Comment vous pourriez-vous améliorer ?
- Je ne pense pas toujours à tout et j'avoue que des fois c'est l'envie qui prime sur la responsabilité écologique.
- Concernant les enduits d'intérieur, pensez-vous connaître les différents types d'enduits d'intérieur, les différentes marques ? Pouvez-vous me citer les produits que vous connaissez ?
- Le plâtre.
- Si vous aviez des questions sur les enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner ? à qui demanderiez-vous conseil ?
- A des amis, à mon papa. Sinon j'irais vers des professionnels.
- Pour vous, qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit ? Sur base de quelles caractéristiques évaluez-vous la qualité d'un enduit ?
- Qui résiste aux enfants et au chat !
- Quel rendu attendez-vous ?

- Quelque chose de propre, épuré, lisse.
- Parmi les types d'enduits que vous connaissez, y a-t-il des caractéristiques différentes ?
Attend-on un résultat différent selon l'enduit appliqué ?
- J'imagine que oui. Après peut-être que le choix se fait en fonction de l'utilisation, de contraintes techniques et peut-être pas du rendu.
- Si vous faisiez construire à nouveau, pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ?
Pourquoi ? À quel moment de la construction estimeriez-vous important de prendre en compte le revêtement intérieur ?
- Euh je ne sais pas. Je suis contente de ce que j'ai à la maison donc je dirais la même chose.
- C'est-à-dire ?
- Du plâtre.
- Dans le cas d'une rénovation : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ?
Pourquoi ? À quel moment de la rénovation estimeriez-vous important de prendre en compte le revêtement intérieur (préciser au besoin : avant ou après le gros œuvre (ouvert/fermé), avant/après la phase de finition.
- La même chose.
- 1. Pourriez-vous tenter de brosser un portrait de client-type d'un utilisateur d'enduits ? le plâtre ?
- Jusqu'à aujourd'hui je pensais qu'il n'y avait que ça ! donc je dirais tout le monde.
- La chaux ?
- Oula je ne sais pas. Je connais la chaux mais pas comme enduit plutôt contre les champignons dans les caves.
- L'argile?
- Franchement je ne sais pas.
- Les plaques de Gyproc ?
- Des personnes qui veulent aller vite et peut-être limiter leur budget. Quand on est jeunes on se tourne plus facilement vers ce type de matériaux.
- 2. Comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de plâtre ?
- Très bien.
- De chaux ?
- J'associe ça aux moisissures donc je dirais pas très bien.

- D'argile ?
- Je ne sais pas.
- De plaques de Gyproc ?
- Bien si elles sont peintes. Sinon on a la sensation de vivre dans les travaux.
- Vous m'avez parlé de certaines caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit. D'autres personnes que j'ai interviewées m'ont également parlé d'autres caractéristiques importantes pour elles. Je vais passer en revue une liste de caractéristiques avec vous et j'aimerais que vous me précisiez si celles-ci sont importantes pour vous au point d'influencer votre choix de matériau. Pour faciliter le classement des préférences, pouvez-vous répondre par une échelle de mesure allant de 1 à 5 : 1 étant la caractéristique la moins importante, 5 étant la caractéristique la plus importante. Le prix du produit ?
- 4
- La disponibilité du produit ?
- 3
- Le prix de la main-d'œuvre ?
- 3
- La main-d'œuvre en général (savoir-faire disponible, niveau de difficulté de l'application du produit) ?
- 4
- La dureté du produit (malléable, dur, résistant...) ?
- 4
- La longévité du matériau (permanences des qualités) ?
- 5
- La facilité de réparation ?
- 4
- L'esthétique ?
- 5
- L'aspect lisse ?
- 5
- L'Aspect homogène ?
- 5
- L'isolation acoustique ?

- 3
- L'inertie thermique ? c'est-à-dire la forte capacité d'emmagasiner de la chaleur ou de la froideur en la restituant sur une longue période ?
- 3
- La régulation de l'humidité ?
- 3
- La qualité de l'air intérieure (absorption de gaz/odeurs, meilleure circulation de l'air) ?
- 4
- La résistance au feu ?
- 3
- Consommation d'énergie grise ; c'est-à-dire l'énergie utilisée depuis la production du matériau (ou son extraction), la transformation ou fabrication, le transport et le recyclage ?
- 1
- La recyclabilité du produit ?
- 3
- La résistance au feu ?
- 4 même si je ne suis pas sûre que ça change grand-chose.
- D'autres choses ?
- Non
- Quelles sont selon vous les 5 caractéristiques principales ?
- La longévité, l'esthétique, l'aspect lisse, l'aspect homogène et la qualité de l'air.
- Les 3 principales ?
- La longévité, l'esthétique et la qualité de l'air.
- La principale ?
- Décidément ! [rires] La longévité.
- Quels seraient selon vous les freins à une utilisation – par exemple – des enduits à l'argile ? La notoriété ?
- Je dirais que oui. En tout cas, je ne connaissais pas maintenant je ne suis pas une professionnelle.
- Des freins liés à une ou plusieurs caractéristiques connues et dérangeantes ?
- Vu que je ne connais pas c'est très difficile à dire.

- Un frein de perception ? Lié à des biais cognitifs ou des croyances fausses, négatives ou confuses ?
- J'aurais tendance à répondre la même chose que pour la question précédente. Je ne connais pas le produit donc je ne peux pas le juger...
- Je vous remercie.

ANNEXE 2 : RETRANSCRIPTIONS DES ENTRETIENS DES PROFESSIONNELS

ENTRETIEN PROFESSIONNEL 1 – RETRANSCRIPTION

- Je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après.

Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- *Pouvez-vous vous présenter ? Quel est votre profession ?*
- *Je suis entrepreneur en bâtiment. Je fais de tout, du gros œuvre, du plafonnage, de l'enduisage, du carrelage. Et voilà, ça fait...ça va bientôt faire 20 ans. Oui l'an prochain ça fera 20 ans que je suis à mon compte. Voilà.*
- *Qu'est-ce qui vous a attiré dans le métier ?*
- *Hum qu'est-ce qui m'a attiré dans le métier ? A la base j'ai un diplôme d'électronicien. J'ai un A2 en électronique et c'est mon cousin qui m'a fait découvrir le métier en job étudiant et j'ai adoré ça. Et depuis voilà je me suis lancé là-dedans.*
- *Et donc cela fait 20 ans que vous êtes dans le métier et 20 ans à votre compte ?*
- *Indépendant, oui.*
- *Constatez-vous une évolution de la demande dans le secteur ?*
- *Au niveau des enduits ou du bâtiment en général ?*
- *Les deux.*
- *En général, ici avec les nouvelles primes qu'ils [le gouvernement, les régions] accordent il y a beaucoup plus de demande dans l'isolation, la rénovation et hum beaucoup de crépi. On me demande beaucoup d'isolation plus crépi de façade et beaucoup moins de brique. En plus avec ce qu'il y a eu au niveau du problème des*

énergies l'approvisionnement en briques ne suivait plus. Il y a eu des pénuries et on a eu des problèmes pour être fournis donc beaucoup de gens sont passés au crépi.

- *Quelle est la matière qui compose le crépi ?*
- *C'est un enduit à la chaux. La sous-couche c'est un enduit chaux et la couche de finition c'est un mélange de sable, de chaux, d'eau et de ciment.*
- *Et au niveau des enduits intérieurs ? Vous constatez un changement ?*
- *Non ça depuis 20 ans c'est toujours le même. Il fut un temps où ils ont sorti des plafonnages éco comme ils disaient, c'était chez Knauf mais s'est passé sans plus et depuis c'est toujours les mêmes : MP75 et Goldband.*
- *Lorsque vos clients font appel à vos services, demandent-ils conseil ? Ont-ils besoin d'être informés au préalable ou ont-ils simplement besoin de main-d'œuvre ?*
- *J'ai juste eu une fois où un client avait eu des problèmes de santé et qui m'a demandé des produits sans adjuvants chimiques, ça je me souviens. Et qui n'émettent pas de radon. A part ça non les gens ne demandent pas de produits particuliers.*
- *Donc ils ont déjà en tête ce qu'ils veulent faire ?*
- *Oui.*
- *Lors d'une construction ou d'une rénovation profonde, à quelle étape fait-on appel à vos services ? D'après vous, quel est le meilleur moment pour faire appel à vos services ?*
- *Ça dépend du projet et de ce qu'il y a à faire.*
- *Pour le plafonnage ?*
- *Après le gros-œuvre. Quand il est fermé, qu'il y a le toit et les châssis mais avant la chape et le carrelage.*
- *Et pour une rénovation ?*
- *En fait il faut toujours.... Quoique c'est en train de changer aussi, mais pour bien faire il faut toujours plafonner avant de faire les chapes et de carrelage parce que souvent si on fait l'inverse il y peut arriver qu'on laisse des traces sur les chapes et quand on carrelle à la colle il peut y avoir des petites épaisseurs. C'est ça qu'on préfère toujours plafonner avant de carreler.*
- *Donc avant le sol.*
- *C'est mieux oui. En fait c'est plafond, murs et sols. Comme ça on n'embête pas le suivant.*

- *Y a-t-il d'autres paramètres à prendre en considération ? est-ce qu'il y a des particularités auxquelles vos clients ne pensent pas quand ils font appel à vos services ?*
- *A part le phasage des travaux non je ne vois pas. Il faut leur rappeler qu'il faut faire passer l'électricien avant que je plafonne pour bien positionner les blochets et pareil pour la plomberie.*
- *C'est important pour calibrer le travail ?*
- *Oui et éviter de repasser après. En général on fait le devis quand le gros œuvre est terminé et que les plans pour l'électricité et les sanitaires sont fait.*
- *Quels sont les différents enduits d'intérieur que vous connaissez, que vous les utilisiez personnellement ou pas ?*
- *Et ben donc le MP75 de chez Knauf. C'est le plus utilisé parce qu'il peut être utilisé à la projeteuse ou manuellement. Et le Goldband. C'est le temps de séchage qui est différent.*
- *C'est du plâtre dans les deux cas ?*
- *Oui. Classique.*
- *Et au niveau des autres enduits ?*
- *Je ne sais pas. Je ne travaille qu'avec des matériaux traditionnels. Il y a la chaux pour l'intérieur mais ça c'est un métier vraiment plus spécifique. Il faut vraiment avoir été formé pour ça parce que les temps de séchage ne sont pas les mêmes, en plus c'est un matériau naturel donc le processus n'est pas le même. Il faut l'appliquer différemment, en plusieurs couches et le serrage des pores n'est pas le même.*
- *Quels produits vous semblent les plus connus ?*
- *Ceux que j'ai dit. Le MP75 et le Goldband.*
- *Pourquoi à votre avis ?*
- *Parce qu'il n'y a que ça. Enfin, chez la plupart des fournisseurs c'est ce qu'ils proposent. C'est les plus utilisés.*
- *Pouvez-vous expliquer la manière de procéder à un plafonnage au plâtre ?*
- *Alors la première étape c'est de faire l'aplomb des murs, puis on place les équerres aux fenêtres et aux arcades. Ensuite on étale la couche de plâtre en monocouche. Et là au bout de 2 heures, 2 heures et demi, ça dépend du taux d'humidité et de la température de la pièce, on resserre le plafonnage. Et au bout de 3 ou 4 heures on fait la finition, donc le lissage à l'eau et avec la taloche et après on passe le couteau.*
- *Est-ce différent par rapport à un plafonnage à l'argile ?*

- *De ce que j'en sais, il y a une première couche à faire sable du Rhin/chaux. Il faut laisser sécher et ensuite il y a une couche de finition. Donc c'est en deux étapes alors que le plafonnage classique en une journée le mur est fait et il ne faut pas repasser le lendemain.*
- *Donc c'est principalement le temps de séchage et le nombre de couche qui diffère ?*
- *Oui. Enfin ça dépend du support aussi. Parce que ça j'ai oublié de le dire mais il faut mettre un primer si c'est une brique ou des blocs en terre cuite parce que là l'eau est absorbée beaucoup plus vite et ça peut fendre le plafonnage. Et pour l'argile justement que ça rendre aussi en jeu donc il faut bien maîtriser le processus.*
- *Enduisage et plafonnage c'est la même chose ?*
- *Non. L'enduisage c'est une couche de 1 à 2mm. C'est du Fix and Finish de che Knauf. C'est pour récupérer les imperfections sur du plafonnage ou des vieux murs. Quand il n'y a pas besoin de tout replafonner. On peut remettre une petite couche juste pour égaliser.*
- *C'est aussi du plâtre ?*
- *Oui mais la granulométrie est plus fine.*
- *Est-ce différent par rapport à un plafonnage à la chaux ?*
- *C'est encore autre chose. C'est un autre métier. L'enduit est naturel donc il faut le laisser travailler par lui-même et ça ce n'est pas possible sur une journée. De ce que j'en ai vu en tout cas c'est plus compliqué mais je ne connais peut-être pas toutes les techniques.*
- *L'argile est un type d'enduit que vous conseilleriez ?*
- *A des clients ?*
- *Oui.*
- *Ben disons que comme je ne maîtrise pas le processus je dirais que non. Maintenant au niveau santé et écologie c'est sûrement mieux. Mais c'est délicat de recommandé quelque chose qu'on ne fait pas ou qu'on connaît mal.*
- *Si vous le recommandiez ce serait dans quel cas ?*
- *Je dirais pour les constructions en pierre ce serait mieux parce que ça fait respirer le mur. Le plafonnage fait plus barrière sans être étanche pour autant mais ce serait mieux de le laisser respirer. Les mélanges étanches sont déconseillés sur les pierres parce qu'ils provoquent de l'humidité en gardant l'eau. Les murs en briques ce serait pas mal. Ou s'il y a déjà ça dans la maison.*

- *D'après vous, un plafonneur qui utilise du plâtre est-il capable de plafonner à l'argile, et vice-versa ?*
- *Je ne suis pas certain. Je pense que quelqu'un qui travaille l'argile peut travailler le plâtre. Mais l'inverse c'est plus compliqué parce qu'il faut des connaissances spécifiques.*
- *Y a-t-il beaucoup de professionnels qui utilisent différents enduits ? Les professionnels sont-ils plus souvent spécialisés dans un type d'enduit ?*
- *De ceux que je connais non.*
- *Donc les professionnels sont souvent spécialisés dans un seul type d'enduit ?*
- *A mon sens oui. Enfin, peut-être qu'il y a en a qui en utilisent d'autres mais je pense que si c'est le cas c'est qu'ils sont intéressés par d'autres techniques ou passionnés par les enduits. Sinon non.*
- *Qu'apportent les enduits d'intérieur (tout type d'enduit) à une habitation ?*
- *Ben la finition en fait. L'aspect lisse du mur. Pour l'isolation je ne suis pas certain que ça apporte beaucoup mais pour le visuel oui.*
- *Quels sont les différentes spécificités selon les types d'enduits ?*
- *Dans les salles de bain on utilise des enduits à la chaux. Moi j'utilise du Cantillana Cement'in C+G® c'est un enduit à la chaux hydraulique pour hydrofuger les murs dans les pièces d'eau.*
- *Là aussi c'est un produit incontournable ?*
- *Oui. Enfin non il y en a plusieurs mais c'est toujours la même composition : eau, ciment, chaux et sable. Knauf en a un aussi, c'est le MiXem®.*
- *Donc c'est une barrière contre l'humidité ?*
- *Oui. Ça protège contre les projections d'eau et c'est une protection supplémentaire derrière un carrelage.*
- *Qu'est-ce qui pourrait remplacer un enduit d'intérieur ?*
- *Des plaques de Gryproc® avec de l'enduit [rires].*
- *Avec de l'enduit ?*
- *Oui entre les plaques il faut enduire les bandes mais certains demandent que toutes les plaques soient couvertes d'enduit. Mais la plupart poncent et mette de la peinture. A part ça je ne vois pas. J'ai déjà posé du carrelage ou fait de la maçonnerie mais ce n'est pas du tout la même chose.*

- Les caractéristiques et composants des différents enduits sont-ils connus par les professionnels ?
- Non. On sait qu'il y a des adjuvants mais on ne sait pas c'est lesquels. Il y a des retardateurs aussi parfois mais on n'approfondit pas la question.
- La composition n'est pas indiquée sur les sacs ?
- Si mais on ne regarde pas, on achète le sac et puis voilà.
- Et par les clients ?
- Non. Non je ne pense pas qu'ils s'intéressent à ça sauf s'ils ont un problème de santé ou autre comme la personne que j'ai eue.
- C'est la même chose pour les caractéristiques ?
- Non ça non. En général nous on conseille mais souvent ils savent déjà qu'il faut un enduit spécifique pour la salle de bain ou la cuisine avant qu'on leur dise.
- Est-ce que les clients les mieux informés ont-ils des profils particuliers ? Pouvez-vous me donner un exemple ?
- Ben j'ai eu la personne qui devait éviter les dégagements particuliers suite à un cancer. Sinon pour le reste c'est des bricoleurs plutôt confirmés et qui s'intéresse à tout ça. Mais allez, sur une trentaine de personnes il y en a 3 ou 4.
- Mais pas de profil spécifique juste des bricoleurs ?
- Oui c'est ça. Enfin pour ceux que j'ai rencontré.
- Vous avez un exemple ?
- Un jour on a été appelé pour faire les finitions d'un chantier. Le gars avait pratiquement tout fait tout seul et on intervenait que pour les finitions. Au fil de la discussion il nous a demandé ce qu'il y avait dans les sacs.
- Il ne le savait pas ?
- Non, il était juste curieux mais sans plus.
- D'après vous, quel est le degré de connaissance moyen des consommateurs potentiels qui utilisent de l'argile dans la rénovation/construction ?
- Aucune idée. L'argile ? je pense, mais après c'est qu'une impression, que c'est les gens qui sont plus dans l'optique écologique, de faire sortir les produits potentiellement nocifs de leur maison parce que l'argile c'est un produit naturel. Euh à part ça je ne vois pas d'autres choses.

- *Y a-t-il de la part de vos clients des demandes qui sont difficilement réalisables ? Au contraire, y a-t-il des réalisations possibles qui n'étaient pas envisagées par vos clients ? Avez-vous des exemples dans un cas comme dans l'autre ?*
- *Des techniques plus spéciales ?*
- *Oui en autre.*
- *Parfois on me demande du Mortex® ou du Tadelakt® mais rien d'impossible. C'est juste que quand je ne sais pas faire je le dis. Je ne me lance pas dans quelque chose que je ne maîtrise pas.*
- *Rien d'irréalisable ou au contraire non envisagées mais possible ?*
- *Dans mon métier jusqu'à présent non parce que je fais des réalisations classiques. C'est pour ça qu'on m'appelle.*
- *Si les clients avaient une parfaite connaissance de tous les enduits d'intérieur ou de leur produit de substitution, pensez-vous qu'ils opteraient plus facilement pour un produit plutôt qu'un autre ?*
- *De mon expérience c'est souvent le prix qui dirige le choix des clients. Je ne sais pas s'ils seraient prêts à mettre un peu plus pour avoir un produit plutôt qu'un autre. J'ai des doutes.*
- *Selon vous, qu'est-ce qui détermine le choix des clients pour un enduit ? Quels sont les éléments importants pris en compte pour la prise de décision ? Selon vous, quels sont les critères déterminants sur base desquels vos clients choisissent un enduit plutôt qu'un autre ?*
- *Le prix, c'est principalement ça. Je ne pense pas qu'il y ait autre chose.*
- *Si vous deviez faire un devis pour une pièce de 50 m², quelles seraient les différences selon les types d'enduits ?*
- *Du fait que je ne fais que du plafonnage classique c'est difficile à dire.*
- *Par rapport à la chaux par exemple ?*
- *Les prix pour le plafonnage d'une pièce d'eau par rapport à une pièce classique c'est 2€ à 3€/m² en plus mais pas plus. C'est minime. Le sac de plafonnage est juste moins cher mais on ne change pas la facturation de la main-d'œuvre.*
- *Quelles sont vos perceptions de l'argile en tant qu'enduit ?*
- *Je n'ai aucune perception [rires] En fait, comme les fournisseurs proposent pratiquement tous la même chose on ne se questionne pas vraiment. Je pense que ceux qui proposent de l'argile sont des fournisseurs spécifiques.*

- *Pensez-vous que les consommateurs potentiels aient les mêmes perceptions ?*
- *Je pense que les clients sont influencés par tous ce qu'ils entendent tandis que le professionnel se base sur ses connaissances et le côté pratique. Déjà rien que pour trouver un fournisseur. Le client va peut-être penser à l'écologie, à la planète mais nous on est là pour faire des m² alors on pense à la réalisation.*
- *Nous avons eu l'occasion d'interviewer des particuliers à ce sujet. Grâce à la synthèse des informations collectées, une liste de caractéristiques a été établie. Il s'agit des caractéristiques sur lesquelles les particuliers se basent lorsqu'ils doivent choisir un enduit :*
 - *Prix du produit*
 - *Disponibilité du produit*
 - *Prix de la main-d'œuvre*
 - *Main-d'œuvre : savoir-faire disponible, niveau de difficulté de l'application du produit*
 - *Dureté du produit (ex : malléable, dur, résistant)*
 - *Longévité du matériau (permanences des qualités)*
 - *Facilité de réparation*
 - *Aspect lisse*
 - *Aspect homogène*
 - *Isolation acoustique*
 - *Inertie thermique : c'est-à-dire la forte capacité d'emmagasiner de la chaleur ou de la froideur en la restituant sur une longue période.*
 - *Régulation de l'humidité*
 - *Qualité de l'air intérieure : absorption de gaz/odeurs, meilleure circulation de l'air*
 - *Consommation d'énergie grise : c'est-à-dire l'énergie utilisée depuis la production du matériau (ou son extraction), la transformation ou fabrication, le transport et le recyclage.*
 - *Recyclabilité du produit*
 - *...*
- *Que pensez-vous de cette liste de critères/caractéristiques ?*
- *La facilité de réparation avec du MP75 il n'y a rien de plus facile mais avec l'argile aucune idée. L'inertie thermique et la régulation de l'humidité par contre je pense que la chaux et l'argile sont bien meilleurs. La qualité de l'air aussi forcément. La*

recyclabilité du produit ça je ne sais. Je ne connais pas le processus de fabrication ni de recyclage. Je ne sais même pas si ça se recycle. J'imagine que l'argile oui puisque c'est naturel. La chaux il faut voir s'il y a un liant.

- *Et quand vous devez enlever un ancien plafonnage ?*
- *On va au parc à conteneurs. Il y a un conteneur spécifique pour le plafonnage. On ne mélange pas ça avec les inertes. Donc il y a sûrement une façon différente d'éliminer.*
- *Quelles seraient selon vous les 5 caractéristiques les plus importantes ?*
- *Le prix, la disponibilité de la main d'œuvre, euh après le reste... ha si l'aspect lisse et homogène. Régulation de l'humidité pour les pièces d'eau.*
- *Les clients ne vous ont rien demandé d'autres ?*
- *Vos critères d'appréciation sont-ils en phase avec ceux de vos clients ?*
- *Oui clairement, la liste est pas mal même s'il y a des choses auxquelles je n'aurais pas pensé comme l'isolation acoustique.*
- *Avez-vous une forte sensibilité écologique ?*
- *Pas du tout.*
- *Vous sentez-vous concerné par la préservation de l'environnement dans le choix des matériaux ?*
- *Dans mon travail non. Sincèrement on fait en fonction des fournisseurs. Si maintenant les fournisseurs nous proposaient d'autres choses alors peut-être, mais on va souvent au moins cher. Sauf si on a des demandes spécifiques et encore ça arrive occasionnellement. C'est le nerf de la guerre.*
- *Qu'entendez-vous par « enduit naturel » ? Qu'est-ce qui pourrait être repris sous cette appellation*
- *L'argile, la chaux, sable de Rhin, euh voilà*
- *Pourquoi est-ce naturel ?*
- *Je pense que c'est parce qu'il n'y a pas d'adjuvant chimique au contraire du plâtre traditionnel.*
- *Aucun plâtre ne peut être considéré comme naturel ?*
- *Je ne pense pas. En Italie ils utilisent de la Gyps'in mais je ne suis pas certain qu'il n'y ait pas d'adjuvants ou de liants chimiques.*
- *Pensez-vous que le caractère sain ou toxique d'un enduit soit pris en compte dans le choix d'un enduit (ou produit de substitution) ?*

- *Non pour la majorité. C'est vraiment dédié à des gens qui sont informés et qui cherchent un produit spécifique sinon dans la plupart des cas ils veulent du plafonnage et puis c'est tout.*
- *Pensez-vous qu'un type d'enduit ou produit de substitution soit plus durable qu'un autre ?*
- *Je pense que le MP75 ça dure dans le temps. Si ce n'est pas exposé à l'humidité ça peut durer très longtemps.*
- *Et quel est le produit le plus écologique ?*
- *Ça doit être l'argile. Il n'y a rien de chimique dedans je pense.*

ENTRETIEN PROFESSIONNEL 2 – RETRANSCRIPTION

- Je suis étudiant en gestion et je rédige un travail de fin d'études en marketing sur les perceptions qu'ont les Belges à propos des enduits à l'argile. J'ai réalisé une dizaine d'interviews auprès de consommateurs potentiels ou de personnes qui viennent de rénover leur habitation.

J'aimerais m'entretenir avec vous dans le cadre d'une interview dont l'objectif est de connaître votre avis sur la question, en tant que professionnel du domaine.

Rassurez-vous, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse seulement à votre avis personnel et à ce que vous pensez. Cela peut également englober votre vécu, si vous avez eu une ou plusieurs expériences personnelles avec certains de ces matériaux.

Si vous le permettez, j'aimerais enregistrer l'entretien pour faciliter l'encodage futur et rendre l'entretien le plus fluide possible. L'enregistrement sera supprimé juste après.

Sachez aussi que cette discussion sera traitée de manière anonyme.

- Pour commencer, pouvez-vous vous présenter ?
- Je m'appelle Luck Deckers, je suis plafonneur en enduits, en plafonnage traditionnel – conventionnel je vais dire – également argile, chaux. Voilà, ça fait 4 ans que je suis dans le métier.
- C'est votre métier de base ?
- Je n'ai pas spécialement de métier de base. J'ai fait des études en communication. J'ai travaillé dans différents secteurs, dans le marketing notamment. Je me suis tourné vers les enduits naturels, parce que j'aime bien ça, c'est agréable à travailler.
- Constatez-vous une évolution de la demande dans le secteur ?
- Une évolution dans quel sens ? Est-ce qu'il y a plus de demande ? Est-ce que la demande évolue par rapport au début de votre activité ?
- Non, j'ai l'impression que c'est relativement constant. Il y a peut-être un engouement lié à un effet de mode, l'écologie tout ça... les gens sont intéressés par ça.
- C'est un effet de mode d'après vous ?
- C'est quelque chose de plus durable mais je ne sais pas si ça rentre dans l'esprit des gens. Je suis moins confronté qu'avant, quand je suis sur des chantiers... Je vois parfois des professionnels qui se demandent, qui sont étonnés quand je viens enduire à l'argile ou à la chaux ce que je fais : « Tiens, c'est quoi ça ? ... »

C'est encore relativement marginal dans un certain sens, mais c'est un marché de niche qui évolue, mais je ne sais pas dans quel sens il va évoluer.

- Donc, votre travail, c'est enduisage/plafonnage uniquement ou vous faites d'autres choses ?
- Je fais aussi l'isolation, les traitements de façade, le rejointoyage ; je pose des planchers parfois. Le principal, c'est les enduisages.
- Quand vos clients font appel à vos services, demandent-ils conseil ? Ont-ils besoin d'être informés au préalable ou ont-ils simplement besoin de main-d'œuvre ? Ont-ils déjà en tête ce qu'ils veulent faire ?
- Il y en a qui savent, il y a qui ont besoin de plus d'informations. Moi je viens un peu avec un bâton de pèlerin quelque part, quand on me demande pour du plafonnage conventionnel ou de l'isolation, souvent je parle des enduits à l'argile ou à la chaux. Souvent ça intéresse les gens, mais il y a un travail de sensibilisation à faire pour l'intérêt de ce type d'enduit, pour avoir un confort et tout ça.
- Lors d'une construction ou d'une rénovation profonde, à quelle étape fait-on appel à vos services ?
- Parfois, il y en a qui le font, ça dépend de plein de facteurs... j'ai travaillé dans des constructions neuves, dans des rénovations...
- Et dans une construction neuve par exemple ?
- Dans une construction neuve, l'idéal c'est d'être là relativement tôt parce que les enduits argile, si on veut mettre de l'argile par exemple, ça ne se met pas comme du plâtre. Ça colle moins, donc il y a parfois des interventions à faire avant d'enduire : il y a parfois des accroches à mettre. Je travaille notamment avec du roseau. Il a des types de matériaux qui permettent une accroche pour éviter les fissurations [dans le plafonnage à l'argile].
Il faut alors que l'architecte soit prévenu suffisamment tôt.
- À quelle étape alors ? juste après le gros œuvre ou après ?
- Généralement c'est après le gros-œuvre, mais ça m'est arrivé d'arriver sur des chantiers et d'intervenir très tôt parce qu'il y a parfois des questions par rapport à l'isolation. L'argile, c'est un peu un ensemble. Si on construit avec du béton par exemple ; si on rénove une maison où il y a du torchis par exemple, l'ancien torchis on l'enlève alors qu'on pourrait le laisser, il y a des travaux qui pourraient être évités.
- L'argile peut être intégrée à l'isolation ?
- Normalement, il faut penser l'isolation dès le départ.

- Est-ce qu'il y a des points particuliers auxquels vos clients ne pensent pas quand ils font appel à vos services ? Y a-t-il d'autres paramètres à prendre en considération ?
- Je ne me dis pas : « tiens, ils n'ont pas pensé à ça ». Certains ont lu des trucs et donc ils savent très bien de quoi il s'agit. Certains veulent qu'on leur explique pour qu'ils mettent eux-mêmes, alors là on fonctionne en chantier participatif. Ce sont des personnes qui rénovent eux-mêmes leur maison et veulent mettre la main à la pâte. Il y a moins ce stress avec l'argile par rapport au plâtre, de devoir fonctionner dans un laps de temps bien défini : Avec le plâtre, il faut fonctionner en phasage ; si on n'a pas la main ou si on prend trop de temps... C'est un métier. Si on ne sait pas bien comment faire, le résultat n'est pas top.
- Ce n'est donc pas le même métier. Si on est plafonneur au plâtre d'expérience, on ne sait pas forcément enduire à l'argile, et vice-versa ?
- On sait enduire, mais il faut connaître le produit. Si on ne s'intéresse pas un minimum au produit et à la technique, on met alors de l'argile où il ne faut pas. Par exemple, si le mur est humide, on ne peut pas mettre d'argile. Ça m'est déjà arrivé d'être sur un chantier où c'étaient des plafonneurs qui ne connaissaient pas le produit. Il y avait alors des soucis de moisissures qui se font avec la paille. C'est parfois une question d'intérêt que les plafonneurs ont par rapport au produit qu'ils mettent. Il y a un savoir et une attention particulière à avoir par rapport à ce type de produit, mais techniquement, logiquement, un plafonneur devrait pouvoir appliquer de l'argile.
- Oui, donc il faut s'intéresser au produit ?
- Oui. Ou pendant les formations... Par exemple, moi j'ai suivi une formation au Forem pour faire du plafonnage, là on n'a jamais parlé d'argile ; ni d'argile ni de chaux, on n'a parlé que de plâtre.
- OK, que le plâtre.
- Oui, voilà. Toutes les personnes qui sortent du Forem ne connaissent pas l'argile.
- C'était il y a 4-5 ans, c'est ça ?
- Oui, il y a 4-5 ans.
- Et c'est toujours le cas ou la formation a évolué ?
- Non, je crois qu'il y a 1 an ou 2, ils ont engagé des... je ne sais pas comment ça s'est organisé, mais ils ont engagé différents formateurs en éco-construction. Parce qu'au niveau de l'isolation, combiner l'isolation et tous ces trucs, ils se sont dit que ça pouvait être intéressant, mais je ne sais pas si c'est fort théorique ou si c'est lié à la pratique. Si ce n'est que théorique, peut-être que des plafonneurs ne vont pas avoir de cours d'éco-

construction... ou alors le cours sera donné, mais ça ne reste que du théorique. Il faut que ce soit appliqué à de la pratique. C'est parfois une question d'intérêt économique, de lobbies, voilà. Au niveau des écoles techniques, quand on est jeune et qu'on veut devenir plafonneur, est-ce qu'on va dans une école où on suit un stage ? Je ne crois pas que dans les écoles, je ne si pas si on en parle [de l'argile, de la chaux]. On parle de la réalité du terrain, les profs parlent de ce qu'ils connaissent.

- Dans les formateurs, c'est plutôt traditionnel alors ?
- Oui, sauf s'il y a des jeunes qui s'intéressent aux enduits naturels.
- Pourquoi, d'après vous, on n'en parle pas ou peu.
- Souvent d'après ce qu'on peut en lire dans les livres de constructions, après la seconde guerre mondiale, on devait construire très rapidement, l'industrie a développé des produits qui sèchent plus rapidement, elle a développé des produits qui peuvent être mis dans des conditions plus basiques mais qui sont moins confortables, parfois pas adaptés à du bâti ancien. Ils sont plus adaptés à du nouveau. Après, au niveau du recyclage, il y a plein d'adjuvants pour faciliter le travail. Au final, c'est comme si on était entré dans un processus... mais il y a ça aussi avec certains isolants biosourcés où il y a quand même 10% de fibres synthétiques dedans. En France par exemple, ceux qui utilisent la laine de bois peuvent la ramener à l'usine pour qu'elle la recycle. Ici en Belgique, on ne sait pas. C'est-à-dire que tous ces déchets d'isolants sont incinérés ou enfuis. La laine de bois ne va pas dans le bois, à cause de ces 10% de fibres synthétiques. Ce n'est pas encore réfléchi [au niveau du recyclage], on vend, mais on ne réfléchit pas à ce qu'on va faire.
- Bien que ce soit des produits biosourcés...
- Bien que ce soit des produits biosourcés, oui. Pour moi, c'est un nom. Je ne sais pas si c'est une forme de greenwashing. Avant d'être entrepreneur, j'ai travaillé chez un revendeur spécialisé en matériaux naturels. Oui, on vendait de la laine de bois, de chanvre et tout ça, mais sans se poser la question de savoir ce qu'on en faisait des chutes. Effectivement il y a 10% de chutes qui sont mélangées. Alors est-ce que c'est mieux que les laines minérales etc. question pollution, ça je ne sais pas.
- Ce n'est pas une question évidente...

On va passer au **thème 1 lié aux connaissances spécifiques des professionnels :**

Quels sont les différents enduits d'intérieur que vous connaissez, que vous les utilisiez personnellement ou pas ?

- Plâtre, argile et chaux. Il existe aussi des mix d'enduits. On trouve aussi des marques (Unilit) qui font des chaux préformulées. Là-dedans il y a tel ou tel type de mélange qui sont pour différents types d'application. On peut travailler à la chaux par exemple, le basique, sans savoir que tel produit en plus protège de l'humidité. Il y a une demande, et selon moi d'un point de vue technique, pour ne pas être embêté par de l'humidité ou un inconfort, c'est intéressant de travailler les trois.
- Quels produits (enduit ou produit de substitution) vous semblent les plus connus ?
- En Belgique, c'est le plâtre.
Ah oui, on disait « argile, chaux, plâtre » mais il y a aussi le ciment.
- On l'utilise aussi à l'intérieur ?
- Parfois les gens l'utilisent en soubassement des murs, ou pour cacher ou pour bloquer l'humidité. Ou quand on veut faire des chapes. Le niveau c'est quelque chose de cassant, pas respirant. Pour des vieux bâtiments, c'est pas toujours le plus adapté.
- Et des produits de substitution par exemple, si on n'utilise pas d'enduits ?
- Soit on laisse la brique à nue, soit on repeint directement sur la brique, soit on met des plaques de gyproc ou des plaques d'osb, ou des lambris. Ça dépend souvent de ce que les gens ont pu voir dans des magazines ou ce qu'ils ont connu comme maison.
- Vous utilisez aussi les produits de substitution : plaques de gyproc, lambris...
- Oui. Dans les plaques, on a les gyproc. On a aussi d'autres marques comme Fermacell qui sont plus rigides.
- Et il y en a que vous n'utilisez pas ?
- Euh... Je n'utilise pas les plaques par exemple, de nouveau ça dépend des applications qu'on pourrait avoir... les panneaux de mousse pour le carrelage, je n'ai jamais utilisé.
- Pourquoi ? Vous n'aimez pas ou vous n'avez pas eu l'occasion de les utiliser ?
- C'est parce qu'on a une certaine manière de fonctionner mais souvent j'utilise les plaques Fermacell à la place.
Tout ce qui est mousse, polyuréthane, j'essaie d'éviter. C'est pas très agréable à travailler.
- Pourquoi ? C'est moins naturel ou ... ?
- Ça pourrait être bien, mais pour moi ce qui est un souci, c'est quand c'est trop bien mélangé et qu'on ne sait pas séparer par exemple. Du polyuréthane projeté alors qu'on pourrait utiliser un autre type d'isolant... ça ne rentre pas dans un processus de recyclage.

- Pouvez-vous expliquer la manière de procéder à un plafonnage, très brièvement ?
- L'argile par exemple on fonctionne en 2 couches : 2 ou 3 couches. À la chaux en 3 couches. Et le plâtre en 1 couche, on parle de monocouche. Et donc il y a toujours, à l'argile par exemple, un temps de séchage entre la couche de base et la couche de finition, entre 2 et 3 semaines. La finition, ça sèche après 1 semaine. L'avantage de l'argile, c'est qu'après 1 mois, c'est complètement sec, et c'est teinté dans la masse. Avec du plâtre par exemple, on fait tout en 1 couche mais il y a un temps plus long de séchage, puis il faut peindre. Parfois les gens ne pensent pas au coût. Tiens les enduits argile, c'est un peu cher, mais au final ils ont déjà une solution finie. La chaux, c'est en 3 couches, en 3 passes. Parce qu'il y a une couche d'accroche.
- L'argile est un type d'enduit que vous conseilleriez ?
- Oui
- Et pourquoi ?
- Parce qu'il a de nombreux avantages. Une fois qu'il est mis, il régule bien l'humidité intérieure., il stocke bien la chaleur, il laisse respirer les murs. C'est intéressant dans un complexe complet. Au niveau réverbération...
- Complexe complet ?
- Quand on dit, c'est respirant... si on met ça sur une base qui n'est pas respirante, ça n'a pas de sens.
- Ah oui, d'accord.
- Au niveau de la réverbération, il y a moins d'échos par rapport à du plâtre qui est plus réverbérant au niveau du bruit.
- Ah oui, la réverbération au niveau du bruit, pas de la lumière... ?
- Euh, non mais la lumière... Avec l'argile on travaille beaucoup avec des pigments naturels donc ça agresse moins les yeux. Après au niveau de la réverbération, c'est un peu granuleux, donc on sent qu'on est plus dans quelque chose de naturel.
- Et vous conseillez l'argile dans quelles circonstances, des pièces spécifiques ? ou plutôt pour la rénovation ou la construction... ?
- Ça peut être mis dans toutes les pièces. L'argile, dans une salle de bain, ça peut être très intéressant parce que justement ça régule bien l'humidité. Il y a moins de risques de moisissures qui se mettent dans des coins, mais ça ne peut pas être exposé à des endroits où il y a beaucoup d'éclaboussures : au-dessus d'un évier, c'est délicat ; ou quand c'est près d'une douche ou d'un bain... Après dans des caves, c'est pas top. Là je travaille

plutôt avec de la chaux. Juste de la chaux et du sable, on reste dans le minéral. Dans les caves, c'est plus intéressant de travailler avec de la chaux qu'avec de l'argile.

- Parce qu'il y a une humidité constante ou... ?
- Parce qu'il y a une humidité constante qui vient du support, qui vient du mur. L'argile, c'est très bien pour une humidité ambiante, pas pour une humidité qui vient du mur.
- Qu'ont pensé vos clients de l'utilisation de l'argile ? A-t-elle répondu à leurs attentes ?
- Oui, il y en a qui sont ravis. Il y en a d'autres qui trouvent ça fragile. Il y en a qui sont très pointilleux, qui trouvent ça joli mais qui ne veulent pas quelque chose de trop rustique.

Au niveau des professionnels qu'on trouve dans les enduits naturels, il y a des personnes qui n'ont pas forcément de formation de plafonneur, parce que ce n'est pas un métier protégé pour la pose de l'argile, et donc ils aiment bien les lignes très franches, très droites comme on fait avec du plafonnage au plâtre. Il y a certaines personnes qui sont parfois étonnées de la fragilité du support.

- C'est malléable ou ça s'effrite ?
- Ça s'effrite mais ça dépend aussi du type d'argile parce qu'il y a des marques. Il y a des argiles plus sablonneuses que d'autres, ceux-là sont plus friables. Ici en Belgique on a les argilières Hins, je travaille beaucoup avec eux, c'est une bonne terre. Et à Bruxelles, il y a BC materials : c'est une argile plus sablonneuse mais avec une grande quantité d'argile, donc qui a au final une bonne consistance. Il y a des terres qui viennent de France et qui sont plus sablonneuses. Ça dépend de l'endroit où on va chercher les terres.
- Si par exemple on prend les argilières Hins, c'est toujours la même qualité,
- Oui, ils essaient d'avoir une qualité constante. Au niveau des nuanciers, ça peut varier en fonction des teintes de sables qu'ils reçoivent. Il y a un calibrage qu'on fait en travaillant : C'est un mélange de x pourcent d'argile, x pourcent de sable et x pourcent de paille. Ce mélange est toujours le même.
- C'est toujours de la paille ?
- La paille est là pour donner ce côté fibreux, pour éviter que ça ne fissure trop. Quand on ne met que l'argile, il y a des fissures.
- C'est toujours une fibre végétale ?
- Oui. Dans l'argile on met parfois des treillis. Ce qu'on trouve le plus souvent, c'est des treillis synthétiques. On trouve aussi des treillis de lin, mais qui sont parfois trop souples ou fort onéreux. Le treillis n'est pas toujours nécessaire. Il y en a qui en mettent souvent parce que ça facilite le travail, mais ce n'est pas nécessaire.

- Parlez-vous systématiquement d'enduit à l'argile à vos clients ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- Quand c'est pour l'intérieur, oui j'en parle souvent.
- Même s'ils ne sont pas partis là-dessus ?
- Oui. Quand je suis appelé pour de l'isolation tout simplement, surtout si c'est de l'isolation intérieure, je parle alors des enduits à l'argile qui font qu'on minimise les risques ou les soucis liés aux ponts thermiques. C'est bien adapté pour les maisons anciennes.
- On en a peut-être déjà parlé, mais d'après vous, un plafonneur qui utilise du plâtre est-il capable de plafonner à l'argile, et vice-versa ?
- Oui. Il y a juste au niveau de la finition, ça se fait différemment. Au niveau de l'argile, il y a plusieurs finitions possibles. Avec le plâtre, les gens s'attendent à un truc lisse. Avec l'argile, parfois les gens aiment bien un côté plus structuré.
- Structuré ?
- Oui, soit je lisse l'argile comme avec le plâtre, soit les gens veulent voir plus le grain. Ça donne un côté plus brut.
- Il y a moyen de faire les 2 avec l'argile, tandis qu'avec le plâtre c'est toujours lisse ?
- Avec le plâtre, au final ça sert à être peint. Mais on pourrait très bien pigmenter du plâtre et faire en sorte que le plâtre soit coloré.
- On ne le fait pas ?
- On ne le fait pas parce que ça rentrerait dans un processus. Ici on parle de monocouche, donc comme je disais les plafonneurs au Forem, on projette 1 cm avec la machine. Pigmenter sur 1 cm, c'est compliqué ou alors ça devient trop onéreux ou alors il faut travailler avec des pigments synthétiques. Ça rentre dans une forme de fonctionnement collectif.
- Il y a aussi des enduits de finition pour le plâtre ?
- Hmm, oui. Dans de très vieilles maisons, on trouve souvent un torchis qui est à base de chaux, de terre de crin de cheval, de paille... Ils sont différents des régions où on va, et là-dessus il y a une fine couche de plâtre sur laquelle il y a du papier peint aussi parfois. Pourquoi est-ce qu'ils faisaient ça à l'époque ? C'est probablement une question d'approvisionnement. Il y avait aussi plus de fours à chaux à l'époque en Belgique. Maintenant la chaux, c'est soit des gros groupes industriels, et c'est une chaux qui est moins qualitative, moins souple. Vous avez des chaux qui viennent de France et qui sont faites à l'ancienne. On a une chaux plus souple... Vous dire pourquoi... je ne sais pas.

Le monocouche, c'est une question de rentabilité. On s'est dit, c'est du monocouche, puis voilà on a un truc fini en 1 couche. Ici, il y a 2 couches, mais au final les gens sont plus vite dans leur habitation. Ils sont plus vite sortis des travaux parce qu'il y a moins de temps de séchage et qu'il n'y a pas de peinture après.

- Il y a aussi des peintures à l'argile ?
- Oui ça existe. Des peintures à la chaux...
- Les peintures à l'argile, on l'applique sur l'argile ou on peut l'appliquer ailleurs ?
- On peut mettre ça sur du plâtre.
- Ça a les mêmes bénéfices que l'argile ?
- C'est très fin. Le bénéfice que ça a, c'est d'un point de vue toxicité : on parle de COV et tout ça... Les COV, c'est une question de certaines peintures. De nouveau, quand on applique ces peintures, il faut le faire dans un endroit aéré, mais même quand c'est sec, ça continue à dégager ces composants organiques volatiles pendant un certain temps. On n'a pas ça avec les peintures à l'argile. Il y a aussi des peintures à l'argile qui sont combinées avec d'autres types d'adjuvants pour faciliter la mise-en-œuvre, pour avoir moins de soucis. Les Brico et les magasins du même type, c'est pour les gens qui veulent faire eux-mêmes. On crée des produits pour faciliter la mise-en-œuvre. Un professionnel devrait logiquement s'intéresser à tous les types d'enduits. Un peintre devrait savoir comment faire sa propre peinture. Il devrait savoir qu'il y a tel ou tel produit pour telle raison.
- D'après vous, c'est pas trop le cas ?
- Non, ça demande aussi de l'intérêt. Soit on s'y intéresse, soit pas. On peut se dire : « Je mets une peinture ou un enduit... boum. Je ne me prends pas la tête. » Et ça peut être très bien.
- Il y a beaucoup de professionnels qui utilisent différents enduits ou ils sont le plus souvent spécialisés ?
- Je pense que pour un professionnel, c'est plus rentable de se spécialiser ou de rester dans un truc, question outillage ou... Si un professionnel achète une machine, une projeteuse pour enduire, toutes les machines ne fonctionnent pas avec l'argile ou la chaux. Soit on achète une très grosse machine qui fait tous les enduits, ce qu'on trouve aussi mais c'est parfois plus lourd. Il y a des personnes qui restent dans le plâtre. En fait, on va dans ce qu'on connaît. Si un jour ils sont confrontés à des clients qui demandent de l'argile, soit ils vont rester fermés et continuer au plâtre parce que ça marche très bien, soit ils s'intéressent au produit.

- Il y peut-être beaucoup de demande de toute part, et du coup pas besoin de s'intéresser ?
- Qu'est-ce qui va faire qu'ils vont s'intéresser ? Soit ils vont s'intéresser parce que le plâtre, ils n'arrivent plus à bien le vendre parce qu'il y a beaucoup de concurrence, donc je vais me réorienter avec de l'argile. Dans l'argile, il commencer aussi à y avoir beaucoup de concurrence. Ils se disent : j'ai acheté une machine pour le plâtre, je vais continuer au plâtre. Ici moi l'argile, c'est venu dans un souci d'écologie. Tout le monde n'a pas ce souci-là, il y en a plein qui s'en foutent.
- Qu'apportent les enduits d'intérieur - tout type d'enduit - à une habitation ?
- L'étanchéité. Quand on a un mur de briques maçonné, il y a toujours des zones d'air, du coup c'est moins protégé quand il n'y a pas d'enduit.
- Les caractéristiques et composants des différents enduits sont-ils connus par les professionnels ?
- Non. Parfois c'est fait exprès. On a beau parfois demander, mais ils ne veulent pas dire pour garder le secret sur la composition ou autre.
- Il n'y a pas de liste de composants indiquées ?
- Parfois il y a la liste, parfois c'est pas toujours compréhensible. Ou il y a une liste d'ingrédients mais on ne sait pas où les trouver, ou on ne connaît pas les proportions reprises dans la composition. Je ne sais pas s'ils sont obligés de donner la liste d'ingrédients.
- Pour l'argile, la composition est connue ?
- L'argile, c'est basique. Mais après le mélange n'est pas toujours le même. Il y a des endroit où la terre est beaucoup plus argileuse, ou le type de sable... on a des proportions similaires, mais ça peut donner une qualité différente.
- Et par les clients, la composition est connue ?
- Quand on met du plafonnage au plâtre, il y a du plâtre mais aussi des retardateurs de prise et des trucs comme ça, mais exactement quoi... Je crois qu'il y a moyen de le savoir. Je crois qu'il y a des clients qui regardent aux produits, comme dans l'alimentation par exemple.
- Vous n'avez pas d'exemple de client qui est bien informé ?
- Il y a parfois des clients bien informés, qui savent comment est constitué un enduit en terre par exemple.
- C'est quel type de profil ?

- ... Ce sont des personnes qui s'intéressent... Le type de profil... Je dirais c'est des personnes qui s'intéressent aux matériaux qui sont utilisés. On ne sait pas tout savoir dans une maison. Je crois qu'il y a des personnes qui aiment bien tout savoir : quel type d'enduit, comment c'est maçonné... Ça englobe plein de métiers différents. Souvent ces personnes-là veulent faire eux-mêmes. Dès le moment où elles font appel à un professionnel, c'est des personnes plus curieuses de nature.

Thème 2 : Impressions de l'informant à propos de la connaissance et des critères de choix des consommateurs pour un enduit

- Ceux qui demandent de l'argile, ils ont un degré de connaissance spécifique ?
- C'est parce qu'ils ont vu ça dans un salon ou chez d'autres personnes. Ou alors ils ont vu un documentaire à la télé.
- Ils sont déjà pré-informés, ça les a titillés ?
- Il y a des personnes informées.
- Y a-t-il de la part de vos clients des demandes qui sont difficilement réalisables ? Au contraire, y a-t-il des réalisations possibles qui n'étaient pas envisagées par vos clients ? Avez-vous des exemples dans l'un ou l'autre cas ?
- Il y en a qui ne savaient pas qu'on pouvait mettre de l'argile sur les murs. Avant d'être dans le domaine, je ne le savais pas non plus [rires].
- D'après vous, si le public-cible avait une parfaite connaissance de tous les enduits d'intérieur ou de leur produit de substitution, pensez-vous qu'ils opteraient plus facilement pour un produit plutôt qu'un autre ?
- Je ne sais pas, ils regarderaient peut-être d'abord le prix. Qu'est-ce que ça coûte de mettre ça ou ça ? Combien de temps ça prend ?
Je suis parfois confronté à des gens très pressés parce qu'ils vivent dans les travaux. Ou je suis confronté à des gens qui font rénover mais qui ont tout le temps. C'est rare d'opter pour un enduit à cause du temps... Il y a des personnes plus ou moins stressées que d'autres. Parfois c'est dû à un manque de connaissances, de ne jamais avoir vécu dans les travaux.
- Selon vous, qu'est-ce qui détermine le choix des clients pour un enduit (ou un produit de substitution) ? Quels sont les éléments importants pris en compte pour la prise de

décision ? Selon vous, quels sont les critères déterminants sur base desquels vos clients choisissent un enduit plutôt qu'un autre ?

- Le financier, le confort, le visuel.
- Le prix du produit ou le prix de la pose ?
- Oui, ça englobe tout ça, mais c'est le financier qui importe le plus. Les personnes qui sont le plus à même de mettre de l'argile, ce sont des personnes qui ne vont pas d'abord choisir une cuisine équipée avant de... je suis parfois confronté à des gens qui ont déjà la cuisine et le reste, et il ne reste qu'un petit budget pour faire les travaux restants. Il y en a d'autres pour qui les murs sont plus importants et qui vivent très bien avec une vieille cuisine.
- Si vous deviez faire un devis pour une pièce de 50 m², quelles seraient les différences selon les types d'enduits ?
- Ça arrive parfois qu'on me demande 2 ou 3 devis. Ça m'arrive mais j'essaie d'éviter parce que c'est plus de travail. Ça m'arrive aussi souvent de combiner des travaux de plâtre, argile et chaux sur le même chantier. Ça vient alors sur un seul devis. Les clients font alors souvent confiance à ce que j'utilise. Quand les clients demandent un devis pour chaque produit, c'est parce qu'ils veulent garder une certaine mesure au niveau du financier.
- Qu'est-ce qui change alors si on fait tout au plâtre ou à l'argile ? Le prix ? d'autres choses ?
- Le prix change et parfois pas spécialement. Parce que comme je l'ai dit, l'argile c'est 2 couches, mais il ne faut peindre après comme pour le plâtre. Il y a parfois des coûts cachés avec le plâtre. En ce qui concerne le prix des matériaux, on voit que ça fluctue avec la crise en Ukraine... Il y a parfois des choses qu'on doit faire avec le plâtre, comme la pose de cornières, qu'on n'est pas obligé de faire à l'argile, ça dépend du type de finition qu'on veut avoir. En général, je suis un peu plus cher avec la chaux parce qu'il y a 3 couches. Il y a plus de main-d'œuvre. Il y a aussi les déplacements qui entre en compte.
- Au niveau des produits, le prix est le même ?
- L'argile revient moins cher que le plâtre. Quand on achète ça en bigbag, ça revient moins cher. Les finitions en sac reviennent cher, plus cher que le plâtre. Le plâtre, on est aux alentours de 11 euros. L'argile, un sac de finition, on est à 18 euros. Mais les applications sont différentes, donc l'un dans l'autre...

- Nous avons eu l'occasion d'interviewer des particuliers à ce sujet. Grâce à la synthèse des informations collectées, une liste de caractéristiques a été établie. Il s'agit des caractéristiques sur lesquelles les particuliers se basent lorsqu'ils doivent choisir un enduit :
 - Prix du produit
 - Disponibilité du produit
 - Prix de la main-d'œuvre
 - Main-d'œuvre : savoir-faire disponible, niveau de difficulté de l'application du produit
 - Dureté du produit (ex : malléable, dur, résistant)
 - Longévité du matériau (permanences des qualités)
 - Facilité de réparation
 - Aspect lisse
 - Aspect homogène
 - Isolation acoustique
 - Inertie thermique : c'est-à-dire la forte capacité d'emmagasinage de la chaleur ou de la froideur en la restituant sur une longue période.
 - Régulation de l'humidité
 - Qualité de l'air intérieure : absorption de gaz/odeurs, meilleure circulation de l'air
 - Consommation d'énergie grise : c'est-à-dire l'énergie utilisée depuis la production du matériau (ou son extraction), la transformation ou fabrication, le transport et le recyclage.
 - Recyclabilité du produit
 - ...
- Que pensez-vous de cette liste de critères/caractéristiques ? Nous pouvons en effet retrouver certaines similitudes avec les critères dont vous nous avez parlé : on a discuté du prix global, de la dureté du produit, de l'aspect, de l'inertie thermique, de l'isolation acoustique et de la régulation de l'humidité. La disponibilité : y a-t-il un produit moins disponible ou plus disponible ?
- L'argile est toujours disponible. Après, c'est moins utilisé sur le marché. La disponibilité du produit traduit parfois une urgence. Je ne sais pas si au niveau des enduits, s'il y a déjà eu une forme d'indisponibilité. La chaux met 2 ou 3 jours de plus à être livrée. Parfois, on doit combiner avec d'autres métiers, comme les électriciens,

les cuisinistes ou les carreleurs. Logiquement, ceux qui font l'isolation viennent faire les raccords d'étanchéité à l'air, donc les maîtres-d'œuvre, les propriétaires ou les architectes regardent par rapport à leur planning et aux autres professionnels. Pour le prix du produit, les gens s'y intéressent quand ils veulent faire eux-mêmes. Si on fait appel à moi, personne ne demande : combien coûte votre produit ? [rires]

- C'est vrai qu'on a dissocié le prix de la main-d'œuvre et le coût du produit. La dureté du produit, ça on en avait parlé. L'aspect malléable est moins aimé pour l'argile ?
- Parfois c'est trop friable en surface, mais de nouveau ça dépend de comment c'est mis en œuvre. Ça vaut autant pour la chaux que pour l'argile.
- Et la longévité, par rapport au plâtre ?
- Est-ce que l'argile vieillit plus vite par rapport au plâtre... à partir de quand on repeint les murs... on peut mettre une peinture lavable.

Sur un enduit argile, on peut toujours revenir après avec une très fine couche de plâtre par exemple. Regardez ici par exemple, c'est un enduit argile qu'il faut réaffecter avec de l'argile, parce qu'ils sont confiants de l'apport bénéfique, du confort que ça amène.

- L'inertie thermique, on en a parlé. L'isolation acoustique aussi. L'aspect homogène ?
- Ça c'est le savoir-faire. Parce que vous pouvez avoir de l'enduit au plâtre qui n'est pas très bien fait.
- La régulation de l'humidité, on en a parlé aussi...
- La qualité de l'air intérieur, ça c'est plus de la chaux. L'argile aussi, mais la chaux aérienne est plus antiseptique.
- La recyclabilité, au niveau du plâtre, on en parle aussi ?
- Oui, le plâtre est recyclable à l'infini. Donc c'est un bon matériau. Le problème, c'est les adjuvants qu'on rajoute. Maintenant, il y a une usine de recyclage du plâtre près de Tournai. Est-ce que ça leur pose un souci d'avoir un plâtre avec des adjuvants ? Probablement pas, ils refont un agrégat, puis on peut de nouveau le remélanger. Toutes ces questions d'adjuvants, c'est lié à la santé. Est-ce que les gens parlent de ça [en regardant la liste des caractéristiques importantes] ? Non, ils ne parlent pas de la santé.
- Euh, qualité de l'air.
- Oui, mais de nouveau c'est une question de mise-en-œuvre. C'est comme l'amiante, on peut travailler avec de l'amiante sans...
- On travaille encore avec de l'amiante ?

- Non, mais à l'époque, on ne faisait pas toujours attention à mettre un casque, des lunettes... Il y a des produits, on sait qu'ils sont nocifs. Est-ce qu'on dit dès le départ : Attention, c'est nocif. Tout comme il y a des argiles, parfois il y a aussi des parfois qui utilisent l'argile de leur terrain, mais ça peut être pollué. Le radon, ça redégage à l'intérieur plus de pollution que le plâtre.
- En revanche, d'autres critères ont été cités par vous et pas explicitement par les particuliers : Le caractère qualité...
- Sain. Pour l'habitant, et celui qui met en œuvre aussi. Maintenant, la poussière d'argile est beaucoup plus fine que celle du plâtre ou de la chaux. Ce sont des particules beaucoup plus fines et qui pénètrent beaucoup plus facilement dans les poumons. Quand on travaille, toute cette poussière, on l'ingurgite plus facilement.
- Il faut alors mettre un masque ou humidifier le produit ?
- Je ne sais pas si c'est mauvais. Il faut aérer, essayer de ne pas respirer la poussière.
- Quelles seraient – selon vous – les 5 caractéristiques les plus importantes ?
- Le confort.
- C'est un terme très général.
- Quand on parle de confort, parce que ça travaille mieux, ça répond mieux à notre corps. On est moins enclin à devoir faire appel à de l'électricité pour avoir une ventilation...
- Un aspect lié à la biophilie ?
- La biophilie ?
- Oui, ce n'est pas seulement le plaisir d'ouvrir la fenêtre, c'est un peu l'envie d'extérieur à l'intérieur.
- Oui, c'est un peu ça j'imagine. Je pense qu'il y a certaines personnes plus sensibles que d'autres à ce ressenti. Il y a des personnes qui habitent en ville et qui ne sont pas confrontées à la nature.
- L'aspect visuel ?
- Oui, au niveau des teintes. C'est aussi plus doux pour les yeux. Souvent on travaille avec des angles plus arrondis. Les gens aiment bien ça, c'est plus doux, plus chaleureux, plus cocon. C'est ça le confort, plus cocon.
- Il y a d'autres caractéristiques importantes ?
- Ce qu'il y a, c'est que tous ces matériaux naturels, ça ne doit pas être traité. Ça doit pouvoir être séparé. Ça ne nécessite pas une usine de recyclage par exemple. On peut mettre l'argile dans le compost. Le plâtre ça vient d'une carrière, mais c'est tous les

polluent.

- Oui, ça ça n'a pas été cité par les consommateurs [rires].
Et quelles autres caractéristiques vous semblent les plus importantes ?
- Tout ça dépend de la position. Soit vous êtes consommateur, soit professionnel. Ici [dans le contexte de l'enquête quali consommateurs], ce sont des personnes qui ont rénové ou qui veulent rénover. Là-dedans, il y a des personnes qui ne font rien, et des personnes qui veulent faire. Parce que financièrement ils n'ont pas les moyens ou ils veulent faire eux-mêmes. Souvent c'est le prix le plus important. Le prix-produit, c'est une personne intéressée à mettre le produit.
- Oui. On avait dissocié dans l'enquête prix-produit et main-d'œuvre parce qu'au niveau du savoir-faire, il n'y avait peut-être pas la même disponibilité ou la même expertise dans l'argile par rapport au plâtre.
- C'est vrai que j'ai déjà vu des personnes qui m'ont dit : oui, on a l'habitude, on est quand même plafonneur. Mais soit il n'a pas envie, soit il n'ose pas... Effectivement, il n'y a pas eu d'école pour plafonner à l'argile. Il y a des personnes qui veulent apprendre, qui vont dans des chantiers participatifs. Ou il y a des commerces spécialisés en éco-matériaux et qui donnent parfois une petite formation, mais c'est pas toujours adapté à la réalité du terrain.
- Il y a beaucoup de commerces spécialisés en éco-matériaux ?
- Il y en a quelques-uns, oui. Et on commence à voir dans des Bigmat et des trucs comme ça, des produits qui sont qualifiés de bio, et qu'on ne voyait pas avant. Je ne sais pas si c'est lié à une région.
- La sensibilité à l'environnement, c'est le dernier thème. Alors, est-ce que vous avez une forte sensibilité écologique ?
- Je crois bien, oui [rires]. Je crois bien, mais parfois je suis confronté à des réalités du terrain.

Donc on consomme plus d'essence.

On parlait d'isolants biosourcés. Je vais utiliser de la laine de bois, de la laine de chanvre. Puis je suis confronté au fait que je vais jeter ces trucs au parc à conteneurs et que ça rentre pas dans un processus de recyclage... Il n'y a que 10% de fibres

synthétiques, mais au final il faut tout jeter. On pourrait se dire : ce n'est que 10%, le bois va se décomposer dans la nature [dans le cas de la laine de bois], mais les 10% restants vont rester là. Est-ce qu'il faut les éparpiller ou tout jeter ? Parfois, certains produits sont bons mais liés à une réalité du terrain qu'au final c'est peut-être moins bon. Par exemple, faire venir de l'argile du sud de la France alors qu'il y a des carrières d'extraction de plâtre en Belgique, lequel est le plus polluant au final ? Si cette usine de plâtre fait en sorte que ça rentre dans un processus de recyclage et de contrôle, est-ce que c'est mieux que si on fait venir des trucs de loin, et qu'on affrète des bateaux ? Quand j'ai travaillé chez un revendeur d'éco-matériaux, j'ai eu une demande de quelqu'un qui habitait Madagascar, la philosophie écologique n'est pas vraiment respectée. Sur place, ils ne trouvent peut-être pas ces matériaux-là...

- Vous sentez-vous concerné par la préservation de l'environnement dans le choix des matériaux ?
- Oui.
- Qu'entendez-vous par « enduit naturel » ? Qu'est-ce qui pourrait être repris sous cette appellation ?
- La chaux, l'argile et le plâtre peuvent être considérés comme enduits naturels. On a des enduits de plâtre naturel, sans adjuvants. Vous avez des peintures à l'argile où on a rajouté des adjuvants... Quelque part, il y a une forme de tromperie. L'enduit à l'argile, au niveau des enduits, je ne pense pas qu'il y ait jamais eu d'adjuvants. Pour la chaux, dans les magasins de bricolage, on trouve des sacs avec plein d'adjuvants qui permettent une mise en œuvre plus facile. On parlait de chaux aérienne et de chaux hydraulique. Chaux hydraulique il faut faire attention au niveau des inscriptions, c'est NHL : Natural Hydraulic Lime. S'il y a un « Z », c'est qu'il y a une part de ciment. Alors on peut se dire, on peut mettre une part de ciment. Au-delà de 15% dans le mélange, ça n'a plus son côté perspirant, malléable. Quelque part, on dit que c'est un enduit à la chaux, mais est-ce que c'est un enduit à la chaux naturel qui effectivement va bien faire son travail ou pas ? C'est aussi comme je disais, certains professionnels qui se disent : on va mettre de l'argile, parce que l'argile c'est magique, ça gère l'humidité, etc... et qui ne pensent pas qu'en le mettant sur des murs où il y a de l'humidité qui vient du support, ça va faire moisir la paille. Ils ne savent pas s'il ne s'intéressent pas un minimum au produit de base. Moi, je mets quelque chose de bloquant par rapport à l'eau, mais aussi aux sels qui altèrent l'enduit.

- Pensez-vous que le caractère sain ou toxique d'un enduit soit pris en compte dans le choix d'un enduit (ou produit de substitution) ?
- Pas toujours. Comme les trucs d'amiante, est-ce qu'ils savaient avant de commercialiser que ce serait une catastrophe sanitaire ou est-ce qu'ils s'en sont rendus compte après ? Si maintenant ils remettaient ça sur le marché, les personnes en travaillant feraient attention. Mais de nouveau chacun fait comme il le sent. Je ne mets pas toujours un casque par exemple.
- Pensez-vous qu'un type d'enduit ou produit de substitution soit plus durable qu'un autre ?
- Durable, c'est quoi ? Durable dans le temps ?
- D'un point de vue écologique.
- Oui, on pourrait dire que l'argile est durable. Comme je le disais, si on le fait venir de loin... C'est un produit qui nécessite moins de manufacture.

ANNEXE 3 : ANALYSE DES DONNÉES DES ENTRETIENS DES INFORMANTS

Thème 0 : Profil de l'informant																											
Pour commencer, pourriez-vous parler de vous, de ce que vous faites, de votre environnement, de la région où vous habitez, si vous êtes propriétaire de votre habitation... Quel est votre type d'habitation ?																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Homme	Femme	Moyenne d'âge	Maisons 4 façades	Maisons 3 façades	Maisons 2 façades	Chalet en bois	Traditionnelle	Basse énergie	Eco construction	Moyenne année construction	Campagnard	Ville	Propriétaire	Locataire
Genre	Homme	Homme	Homme	Homme	Femme	Femme	Homme	Homme	Homme	Femme																	
Âge	65	43	50	40	33	59	41	41	40	40					45,20												
Type d'habitation	Maison 4 façades	Maison 4 façades	Maison 4 façades	Maison 3 façades	Maison 3 façades	Maison 2 façades	Maison 4 façades	Chalet en bois	Maison 2 façades	Maison 4 façades						5	2	2	1								
Type de construction	Traditionnelle	Basse énergie	Basse énergie	Traditionnelle	Traditionnelle	Traditionnelle	Traditionnelle	Eco construction	Traditionnelle	Basse énergie										6	3	1					
Âge de la bâtisse	80	1	6		100	70	20			2												39,86					
Environnement	Campagnard	Campagnard	Petite ville	Campagnard	Campagnard	Urbain	Campagnard	Campagnard	Urbain	Urbain													6	3			
Propriétaire/locataire	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire	Propriétaire														10	0		

Thème 1 : L'attitude et le comportement de l'informant par rapport au bricolage												
1. Comment vous définiriez-vous en tant que bricoleur ?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Confirmé	1							1				1
Bon bricoleur			1	1							1	3
Amateur		1			1	1		1	1	1		6
2. Avez-vous rénové ou fait construire ?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Rénovation	1			1	1	1	1		1			6
Construction		1	1					1		1		4
2.1. Quel type de rénovation? Profondes ou légères?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Profondes	1			1	1	1			1			5
3. Travaux réalisés personnellement ou par un professionnel												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Personnellement	1											1
Par des professionnels									1	1		2
En partie personnellement et en partie par des professionnels		1		1	1	1	1	1				6
3.1. Quels types de travaux ont été réalisés par un professionnels?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Travaux spécifiques nécessitant des compétences précises	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		10
Travaux nécessitant l'utilisation d'engins/machines lourdes	1	1	1		1		1	1				6
Travaux chronophage			1	1			1					3

3.2. Pourquoi avoir fait appel à un professionnel?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Pour que les travaux soient réalisés dans les règles		1			1	1	1		1	1		6
Pour que le résultat soit pérenne		1				1						2
Par gain de temps			1	1			1					3
Pour que le projet soit géré de A à Z									1	1		2

3.3. Comment ont été choisis les prestataires ?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Sur base de leur compétences	1								1			2
Pour leur sérieux/fiabilité												0
Sur base de recommandations			1	1	1	1	1		1	1		7
Internet							1					1
Sur base de leur notoriété			1							1		2

3.4. Quels types de travaux ont été réalisés personnellement?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gros œuvre	1											2
Techniques (électricité, plomberie, ventilation, alarme...)	1		1	1			1	1				5
Isolation	1			1		1		1				4
Aménagement (cuisine, salle de bain,...)	1			1		1						3
Finitions (peinture, enduit,...)	1	1	1				1					4
Décoration (peinture, moulures,...)	1		1		1	1			1	1		6
Aménagement extérieur (terraces, jardin,...)		1		1								2
Petites constructions (garport, abris,...)			1									1
Elaboration du bâti								1				1

3.4. Pourquoi avoir réalisé les travaux personnellement												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Economie d'argent	1		1	1	1		1	1	1	1		8
Maîtrise du processus				1								1
Délais d'attente plus courts				1			1					2
Chantiers trop petits pour les professionnels							1					1
Par plaisir								1	1			2

4. Choix des matériaux												
4.1. A quoi faites-vous le plus attention dans le choix des matériaux ?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Qualité du matériau	1	1			1	1	1		1	1		8
Prix	1	1			1	1	1	1	1	1		7
Retour sur investissement	1											1
Qualité de l'isolation		1										1
Economie d'énergie			1					1				1
Ecopage			1						1			2
Toxicité					1		1		1			3
Fiabilité					1							1
Durabilité					1							1
Facilité d'utilisation					1	1						2
Longévité						1	1			1		3
Fonctionnalité				1					1	1		2

4.2. Lors de vos derniers travaux (ou pour vos prochains travaux), comment avez-vous choisi les matériaux utilisés ?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Rapport qualité/prix	1			1	1	1	1	1	1	1		8
Sur base de conseils			1		1	1			1			4
Fonctionnalité				1	1			1	1	1		5
Disponibilité				1								1
Aspect naturel				1								1
Toxicité					1				1			2
Facilité d'utilisation					1	1						2
Durité							1					1
Esthétique								1				1
Facilité d'entretien										1		1
Résistant à l'usure										1		1

4.3. Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous les faites réaliser par un professionnel ?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Oui	1	1	1				1	1	1			6
Non												0
Oui, mais les matériaux sont imposés		1							1			2
Pas vraiment, je suis les conseils du professionnel				1	1					1		3

4.4. Êtes-vous attentif au choix des matériaux si vous réalisez les travaux vous-même ?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Oui	1	1	1			1	1	1	1	1		9
Non												0
Parfois				1								1

4.5. Dans quel cas êtes-vous le plus attentif?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Travaux réalisés par un professionnel	1											1
Travaux réalisés personnellement									1	1		2
Autant l'un que l'autre			1		1	1	1					4

Thème 2 : Sensibilité à l'écologie													
1. D'après vous, qu'est-ce qu'un matériau est durable ? Comment définiriez-vous le terme durable ?													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Longévité	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			10
Recyclabilité		1	1	1	1			1					4
Faible bilan carbone			1	1	1			1					4
Sûreté			1			1	1						3
Processus de fabrication						1		1					2
L'adaptabilité						1							1
Biosourcé								1					1
Sans surexploitation/préserve les ressources								1	1				2
Écologie										1			1
Non polluant													0
2. Vous sentez-vous concerné par la préservation de l'environnement dans l'utilisation des matériaux ?													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Oui	1	1		1	1	1		1	1	1			7
Plutôt oui			1										
Non				1			1						2
Sans avis/Ne sais pas													0
3. Pensez-vous avoir une forte sensibilité écologique (SE) ?													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Oui	1		1	1		1							4
Plutôt oui		1			1			1	1	1			5
Moyennement													0
Non							1						1
Sans avis/Ne sais pas													0
3.1. Pourquoi est-ce important ?													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Préservation de l'avenir	1		1	1	1					1			5
Pour les enfants	1				1					1			3
Pour la santé		1								1			2
Préservation des ressources					1				1				2

Thème 3 : Connaissance et perceptions des enduits d'intérieur

1. Concernant les enduits d'intérieur, pensez-vous connaître les différents types d'enduits d'intérieur? Pouvez-vous me citer les produits que vous connaissez ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Plâtre	1			1	1	1	1	1	1	1			8
Plaques de plâtre	1					1			1				4
Ciment	1												1
Chaux	1		1	1	1			1					6
Béton tout hydrofuge		1			1								2
Gypse			1										1
bardage bois				1									1
Plaques de plâtre et fibres				1									1
Fibre de verre						1							1
Fibre de verre						1							1
Torchis- enduit à la paille						1	1						2
Terre								1					1
Enduits naturels									1				1

1.1 Quelles marques connaissez-vous?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Plaque Gyproc®	1					1			1	1			4
Gyproc®	1												1
Gobbi®	1					1							2
MP®	1												1
Fix & Finish®	1						1						2
Murtec®		1			1								2
Feimecel®				1				1					2

2. Si vous aviez des questions sur les enduits d'intérieur, sauriez-vous vers qui vous tourner ? à qui demanderiez-vous conseil ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Professionnel de confiance	1								1	1			3
Mode d'emploi	1												1
Magasin spécialisé		1	1	1		1		1					5
Producteurs			1										1
Amis/connaissances/famille				1			1		1	1			4
Internet				1	1								2
Région wallonne					1								1
Magasin de bricolage						1							1

3. Pour vous, qu'est-ce qui détermine la qualité d'un enduit ? Sur base de quelles caractéristiques évaluez-vous la qualité d'un enduit ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
La texture	1	1				1	1						4
Ne doit pas se fendre	1												2
Facile d'application/utilisation	1	1	1		1	1	1						6
Temps de séchage qui permet de travailler l'enduit	1	1					1						3
Aspect lisse	1	1	1						1				5
Respirant	1			1									2
Adaptation d'humidité	1							1					2
Nombre d'application		1											1
Fini régulier		1							1				2
Fini brillant		1											1
Teinte homogène		1	1										2
La dureté													1
Qui puisse être peint			1	1									2
Couleur blanche			1										1
La rapidité de séchage			1										1
Longévité				1	1		1			1			4
Résistance										1			1
Isolation phonique				1									1
Isolation thermique				1									1
Esthétique				1	1			1					3
Prix				1									1
Non toxique					1	1	1	1					4
Composition						1							1

4. Parmi les types d'enduits que vous connaissez, y a-t-il des caractéristiques différentes ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Le temps de durcissement	1												1
La composition	1												1
L'aspect			1		1		1						3
Le prix			1										1
Le support sur lequel l'enduit peut être posé					1								1
Sans avoir/être sans pas		1											1

Attend-on un résultat différent selon l'enduit appliqué ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Oui		1	1	1	1		1			1			6
Non	1					1			1				3

5. Si vous changez d'habitation (rénovation ou nouvelle construction)

5.1. Dans le cas d'une nouvelle construction : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Plaques de plâtre	1												2
Plâtre		1	1	1					1	1			6
Enduits naturels (chaux, argile...)					1	1		1					3
Matériaux brutes (briques, pierres...)							1						1

5.2. Dans le cas d'une rénovation : pour quel type d'enduit d'intérieur opteriez-vous ? Pourquoi ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Plaques de plâtre	1		1										3
Plâtre		1	1	1						1			4
Enduits respirants					1								1
Fibre de verre						1							1
Matériaux brutes (briques, pierres...)						1							1
Enduits naturels (chaux, argile...)								1					1
Dépend des matériaux et/ou des supports existants								1	1				2

5.3. À quel moment de la rénovation estimeriez-vous important de prendre en compte le revêtement intérieur (préciser au besoin : avant ou après le gros œuvre (ouvert/fermé), avant/après la phase de finition.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Avant					1			1					2
Au moment des finitions								1					1

6. Pourriez-vous tenter de brosser un portrait de client-type d'un utilisateur d'enduits ?

6.1. plâtre ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Tout le monde	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			10

6.2. chaux ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Quelqu'un qui utilise d'anciennes méthodes	1	1											2
Quelqu'un qui souhaite conserver le cachet à l'ancienne		1			1		1						3
Des fermiers pour les bûches agricoles			1										1
Des bobou/folios				1				1					2
Des personnes aidées avec une sensibilité écologique								1					1
Des fermiers								1					1
Pas d'avis/je sais pas						1			1	1			3

6.3. argile ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Des hommes de métier	1								1				2
Des personnes attentives à la composition et/ou locale	1					1							2
Des personnes ayant plus de moyens financiers								1					1
Des personnes intéressées par les anciennes techniques							1						1
Des écoles								1					1
Des fermiers								1					1
Pas d'avis/je sais pas		1	1	1	1	1				1			6

6.4. plaques de gypse ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Quelqu'un qui veut aller vite	1		1			1	1		1	1			6
Quelqu'un qui veut réduire les coûts		1			1	1		1	1	1			6
Un amateur qui veut le faire lui-même		1		1	1	1							4
Des entreprises			1		1								2
Des jeunes						1				1			2
Tout le monde							1	1					2
Quelqu'un qui effectue de petites rénovations/modifications						1	1						2

6.5. Selon vous, quels sont les matériaux les plus durables ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Plâtre		1				1							3
Chaux					1				1				2
Argile					1				1				2
Plaques de Gypse													0
Terre								1					1
Paille								1					1
Bois								1					1

7. Comment vous sentiriez-vous dans une habitation dont les murs sont entièrement recouverts de :

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Très bien	Bien	Moyennement bien	Pas bien	Sans avis/peu sans avis
Pierre	Très bien	Bien	Très bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Très bien			3	7	0	0	0
Plaques de plâtre	Très bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Très bien	Bien	Très bien	Bien	Bien			3	7	0	0	0
Chaux	Très bien	Moyennement bien	Très bien	Sans avis/peu sans avis	Bien	Sans avis/peu sans avis	Bien	Très bien	Moyennement bien	Pas bien			3	1	2	2	2
Argile	Très bien	Sans avis/peu sans avis	Très bien	Sans avis/peu sans avis	Sans avis/peu sans avis	Sans avis/peu sans avis	Bien	Bien	Bien	Sans avis/peu sans avis			2	2	0	1	5
Fibre de verre						Très bien							1	0	0	0	0
Lambis						Très bien							1	0	0	0	0

8. Importance des caractéristiques qui déterminent la qualité d'un enduit selon les informants

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Très important	Important	Plutôt important	Peu important	Pas important
Prix du produit	Important	Plutôt important	Important	Plutôt important	Important	Très important	Important	Important	Très important	Important			2	6	0	0	0
Disponibilité du produit	Important	Très important	Plutôt important	Pas important	Plutôt important	Très important	Peu important	Plutôt important	Plutôt important	Plutôt important			2	1	2	1	1
Prix de la main d'œuvre	Important	Plutôt important	Important	Plutôt important	Important	Important	Plutôt important	Important	Très important	Plutôt important			1	5	0	0	0
Disponibilité de la main d'œuvre	Important	Plutôt important	Plutôt important	Plutôt important	Important	Très important	Important	Plutôt important	Important	Important			1	5	0	0	0
Savoir-faire de la main d'œuvre	Très important	Très important	Plutôt important	Plutôt important	Très important	Très important	Important	Plutôt important	Important	Important			3	3	0	0	0
Durété du produit (maléable, dur, élastique, ...)	Très important	Important	Très important	Important	Très important	Très important	Peu important	Important	Important	Important			4	5	0	1	0
Longévité du matériau	Très important	Très important	Très important	Important	Très important	Important	Très important	Important	Important	Très important			6	4	0	0	0
Facilité de réparation	Important	Plutôt important	Important	Important	Important	Très important	Important	Important	Plutôt important	Important			1	7	0	0	0
Esthétique	Important	Très important	Très important	Important	Très important	Important	Très important	Important	Très important	Très important			6	4	0	0	0
Aspect lisse					Très important	Important	Important	Peu important	Très important	Très important			3	2	0	1	0
Aspect homogène					Très important	Important	Important	Peu important	Très important	Très important			3	2	0	1	0
Isolation acoustique	Plutôt important	Très important	Plutôt important	Peu important	Plutôt important	Important	Important	Important	Très important	Plutôt important			2	3	2	1	0
Inertie thermique	Très important	Très important	Important	Plutôt important	Très important	Très important	Peu important	Très important	Important	Plutôt important			5	2	1	1	0
Régulation de l'humidité	Très important	Important	Important	Important	Très important	Très important	Peu important	Très important	Très important	Plutôt important			5	3	1	1	0
Qualité de l'air	Très important	Très important	Très important	Très important	Important	Important	Important	Important	Très important	Important			5	5	0	0	0
Consommation d'énergie grise	Plutôt important	Peu important	Peu important	Plutôt important	Plutôt important	Important	Peu important	Important	Très important	Pas important			1	2	1	2	2
Recyclabilité du produit	Important	Important	Important	Pas important	Peu important	Très important	Pas important	Important	Important	Plutôt important			1	5	1	1	2
Résistance au feu						Plutôt important	Pas important	Plutôt important	Plutôt important	Important			0	1	1	0	1

8.1. Quels sont les critères esthétiques selon vous?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Aspect lisse	1	1	1										3
Aspect homogène	1	1	1										3
Aspect naturel								1					1
Aspect finit								1					1
Couleur								1					1
Originalité								1					1

8.2. Quelles sont selon vous les caractéristiques principales ?

8.2.1. Les 5 principales

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Prix du produit	Disponibilité du produit	Prix main-d'œuvre	Savoir faire main-d'œuvre	Disponibilité main-d'œuvre	Durée du produit	Longévité du matériau	Facilité de réparation	L'Esthétique	Aspect lisse	Aspect homogène	Isolation acoustique	Inertie thermique	Régulation d'humidité	Qualité de l'air	Résistance au feu	Consommation énergie acier	Recyclabilité du produit	Autres
1*	Longévité du matériau	Savoir faire main-d'œuvre	Durée du produit	Qualité de l'air	Prix du produit	Prix du produit	Longévité du matériau	Inertie thermique	Prix main-d'œuvre	Longévité du matériau			2	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
2*	Esthétique	Longévité du matériau	Longévité du matériau	Durée du produit	Longévité du matériau	Durée du produit	Esthétique	Régulation de l'humidité	Isolation acoustique	Esthétique			0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3*	Inertie thermique	Isolation acoustique	Esthétique	Longévité du matériau	Esthétique	Inertie thermique	Prix du produit	Prix du produit	Qualité de l'air	Aspect lisse			2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	0	0
4*	Régulation d'humidité	Inertie thermique	Qualité de l'air	Facilité de réparation	Régulation d'humidité	Régulation d'humidité	Qualité de l'air	Consommation d'énergie grille	Aspect homogène	Aspect homogène			0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	3	2	0	0	0	0	0
5*	Qualité de l'air	Qualité de l'air	Régulation d'humidité	Régulation d'humidité	Savoir faire main-d'œuvre	Recyclabilité du produit	Disponibilité main-d'œuvre	Longévité du matériau	Régulation de l'humidité	Qualité de l'air			0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	3	0	0	1	0	0

8.2.2. Les 3 principales

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Prix du produit	Disponibilité du produit	Prix main-d'œuvre	Savoir faire main-d'œuvre	Disponibilité main-d'œuvre	Durée du produit	Longévité du matériau	Facilité de réparation	L'Esthétique	Aspect lisse	Aspect homogène	Isolation acoustique	Inertie thermique	Régulation d'humidité	Qualité de l'air	Résistance au feu	Consommation énergie acier	Recyclabilité du produit	Autres
1*	Longévité du matériau	Longévité du matériau	Longévité du matériau	Qualité de l'air	Prix du produit	Recyclabilité du produit	Longévité du matériau	Inertie thermique	Prix main-d'œuvre	Longévité du matériau			1	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0
2*	Inertie thermique	Inertie thermique	Qualité de l'air	Facilité de réparation	Esthétique	Inertie thermique	Esthétique	Régulation d'humidité	Qualité de l'air	Esthétique			0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	0	0
3*	Qualité de l'air	Qualité de l'air	Esthétique	Régulation d'humidité	Longévité du matériau	Durée du produit	Prix du produit	Prix du produit	Régulation de l'humidité	Qualité de l'air			2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0

8.2.3. La principale

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Prix du produit	Disponibilité du produit	Prix main-d'œuvre	Savoir faire main-d'œuvre	Disponibilité main-d'œuvre	Durée du produit	Longévité du matériau	Facilité de réparation	L'Esthétique	Aspect lisse	Aspect homogène	Isolation acoustique	Inertie thermique	Régulation d'humidité	Qualité de l'air	Résistance au feu	Consommation énergie acier	Recyclabilité du produit	Autres
1*	Qualité de l'air	Qualité de l'air	Longévité du matériau	Facilité de réparation	Longévité du matériau	Recyclabilité du produit	Longévité du matériau	Inertie thermique	Qualité de l'air	Longévité du matériau			0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	1	0	3	0	0	1	0

9. Quels seraient selon vous les freins à une utilisation – par exemple – des enduits à l'argile ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prix	1												1
Temps d'application	1							1					2
Peu de machines formés à ce type d'enduit	1												1
Méconnaissance du produits et de ses caractéristiques		1		1	1	1	1		1				6
Maîtrise de la technique							1						1

9.1. Frein de notoriété?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Oui	1	1	1		1	1	1	1	1	1			9
Non													0
Sans avis/je sais pas				1									1

9.2. Freins concrets (caractéristique dérangeante)?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
La disponibilité de la main d'œuvre							1						1
Temps d'application								1					1
Maîtrise de la technique								1					1
Sans avis/je sais pas	1	1	1	1	1	1				1			7
Non													1

9.3. De perception : lié à des biais cognitifs ou des croyances fausses, négatives ou confuses

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Sans avis/je sais pas			1	1						1			3
Odoreux	1												1
Rendu moins lisse	1						1						2
Difficulté d'application													1
Aspect moyenâgeux		1					1		1				3
Prix	1												1
Poussiéreux							1						1
Sombre								1					1
Froid									1				1
Non					1	1		1					3

ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX RÉPONDANTS



Perceptions des enduits à l'argile

Bonjour,
Etudiant en sciences de gestion à l'UCLouvain-FUCaM Mons, je réalise une étude dans le cadre de mon mémoire. Celui-ci a trait aux travaux de rénovation ou de construction entrepris par les Belges dans le cadre de leur habitation et en particulier des préférences en matière de matériaux utilisés.
Votre opinion personnelle et vos perceptions en tant que consommateur sont d'une grande importance pour mon travail et il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Répondre à ce questionnaire ne devrait pas vous prendre plus de 10 minutes. Un grand merci d'avance pour le temps consacré à cette étude.
Conformément à la réglementation en vigueur (RGPD), nous nous devons de vous demander votre consentement pour l'utilisation des données qui vont être collectées dans le cadre de cette enquête. Ces données seront anonymes, confidentielles et ne seront pas utilisées à d'autres fins que la présente étude. En poursuivant ce questionnaire, vous reconnaissez avoir lu les informations ci-dessus et que vous acceptez de participer à l'étude.

[Connectez-vous à Google](#) pour enregistrer votre progression. [En savoir plus](#)

* Indique une question obligatoire

Etes-vous d'accord de participer à l'étude? *

☐ Oui

☐ Non

[Suivant](#) Page 1 sur 3 [Effacer le formulaire](#)

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.
Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. [Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Règles de confidentialité](#)

Google Forms



Perceptions des enduits à l'argile

[Connectez-vous à Google](#) pour enregistrer votre progression. [En savoir plus](#)

* Indique une question obligatoire

Question préalable

Êtes-vous ou avez-vous déjà été propriétaire de votre habitation? *

Le présent questionnaire ne concerne que les personnes étant ou ayant été propriétaire.

☐ Je suis/j'ai déjà été propriétaire

☐ Je suis locataire et je n'ai jamais été propriétaire

[Retour](#) [Suivant](#) Page 2 sur 3 [Effacer le formulaire](#)

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.
Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. [Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Règles de confidentialité](#)

Google Forms

Perceptions des enduits à l'argile

Connectez-vous à Google pour enregistrer votre progression. [En savoir plus](#)

* Indique une question obligatoire

Contexte

De quel type d'habitation êtes-vous ou avez-vous été propriétaire? *

- ☐ Appartement récent (< 10 ans)
- ☐ Appartement de plus de 10 ans
- ☐ Maison récente (< 10 ans)
- ☐ Maison de plus de 10 ans

Dans quel environnement vivez-vous? *

- ☐ Campagnard
- ☐ Urbain
- ☐ Mixte

En tant que propriétaire, quand avez-vous été impliqué.e dans des travaux de rénovation/construction pour la dernière fois? *

- ☐ J'ai des projets de rénovation/construction
- ☐ J'ai été impliqué.e dans des travaux de rénovation/construction il y a MOINS de 5 ans
- ☐ J'ai été impliqué.e dans des travaux de rénovation/construction il y a PLUS de 5 ans
- ☐ J'ai des travaux de rénovation/construction en cours
- ☐ Je n'ai jamais été impliqué.e dans des travaux de rénovation/construction et je n'ai pas de projet de ce type

De quels types de travaux s'agissait-il/s'agit-il? *
Merci de cocher la case qui correspond le mieux à votre cas.

- ☐ Il s'agit de rénovations légères (aménagement, petits travaux...)
- ☐ Il s'agit de rénovations profondes (gros œuvre, électricité, construction d'une annexe...)
- ☐ Il s'agit d'une nouvelle construction
- ☐ Je ne suis pas concerné.e car je n'ai jamais été impliqué.e dans des travaux de rénovation/construction

Les travaux de rénovation/construction ont-ils été réalisés par *

- ☐ Vous-même
- ☐ Des bricoleurs expérimentés (non-professionnels)
- ☐ Des professionnels
- ☐ Pas concerné.e
- ☐ Autre : _____

Comment définiriez-vous vos compétences/connaissances en bricolage? *

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni pas d'accord, ni d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Je m'y connais un peu plus que la plupart des gens en matière de bricolage	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai beaucoup de connaissances/compétences en matière de bricolage	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis extrêmement compétent.e en matière de bricolage	☐	☐	☐	☐	☐
Je me considère comme un expert.e en matière de bricolage	☐	☐	☐	☐	☐

Qui est/était à l'initiative du choix des matériaux lors de vos travaux de rénovation/construction? *

- ☐ Vous-même et/ou votre conjoint.e
- ☐ L'entrepreneur
- ☐ Décision commune de vous-même et de l'entrepreneur

Êtes-vous attentif.ve au choix des matériaux lorsque vos travaux sont effectués par un professionnel? *

- ☐ Tout à fait attentif. ve
- ☐ Plutôt attentif. ve
- ☐ Indifférent. e
- ☐ Plutôt pas attentif. ve
- ☐ Pas du tout attentif. ve

Enduits d'intérieur

Nous allons maintenant nous concentrer sur le choix des enduits d'intérieur. Par enduit nous entendons une préparation de consistance fluide ou pâteuse que l'on applique sur une surface (dans ce cas un mur) pour la lisser, la protéger, la décorer.

Dans quelle mesure les critères suivants sont-ils importants, pour vous, dans le choix d'un enduit d'intérieur? *

	Pas du tout important	Plutôt pas important	Ni pas important, ni important	Plutôt important	Tout à fait important
La longévité (durée de vie)	☐	☐	☐	☐	☐
L'esthétique, le rendu final	☐	☐	☐	☐	☐
Le caractère naturel de l'enduit	☐	☐	☐	☐	☐
L'assainissement de l'air ambiant	☐	☐	☐	☐	☐
La régulation de l'humidité	☐	☐	☐	☐	☐
Le prix	☐	☐	☐	☐	☐
La composition de l'enduit	☐	☐	☐	☐	☐
Le degré de toxicité pour la santé	☐	☐	☐	☐	☐
L'impact environnemental	☐	☐	☐	☐	☐
La renommée de la marque	☐	☐	☐	☐	☐
La présence d'une certification et/ou d'un label qualité	☐	☐	☐	☐	☐
L'habitude d'utilisation	☐	☐	☐	☐	☐
La solidité	☐	☐	☐	☐	☐
La résistance au feu	☐	☐	☐	☐	☐
L'isolation acoustique	☐	☐	☐	☐	☐
La facilité d'utilisation	☐	☐	☐	☐	☐
L'inertie thermique (la capacité à stocker, à conserver puis à restituer la chaleur de manière diffuse)	☐	☐	☐	☐	☐

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'**argile** ? *

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni pas d'accord, ni d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
L'argile est un enduit d'intérieur qui m'est familier	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis bien informé.e à propos de l'argile comme enduit d'intérieur	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai de bonnes connaissances en matière d'argile utilisé comme enduit d'intérieur	☐	☐	☐	☐	☐

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant le **plâtre** ? *

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni pas d'accord, ni d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Le plâtre est un enduit d'intérieur qui m'est familier	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis bien informé.e à propos du plâtre comme enduit d'intérieur	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai de bonnes connaissances en matière de plâtre utilisé comme enduit d'intérieur	☐	☐	☐	☐	☐

Lorsqu'il s'agit d'évaluer le caractère éco-responsable/durable d'un enduit d'intérieur, nous pouvons nous baser sur un certain nombre de critères. En voici une liste.
Pouvez-vous indiquer dans quelle mesure vous trouvez que les critères suivants sont importants pour évaluer le caractère durable d'un enduit d'intérieur? *

	Pas du tout important	Plutôt pas important	Ni pas important, ni important	Plutôt important	Tout à fait important
L'impact environnemental (l'ensemble des changements environnementaux engendrés par l'enduit de sa conception à sa fin de vie)	☐	☐	☐	☐	☐
Le degré de toxicité pour la santé	☐	☐	☐	☐	☐
Le fait que l'enduit soit fait de composants issus de ressources renouvelables	☐	☐	☐	☐	☐
La longévité (durée de vie)	☐	☐	☐	☐	☐
La solidité de l'enduit	☐	☐	☐	☐	☐
La recyclabilité de l'enduit	☐	☐	☐	☐	☐
La proximité de production par rapport au lieu d'habitation	☐	☐	☐	☐	☐
Le fait que l'enduit soit fait de composants issus de ressources existantes	☐	☐	☐	☐	☐
La réparabilité de l'enduit une fois posé	☐	☐	☐	☐	☐

Imaginons que vous surfez sur un site internet destiné aux bricoleurs.euses et que vous vous arrêtez sur la page suivante, présentant les 3 types d'enduits d'intérieur. Nous vous invitons à prendre connaissance de cette page comme vous le feriez normalement, et en particulier si vous ne connaissez pas bien ces produits.



ENDUITS AU PLÂTRE

- Assurent l'étanchéité à l'air
- Composés principalement de gypse*
- Application en 1 couche
- Produit dérivé : Plaques de plâtre préfabriquées à assembler
- Aspect lisse et blanc, ou structuré
- Possibilité de peindre, de poser du papier peint ou un autre revêtement



ENDUITS À L'ARGILE

- Assurent l'étanchéité à l'air
- Composés d'argile, de sable et de fibres (paille ou autre)
- Application en 2 couches
- Aspect lisse ou texturé
- Dernière couche teintée, possibilité de repeindre
- Régulent le taux d'humidité
- Contribuent à une inertie thermique élevée***

*Le gypse est une roche utilisée pour la fabrication du plâtre, de plaques de plâtre ainsi que comme régulateur de prise pour la fabrication de ciment.
 **Le cheau est obtenu par la calcination de carbonne de calcaire et l'ajout d'eau.
 *** L'inertie thermique élevée est la capacité à stocker, à conserver puis à restituer la chaleur de manière diffuse

Nous allons à présent vous demander de quelle manière vous percevez les différents types d'enduits selon des critères permettant de juger le caractère éco-responsable d'un enduit.
 Pour chacun des critères repris dans la liste, vous pouvez indiquer le degré de satisfaction de l'enduit au regard du critère.

Par rapport aux critères éco-responsables suivants, les enduits à l'argile sont: *

	Pas du tout satisfaisants	Plutôt pas satisfaisants	Ni pas satisfaisants, ni satisfaisants	Plutôt satisfaisants	Tout à fait satisfaisants
L'impact environnemental (l'ensemble des changements environnementaux engendrés par l'enduit de sa conception à sa fin de vie)	☐	☐	☐	☐	☐
Le degré de toxicité pour la santé	☐	☐	☐	☐	☐
Le fait que l'enduit soit fait de composants issus de ressources renouvelables	☐	☐	☐	☐	☐
La longévité (durée de vie)	☐	☐	☐	☐	☐
La solidité de l'enduit	☐	☐	☐	☐	☐
La recyclabilité de l'enduit	☐	☐	☐	☐	☐
La proximité de production par rapport au lieu d'habitation	☐	☐	☐	☐	☐
Le fait que l'enduit soit fait de composants issus de ressources existantes	☐	☐	☐	☐	☐
La réparabilité de l'enduit une fois posé	☐	☐	☐	☐	☐

Par rapport aux critères éco-responsables suivants, les enduits au **plâtre** sont: *

	Pas du tout satisfaisants	Plutôt pas satisfaisants	Ni pas satisfaisants, ni satisfaisants	Plutôt satisfaisants	Tout à fait satisfaisants
L'impact environnemental (l'ensemble des changements environnementaux engendrés par l'enduit de sa conception à sa fin de vie)	☐	☐	☐	☐	☐
Le degré de toxicité pour la santé	☐	☐	☐	☐	☐
Le fait que l'enduit soit fait de composants issus de ressources renouvelables	☐	☐	☐	☐	☐
La longévité (durée de vie)	☐	☐	☐	☐	☐
La solidité de l'enduit	☐	☐	☐	☐	☐
La recyclabilité de l'enduit	☐	☐	☐	☐	☐
La proximité de production par rapport au lieu d'habitation	☐	☐	☐	☐	☐
Le fait que l'enduit soit fait de composants issus de ressources existantes	☐	☐	☐	☐	☐
La réparabilité de l'enduit une fois posé	☐	☐	☐	☐	☐

« ————— »

Les facteurs suivants vous inciteraient-ils à opter pour l'**argile** en tant qu'enduit
d'intérieur pour vos travaux de rénovation/construction? *

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni pas d'accord, ni d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Un prix du produit accessible	☐	☐	☐	☐	☐
Un prix de la main-d'œuvre accessible	☐	☐	☐	☐	☐
Une prime environnementale / un incitant financier	☐	☐	☐	☐	☐
Un label / une certification	☐	☐	☐	☐	☐
Une recommandation de professionnels	☐	☐	☐	☐	☐
Avoir des connaissances qui utilisent cet enduit	☐	☐	☐	☐	☐
Voir des chantiers autour de moi	☐	☐	☐	☐	☐
L'impact environnemental de ce matériau	☐	☐	☐	☐	☐
Les possibilités de finitions qu'offre ce type d'enduit	☐	☐	☐	☐	☐
Les caractéristiques techniques de cet enduit	☐	☐	☐	☐	☐

Certaines personnes perçoivent des freins à l'utilisation de l'argile en tant qu'enduit d'intérieur. Pourriez-vous préciser votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni pas d'accord, ni d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Les enduits à l'argile présentent des caractéristiques techniques intéressantes	☐	☐	☐	☐	☐
Les enduits à l'argile sont fragiles	☐	☐	☐	☐	☐
Les enduits à l'argile permettent d'avoir le rendu final souhaité	☐	☐	☐	☐	☐
Les enduits à l'argile sont adaptés à la rénovation	☐	☐	☐	☐	☐
Les enduits à l'argile sont adaptés aux constructions récentes	☐	☐	☐	☐	☐
Les enduits à l'argile sont hygiéniques	☐	☐	☐	☐	☐
L'application des enduits à l'argile est facile	☐	☐	☐	☐	☐
Le choix des professionnels utilisant des enduits à l'argile est limité	☐	☐	☐	☐	☐
Le manque d'informations sur les enduits à l'argile me rend réticent.e à l'utilisation de cet enduit	☐	☐	☐	☐	☐
Le coût de l'enduisage à l'argile est important	☐	☐	☐	☐	☐
Les enduits à l'argile sont trop peu connus pour que j'envisage de les utiliser	☐	☐	☐	☐	☐
Je me sentrais à l'aise dans une habitation dont les murs sont enduits à l'argile	☐	☐	☐	☐	☐

Seriez-vous prêt à utiliser l'argile comme enduit d'intérieur pour vos prochains travaux? *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ Plutôt d'accord
- ☐ Ni d'accord, ni pas d'accord
- ☐ Plutôt pas d'accord
- ☐ Tout à fait en désaccord

Si vous deviez effectuer des travaux de rénovation/construction, quels sont les aspects des enduits à l'argile sur lesquels vous souhaiteriez être mieux informé.e ?

- ☐ Ses caractéristiques techniques
- ☐ Son utilisation/sa mise en œuvre
- ☐ Sa longévité (durée de vie)
- ☐ Le prix
- ☐ Ses atouts par rapport aux enduits traditionnels
- ☐ Les entreprises/professionnels spécialisés dans la pose de ce type d'enduits autour de moi
- ☐ Autre : _____

Profil

Ces données sont anonymes, confidentielles et ne seront pas utilisées à d'autres fins que la présente étude.

Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes? *

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Tout à fait en désaccord
Je me sens concerné.e par l'environnement	☐	☐	☐	☐	☐
Les conditions environnementales affectent ma qualité de vie	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis prêt.e à faire des sacrifices pour protéger l'environnement	☐	☐	☐	☐	☐

Vous êtes... *

- ☐ Une femme
- ☐ Un homme
- ☐ Autre

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous? *

- ☐ Moins de 26 ans
- ☐ 26 - 38 ans
- ☐ 39 - 51 ans
- ☐ 52 - 64 ans
- ☐ 65 ans ou plus

Dans quelle province habitez-vous? *

- ☐ Hainaut
- ☐ Namur
- ☐ Luxembourg
- ☐ Liège
- ☐ Brabant wallon
- ☐ Brabant flamand
- ☐ Flandre orientale
- ☐ Flandre occidentale
- ☐ Limbourg
- ☐ Anvers
- ☐ Région Bruxelles-Capitale

[Retour](#)

[Envoyer](#)

Page 3 sur 3

[Effacer le
formulaire](#)

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. [Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Règles de confidentialité](#)

Google Forms

