

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Le parcours usager

Octobre 2025

Amélioration du confort, hausse du coût des énergies, sinistres, conscience environnementale... Il existe beaucoup de raisons pour lesquelles on peut être amené à effectuer des travaux de rénovation énergétique dans les logements. On trouve beaucoup d'acteurs et de dispositifs tout au long du projet de rénovation et il est quelquefois difficile de s'y retrouver. Ce retour d'expérience permet d'y voir plus clair.



LE PROJET

Le contexte

À Bouvesse-Quirieu, un ménage de deux personnes achète en tant que résidence principale une maison des années 60. Ils démarrent en novembre 2023 un projet de rénovation globale motivé par l'amélioration du confort thermique et la volonté de bénéficier d'un logement sobre. Les travaux prévus sont : l'isolation de la toiture, l'isolation des murs par l'intérieur, le changement des menuiseries, et le changement de système de chauffage. Les travaux sont effectués par les artisans, et ce projet de rénovation permet de mobiliser le Parcours Accompagné de Ma Prime Rénov'.



Le point de vue de l'usager

- Quel a été l'élément déclencheur de votre projet de rénovation ?

Nous avons acheté une maison que nous voulions rénover. Nous avons entendu parler de Ma Prime Rénov' via les informations télévisées, c'est par la suite que j'ai commencé à me renseigner car je ne connaissais pas les différents acteurs de ce secteur.

- Avez-vous une idée précise des travaux à effectuer et du budget ?

Nous avions l'intégralité de la maison à refaire, aussi nous étions conscients qu'il y aurait un budget assez conséquent pour la rénovation.

- Comment avez-vous pu affiner votre projet ?

C'est par des recherches personnelles, puis également par la venue du conseiller Energie de l'AGEDEN que nous avons pu affiner notre projet. L'AGEDEN a été notre premier vrai interlocuteur et nous a vraiment orienté, avant Mon Accompagnateur Rénov'.

- A quel parcours d'aides financières avez-vous pu accéder? Comment avez-vous été accompagnés ?

Nous avons pu passer par le Parcours Accompagné avec Mon Accompagnateur Rénov' car il s'agissait d'une rénovation globale (comprenant plusieurs postes de travaux, menuiseries, chauffage, etc.). Dans ce parcours, il a fallu choisir un accompagnateur qui nous a suivis tout au long du projet.

- Avez-vous rencontré des difficultés administratives concernant les aides financières ?

Le côté administratif a été sincèrement très compliqué car pour que notre dossier soit accepté, j'ai dû le renvoyer plusieurs fois à cause de petits détails, qui peuvent décourager. Ensuite nous avons dû payer les artisans avant d'obtenir les aides. Les travaux étant terminés j'ai renvoyé notre dossier et il a fallu attendre plusieurs mois avant que l'aide soit versée, car il manquait encore de petits détails (mention « facture acquittée », ou encore rajouter un prénom car ça n'allait pas passer).

- Avez-vous rencontré d'autres difficultés ? Comment avez-vous fait pour les dépasser ?

Aucune. Une société missionnée par l'ANAH est venue contrôler les travaux et tout était en règle. D'ailleurs je trouve ça même bien que quelqu'un vienne voir. L'entreprise était censée venir en tout début des travaux mais elle ne l'a fait qu'à la fin.

- Un mot sur les artisans ?

Les artisans que nous avions choisis étaient dans l'obligation d'être RGE et nous avons privilégié des artisans locaux.

- Si c'était à refaire, que feriez-vous ?

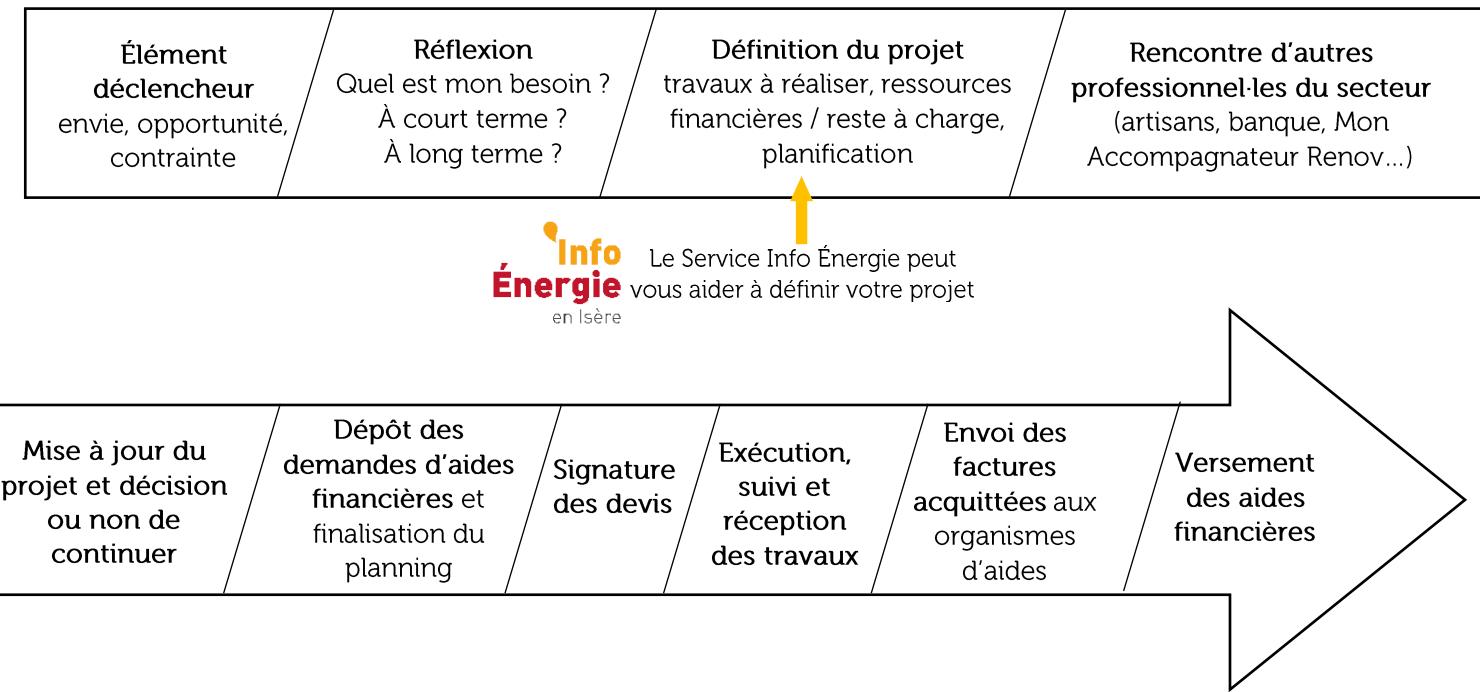
Je le referais car l'aide n'est pas à négliger dans une rénovation globale.

- Quels conseils pouvez-vous donner à un foyer qui envisage une rénovation de son habitation ?

Si c'est à vous de faire le dossier, c'est long, pénible mais il ne faut rien lâcher car ça vaut le coup !



“ CHRONOLOGIE D’UN PARCOURS



Étape recommandée : évaluation du parcours (si j’ai d’autres travaux à faire, comment s’y prendre ?)



LES BONNES QUESTIONS À SE POSER POUR MENER À BIEN MON PROJET :

Je ne sais plus quoi faire, par où commencer ?

Commencez par définir vos besoins et vos objectifs. Ceci vous permettra de ne pas perdre le fil lorsque vous rencontrerez les différents acteurs de la filière de rénovation thermique. Le Service Info Energie peut vous aider à définir vos priorités.

Je suis très sollicité·e mais je n'y connais rien et j'ai peur de me faire avoir.

La réalisation de plusieurs devis pour un même poste de travaux va permettre de comparer les offres entre elles et écarter celles qui ne correspondent pas à vos critères. N’oubliez pas que vous êtes maître de votre projet : c'est vous qui choisissez avec qui vous voulez travailler, et quand. Vous n'êtes pas obligés de vous presser.

Dois-je passer par un maître d’œuvre pour la réalisation de mes travaux ?

Ce service payant peut constituer une aide dans votre projet si vos travaux sont importants ou si vous ne pensez pas pouvoir gérer ce projet seul. Il est facultatif, sauf à partir de 100 000 € HT de travaux éligibles, montant à partir duquel une maîtrise d’œuvre devient obligatoire pour l’obtention des aides.



RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN

- [Réaliser des travaux dans son logement : mode d'emploi](#)
- [Vigilance en cas de démarchage](#)
- [Les clés pour réussir son projet de rénovation](#)
- [Bien choisir son Accompagnateur Rénov' \(MAR\)](#)

Toutes les ressources ci-dessus sont disponibles ici : www.infoenergie38.org/ressources