

# les cahiers de tendances

de l'artisanat du bâtiment

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Collection

N°7

## LES PLÂTRIERS, LES PLAQUISTES, LES STAFFEURS ET LES MÉTIERS DE L'ISOLATION EN 2025



sommaire



## vous aujourd'hui

p. 6

LES PLAQUISTES, PLÂTRIERS, STAFFEURS ET SPÉCIALISTES DE L'ISOLATION DES ANNÉES 2000	P. 7
DES QUALITÉS ESSENTIELLES MAIS PLUS SUFFISANTES	P. 9
LES GRANDS CHALLENGES DES SPÉCIALISTES DU PLÂTRE ET DE L'ISOLATION	P. 11

## vos marchés, vos défis

p. 12

TOUS CONCERNÉS	P. 13
DÉFI 1 : INTÉGRER RAPIDEMENT LES NOUVEAUTÉS	P. 14
DÉFI 2 : S'ENGAGER SUR LA QUALITÉ	P. 16
DÉFI 3 : S'ORGANISER POUR SON MARCHÉ	P. 18
MARCHÉ 1 : LA RÉNOVATION THERMIQUE GLOBALE	P. 20
MARCHÉ 2 : LES BÂTIMENTS NEufs PASSIFS ET POSITIFS	P. 22
MARCHÉ 3 : LES MARCHÉS D'EXPERTS	P. 24

## vous demain

p. 26

EN 2025, QUEL ARTISAN SEREZ-VOUS ?	P. 27
CHANTIERS-TYPES DE DEMAIN	P. 30
CARNET DE CHANTIER	P. 32



# DANS L'ŒIL DU CYCLONE...

## BOULEVERSEMENTS ÉCONOMIQUES, TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Les Trente Glorieuses sont derrière nous, le temps de l'énergie bon marché l'est tout autant : l'inexorable diminution des réserves de pétrole et de gaz et les tensions géopolitiques impliquant les principaux pays producteurs vont conduire à une augmentation durable du prix des énergies fossiles.

Au facteur économique s'ajoute l'impératif écologique. La combustion du charbon, du pétrole et du gaz contribue au réchauffement climatique, menace qui s'est déjà manifestée par des phénomènes alarmants comme l'ouragan Katrina en 2005 ou la fonte des glaces au pôle Nord.

Autant de facteurs qui conduiront à la transition énergétique. L'impératif est de remplacer progressivement les énergies fossiles (pétrole, gaz, charbon) et fissiles (nucléaire) par des énergies renouvelables (solaire, éolien, hydroélectricité, bois...), mais surtout de faire des économies. En effet, la meilleure énergie reste celle que l'on n'utilise pas : le négawatt !

## LE BÂTIMENT CHANGE...

Signataire du Protocole de Kyoto, la France a pris des engagements internationaux en faveur du climat et de l'environnement. Engagements qui se sont traduits en droit national par les lois Grenelle I et II. Dans ces textes, le bâtiment est identifié comme le secteur générant le plus de gaz à effet de serre. Il est aux premières loges pour la lutte contre le réchauffement climatique (avec les transports et l'industrie). La mise en œuvre du Grenelle impose donc une révision en profondeur de la conception des bâtiments et de nouvelles règles de l'art. Un vaste chantier générateur de business suscitant bien des convoitises.

## ...SES OCCUPANTS AUSSI

Les Français vivent de plus en plus longtemps et ont des parcours de vie moins linéaires (mobilité sociale et professionnelle, familles recomposées, allongement de la durée de la vie, télétravail...). De plus, à l'heure des réseaux sociaux et du tweet, les modes de communication se sont radicalement accélérés et démultipliés. Bien plus informés que par le passé, les clients sont désormais plus exigeants... et économies, surtout en temps de crise.

## L'ESPRIT COLLECTION

Lancée par le numéro généraliste intitulé « Quel(s) artisan(s) en 2025 ? », la collection des Cahiers de Tendances de l'Artisanat du Bâtiment® se décline en 8 numéros spécialisés, traitant de tous les corps de métiers du bâtiment. Pour les pros de chaque discipline bien sûr, mais aussi pour leurs confrères qui, à l'heure des chantiers collaboratifs, y trouveront les clés pour comprendre les contraintes propres à chaque métier.

# ➤ PLÂTRIERS-PLAQUISTES-STAFFEURS- SPÉCIALISTES DE L'ISOLATION CAP SUR 2025 !

S'abriter, s'alimenter en eau potable, se nourrir et se chauffer font partie des besoins élémentaires de tout un chacun. Mais à la lumière du Grenelle de l'environnement, les exigences assignées aux bâtiments de demain iront bien au-delà de ces préoccupations de base. Qualité de l'air, performance énergétique, accessibilité..., le bâtiment devra répondre à de nombreux critères d'excellence et deviendra fatallement un produit sophistiqué. Mettre à jour ses compétences et miser sur la qualité est donc indispensable.

Si les maisons de demain feront figure de "Formule 1", attention toutefois à ne pas se laisser griser par la course à la performance. Transformer une passoire thermique en bouteille Thermos invivable n'est pas une fin en soi ! Notre société, habituée au confort, ne sacrifiera pas son mode de vie sur l'autel de la basse consommation. A vous d'y veiller en restant à l'écoute...

**En tant que plâtrier et surtout spécialiste de l'isolation**, vous êtes en première ligne pour répondre à ces multiples exigences de performances énergétiques et de confort. Grâce au lien de proximité avec vos clients, vous tiendrez vos concurrents actuels et futurs à distance. Ce guide vous propose quelques pistes à suivre, regroupées en trois parties.

- ✓ Dans un premier temps, faire le point sur ses compétences, afin d'identifier ses lacunes, puis les combler. Identifier les grands challenges de votre métier pour demain.
- ✓ Ensuite, envisager l'avenir : les opportunités de marché qui s'offrent aux plaquistes, plâtriers, staffeurs, et spécialistes de l'isolation, les défis qu'ils ont à relever et quelques moyens pour y parvenir.
- ✓ Enfin, une vision prospective du métier : quelle sera votre activité en 2025 ? A quoi ressemblera un chantier type ?



Rendez-vous en 2025 !

vous aujourd'hui

vos marchés,  
vos défis

vous demain



# vous aujourd'hui

## Faites le point sur vos compétences

Mutation de la société française, préoccupations environnementales croissantes, nouvelles réglementations... la filière bâtiment connaît un bouleversement sans précédent. Vos méthodes de travail, héritées de vos aînés, sont donc appelées à changer. Certains artisans ont déjà entamé leur mue, d'autres s'interrogent sur la manière de s'y prendre... pour tous, c'est le moment de faire un bilan de compétences. Vous le savez mieux que quiconque : rien n'est jamais acquis, à commencer par la clientèle. Dans un environnement plus concurrentiel que jamais, s'adapter à la demande et satisfaire les nouvelles exigences est essentiel. Cela nécessite une mise à jour régulière de vos savoirs et de vos savoir-faire, mais aussi la capacité de "se vendre", à l'instar de vos nouveaux concurrents. Vous avez plus d'un argument à leur opposer, à condition de vous investir "à fond" dans l'acquisition de nouvelles méthodes de travail.



# LES PLAQUISTES, PLÂTRIERS, STAFFEURS ET SPÉCIALISTES DE L'ISOLATION DES ANNÉES 2000

Les années 2000 ont marqué un véritable tournant. D'abord avec la confirmation de la prédominance de la plaque : jusqu'à 90% de l'activité ! Ensuite du côté commercial : la visibilité des carnets de commande a continué à s'affaiblir et la concurrence de grandes entreprises spécialisées, à faible valeur ajoutée mais très compétitives, s'est imposée.

Simultanément, des réglementations contraignantes, comme l'obligation du marquage CE des isolants, la nécessité de gérer son impact sur l'environnement, et surtout des niveaux minimums de performance thermique sont venus complexifier le métier. Enfin, de nouveaux produits, plus techniques, ou plus verts, comme les isolants bio-sourcés, ont fait leur apparition. Si ces évolutions ont été autant d'opportunités de valoriser ses compétences et son savoir-faire, encore fallait-il trouver le temps et les moyens de se former, alors que les marchés concernés étaient encore balbutiants. Heureusement, cette étape d'amorçage est bel et bien terminée et les plaquistes, plâtriers, staffeurs et spécialistes de l'isolation, ont désormais les cartes en main pour consolider leur place dans la filière.

## ② LES MÉTIERS DU PLÂTRE ET DE L'ISOLATION D'AUJOURD'HUI AUX RAYONS X\* :

- **Le polyvalent** : formé dans la tradition, il maîtrise les techniques humides comme le sec. Expérimenté, il peut prendre en charge l'organisation d'un chantier de rénovation intérieure, et gère les interventions de ses confrères.
- **Le plaquiste** : il se concentre sur les techniques les plus récentes et rapides. Petit à petit, il s'est spécialisé sur un marché précis, qui lui apporte des chantiers relativement réguliers : rénovation et isolation chez les particuliers, aménagement de magasins, ou encore bâtiments neufs en collaboration avec d'autres confères.
- **Le spécialiste du patrimoine** : plâtrier ou staffeur, il cultive son goût pour le bâti ancien et l'art. Sa clientèle compte quelques particuliers mais il travaille essentiellement pour des collectivités et/ou sur des monuments historiques. Ses compétences rares l'amènent à se déplacer bien au-delà de sa région.

### Zoom sur :

#### La "plaque"

Inventée à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle aux Etats-Unis, et commercialisée en France au sortir de la Seconde Guerre mondiale, la plaque de plâtre a littéralement révolutionné la construction. Après des débuts difficiles, malgré le soutien des pouvoirs publics préoccupés par la "reconstruction", la plaque décolle au début des années 50 et affiche une croissance ininterrompue pendant les 30 Glorieuses, pour atteindre près de 300 millions de mètres carrés par an en France (chiffres 2013). Devenue hydrofuge, acoustique, parassismique, et anti-incendie, la plaque de plâtre sera demain "active" : purification de l'air, émission de lumière ou de sons, sensibilité au toucher (interrupteur).

\*Source : étude CAPEB / CG Conseil

## ➊ DES COMPÉTENCES MÉTIER

Vos savoir-faire vous placent *a priori* du côté des "travailleurs manuels". Les compétences techniques à forte valeur ajoutée vont pourtant de plus en plus constituer la base du métier, notamment autour des performances thermiques et de l'étanchéité à l'air. Votre compétence technique reconnue et votre expertise font la différence. L'artisan est essentiel, difficilement remplaçable, et encore moins délocalisable. Autant d'atouts qui font de vous un véritable acteur économique de proximité.

### C'EST VOUS QUI LE DITES

*Artisan, c'est un état d'esprit. Dans artisan, il y a art, artiste, main de l'Homme et savoir-faire. Attention à ne pas galvauder l'appellation d'artisan.*

### C'EST VOUS QUI LE DITES

*Les emplois (de l'artisanat) ne sont pas délocalisables. Ce sont des emplois de proximité. L'artisan est celui auquel on confie ses clés les yeux fermés.*

## ➋ LES INCONTOURNABLES DE LA PROFESSION

- **Conseiller sa clientèle** grâce à sa parfaite connaissance des produits du marché et des systèmes, notamment sur les isolants et la décoration.
- **Concevoir** un ouvrage d'aménagement intérieur (cloisons et plafonds) ou d'isolation, en prenant en compte le bâti existant.
- **Mettre en œuvre ses réalisations** : en toute sécurité, tout en pilotant les chantiers et en assurant la relation client.
- **Contrôler** son travail : étanchéité à l'air, performance thermique...
- **Travailler en toute discrétion et avec précautions** lorsque l'on intervient dans un logement habité, souvent sous le regard du client.
- **Gérer son entreprise** : investissements, gestion du parc de matériel, formation des équipes...

## ➌ DES ATOUTS INHÉRENTS À LA CONDITION D'ARTISAN

Au-delà des compétences techniques et managériales, le statut d'artisan en lui-même est une force. En tant que "seul maître à bord", il a toute latitude pour préconiser la solution qui lui paraît la plus pertinente au regard de la demande du client. Voilà qui tombe bien, car celui-ci attend de "son artisan" un sens prononcé de l'adaptation, surtout en rénovation, où il ne part pas d'une feuille blanche pour définir ses prescriptions. Dans une certaine mesure, les contraintes imposées par l'existant lui permettent d'exprimer sa créativité !

Bien qu'ayant l'indépendance chevillée au corps, cette souplesse doit porter naturellement les artisans vers le travail en réseau. Un état d'esprit positif qui sera utile à l'avenir.



# DES QUALITÉS ESSENTIELLES MAIS PLUS SUFFISANTES

## C'EST VOUS QUI LE DITES

*Par le passé, nous évolutionnions dans un contexte de marché beaucoup moins concurrentiel et moins agressif.*

*Notre environnement était plus stable. Du coup, nous étions peut-être un peu trop "le nez dans le guidon". Il faut absolument travailler un peu plus avec les autres acteurs de la filière ainsi qu'avec nos confrères, plutôt que de rester dans notre coin.*

## C'EST VOUS QUI LE DITES

*Pour contrer les auto-entrepreneurs et la GSB, qui proposent des produits toujours plus faciles à poser, nous devons viser l'excellence professionnelle.*

### ❶ LES PARTICULIERS SONT DE PLUS EN PLUS EXIGEANTS ET INFORMÉS

Pour commencer, le prix reste l'un des premiers, voire le premier critère de prise de décision. S'il a souvent peu d'argent (il faut bien négocier un peu...), le client a également peu de temps. Il veut "tout, tout de suite" et certainement pas se compliquer la vie en ayant affaire à plusieurs interlocuteurs. Il lui faut une offre de travaux clé-en-main. Autre tendance de fond : l'augmentation du niveau moyen d'information des ménages. Car avec internet, le savoir se "démocratise" et les métiers du bâtiment n'échappent pas à la règle. Pour s'en convaincre, il suffit de parcourir les forums de discussion spécialisés, très courus par les bricoleurs et les auto-construteurs, mais aussi par des néophytes à la recherche de conseils gratuits... mais pas forcément avisés.

*Pour une typologie plus complète des nouveaux clients, voir le Cahier de Tendances de l'Artisanat du Bâtiment® n°1, p. 15.*

### ❷ LE BOUCHE-À-OREILLE NE SUFFIT PLUS

Hier, la qualité de prestation et le sérieux faisaient la meilleure des cartes de visite, surtout sur des marchés de proximité, où la réputation joue un rôle crucial. Malheureusement, cela ne suffit plus. D'abord, sous la pression de nouveaux concurrents "poseurs" de plus en plus nombreux, les prospects subissent un démarchage commercial permanent. Ensuite, les réseaux sociaux numériques, bouleversent la classique "recommandation" jusqu'alors moins formelle, et surtout non quantifiée (plusieurs sites web proposent déjà de noter les professionnels). En réponse, les artisans se doivent de valoriser leur capital confiance historique et leur lien de proximité. *A fortiori* lorsque le client est à la recherche d'un conseil véritablement indépendant.

### ❸ UN DEVOIR DE CONSEIL À ENTRETENIR

Les connaissances techniques des pros sont régulièrement mises à l'épreuve par la profusion d'informations qui concernent leur secteur. Entre les innovations technologiques, la révision des DTU et l'entrée en vigueur de nouvelles réglementations, il y a de quoi en perdre son latin, même pour un artisan chevronné ! Or, pour rester crédible aux yeux des clients et des prospects, une mise à jour permanente est vitale. Votre devoir de conseil en dépend.

## ➤ LES NOUVEAUX CONCURRENTS

Il faut admettre que les professionnels, et plus particulièrement les plaquistes, ne manquent pas de concurrence ! Passons rapidement sur les auto-entrepreneurs, le travail au noir et les entreprises étrangères low cost, qui ne se soumettent pas aux réglementations sociales françaises. Le marché du neuf a vu apparaître des entreprises spécialisées dans la "pose rapide" de plaques, n'hésitant pas à embaucher du personnel non qualifié, payé à la tâche. Ces concurrents posent deux problèmes, ils détruisent non seulement les marges (par leurs prix très compétitifs), mais aussi l'image de qualité de toute la profession (par leur très faible valeur ajoutée). Heureusement, l'augmentation programmée de la technicité et des contrôles de performances, notamment autour de l'étanchéité à l'air, devrait atténuer leur essor, ou tout du moins leurs tarifs indécents.

Autre concurrence : les réseaux d'apporteurs d'affaires, qui continuent leur déploiement (assureurs, GSB, négocios en isolant...). Si certains artisans peuvent y trouver leur compte – après tout, cela peut être un moyen de toucher de nouveaux clients –, ils doivent être vigilants car ils risquent d'y perdre leur marge, et bien plus ! Certains réseaux captent ainsi la relation commerciale pour ensuite imposer leurs tarifs à des artisans relégués au rang de simples exécutants. Cette question de l'accès direct au marché vaut également pour la sous-traitance des "majors" dans le neuf, pour lesquelles le prix est "à prendre ou à laisser".

Enfin, sur le marché des particuliers, les spécialistes du plâtre et de l'isolation devront encore lutter contre les bricoleurs qui, assistés des GSB et encouragés par les émissions de télévision, essaient de réaliser les travaux eux-mêmes.

## ➤ DES OUTILS POUR RÉSISTER

Face à cette concurrence, les plaquistes, plâtriers, staffeurs et spécialistes de l'isolation devront jouer avec leurs armes. En commençant par la proximité : comme ils ont "leur" médecin, les particuliers aiment avoir "leur" artisan. Cette présence locale, parfois depuis plusieurs générations, est d'ailleurs une force certaine. L'écoute de l'artisan ; sa capacité à proposer des solutions adaptées, au cas par cas ; son engagement sur la durée (on sait où le trouver) ; et surtout ses compétences reconnues, sont autant d'arguments très forts pour remporter des marchés.

### AVIS D'EXPERT

ALAIN GALOGER, PLÂTRIER EN BRETAGNE

« Le métier de plâtrier-plaquistre se retrouve au cœur de la performance énergétique des logements et bâtiments, en intégrant aux parois une isolation thermique et/ou acoustique. Nous sommes un maillon fort de l'aménagement du bâtiment. Nous arrivons sur le chantier juste après les maçons et les

menuisiers, en même temps que les électriciens, plombiers-chauffagistes et avant les carreleurs et les peintres. Tout en étant en relation avec les autres corps d'état, nous nous devons d'être les capitaines du second œuvre. Travailler ensemble est devenu incontournable. »

# ➤ LES GRANDS CHALLENGES DES SPÉCIALISTES DU PLÂTRE ET DE L'ISOLATION

## ➤ INVESTIR POUR RESTER DANS LA COURSE

Il est désormais certain que l'avenir est aux hautes performances thermiques et à leur vérification. La nécessité d'une haute précision des assemblages pour assurer l'étanchéité à l'air imposera d'être solidement formé, d'acheter le matériel dédié aux "systèmes" les plus performants proposés par les fabricants, et d'investir dans des outils d'autocontrôle.

## ➤ ETRE À LA PAGE

Les règles de l'art et les réglementations connaissant une évolution permanente, il est indispensable de suivre le mouvement en se formant et en s'informant (presse spécialisée, publications syndicales, informations fournisseurs...). Cette veille technologique et réglementaire peut être vue comme un investissement à long terme : bon pour le chiffre d'affaires, et bon pour la valorisation patrimoniale de l'entreprise.

## ➤ ADOPTER L'APPROCHE GLOBALE

Pour donner des conseils pertinents, une vision globale du bâtiment est désormais incontournable. De plus, cette approche permet de garder à l'esprit l'intérêt économique du client. En devenant ECO Artisan® le plaquiste et le spécialiste de l'isolation jouent également la carte marketing. Encore une bonne stratégie d'entreprise sur le long terme.

## ➤ SE METTRE AU MARKETING

Le temps bénî où les particuliers constituaient la chasse gardée des artisans du coin est révolu. La clientèle, plus informée et volatile que jamais, dispose d'une offre de services plus étendue. Avant de songer à affronter ses concurrents, parfois plus grands, plus riches, ou plus organisés, encore faut-il les connaître afin de décrypter leurs méthodes, et affûter ses propres armes marketing.

## ➤ RENFORCER LE TRAVAIL COLLABORATIF

Seul moyen de faire reconnaître ses qualifications et sa technicité, le travail collaboratif peut s'appliquer à toute la filière. Entre professionnels du plâtre d'abord, pour partager investissements et formations, mais aussi les gros chantiers. Mais aussi avec les autres corps de métiers, pour réaliser ensemble de meilleures prestations. Et enfin avec les industriels, qui tendent à se rapprocher des artisans pour accéder à des retours d'expériences terrain.

C'EST VOUS  
QUI LE DITES

*Il nous faudra mettre en place des prestations d'entretien et de maintenance pour répondre à la demande accrue de performance des bâtiments.*



# vos défis, vos marchés

Pensez Evolutivité !

Dans un contexte socio-économique et réglementaire changeant, une remise en question de votre approche métier s'impose. Pas de panique, si le développement durable est bien l'un des moteurs de cette évolution, vous n'êtes pas tenu de vous "recycler" totalement... Il suffit d'être attentif aux nouveaux marchés et ouvert à de nouvelles manières de travailler. Pensez évolutivité ! Dans l'exercice de votre métier, comme dans les préconisations faites à vos clients.



# TOUS CONCERNÉS !

Tous les corps d'état, sans exception, sont concernés par le bouleversement des métiers de l'artisanat. Quelques tendances de fond émergent\* :

## ❶ L'APPROCHE GLOBALE, UN PRÉREQUIS INCONTOURNABLE

En 2025, et même avant, toutes les dimensions du bâtiment devront faire partie d'une même vision : efficacité énergétique, performances thermiques, accessibilité, confort, environnement, santé.... Quel que soit leur métier, l'approche globale deviendra pour les artisans une seconde nature.

## ❷ LE "TRAVAILLER ENSEMBLE", UN ESPRIT À CULTIVER

Travailler en équipe avec les autres corps de métiers est une conséquence logique de l'approche globale, mais également le moyen de répondre à l'une des demandes de fond de la clientèle : l'interlocuteur unique. Via des groupements ou réseaux d'entreprises, des coopératives, des entreprises conjointes..., les artisans pourront mutualiser les opportunités d'affaires avec leurs confrères, tout en conservant leur indépendance et en présentant un seul capitaine de chantier au client. Une logique collaborative également applicable à d'autres partenaires : banquiers, organismes de subventions, etc.

## ❸ L'ENGAGEMENT DE PERFORMANCE, UNE RÈGLE D'OR

Du fait des évolutions réglementaires, de l'exigence croissante des clients et de l'augmentation constante du prix de l'énergie, l'engagement de performance s'imposera et contribuera à "valider" les compétences, en toute transparence.

## ❹ UN CHAMP DE COMPÉTENCES ÉLARGI

La multiplication des solutions techniques, de plus en plus liées aux nouvelles technologies, demandera plus de compétences et plus d'investissement. Dans le même temps, de nouvelles contraintes, comme l'autocontrôle ou les "chantiers propres", deviendront la règle.

Si cette "révolution culturelle" peut sonner comme une difficulté supplémentaire, elle révèle aussi son lot d'opportunités. En surfant sur ces tendances, de nouveaux marchés s'annoncent pour les professionnels du plâtre et de l'isolation, à commencer par la rénovation thermique globale, les bâtiments passifs, et quelques secteurs en croissance, comme les ornements, les locaux commerciaux ou l'aménagement de combles.

A vous de saisir ces opportunités !

\* Pour une présentation plus détaillée des bouleversements du secteur et des grandes tendances qui touchent l'ensemble des artisans du bâtiment, consultez le Cahier de Tendances de l'Artisanat du Bâtiment® n°1.

# ➤ DÉFI 1 : INTÉGRER RAPIDEMENT LES NOUVEAUTÉS

Un grand nombre de changements se profilent à l'horizon pour les professionnels du plâtre et de l'isolation !

## ➤ UNE RÉGLEMENTATION DE PLUS EN PLUS EXIGEANTE

Dans le neuf, le bâtiment devra présenter un bon bilan carbone, et produire de l'énergie. En rénovation, les aides publiques seront conditionnées par le recours à des artisans labellisés *Reconnu Grenelle environnement*. Cette "éco-conditionnalité" est une tendance de fond qui devrait s'étendre progressivement.

Ajoutons les règles relatives au feu, aux séismes, à l'environnement, à l'hygiène et à la sécurité des chantiers, et voilà des entreprises artisanales engagées dans la gestion des compétences et de la formation continue de leur personnel.

Notons enfin la montée en puissance de l'acoustique qui verra ses performances normatives accrue et ses contrôles renforcés.

### VOUS LE FAITES DÉJÀ !

Olivier Demay, plâtrier en Auvergne

*L'étanchéité à l'air impose rigueur et travail bien fait*

« L'arrivée de l'étanchéité est un bouleversement. D'abord, elle nécessite d'organiser le chantier en partant du résultat souhaité pour déterminer comment, et surtout quand, chaque corps de métiers doit agir. Il faut aussi être extrêmement vigilant sur les points singuliers, car on peine parfois à trouver les matériaux ou les produits adéquats. Cependant, avec un peu d'expérience et beaucoup de bon sens, on passe les contrôles sans problème pour peu que chaque artisan travaille dans les règles de l'art. Pas forcément besoin de haute technologie ou de matériaux spéciaux : rigueur et compétence des compagnons de tous les corps d'état sont les clés de la réussite. »

## ➤ LA TECHNOLOGIE À LA RESCOURSSE

Heureusement, des innovations technologiques viendront soutenir les artisans en leur apportant technicité, rapidité et qualité.

L'outilage se perfectionne à vitesse "grand V", permettant une mécanisation intéressante des tâches pénibles ou rébarbatives. Ainsi peut-on imaginer des robots de projection mécanique d'enduit, des scanners de prise de mesure, des exosquelettes permettant au plaquistre de positionner seul une plaque épaisse au plafond, ou encore des logiciels de calepinage optimisant les quantités de chutes.

Les matériaux seront plus performants, plus isolants, plus complexes (composites, hybrides), plus "naturels", ou à l'inverse carrément high-tech avec par exemple les PIV (Panneaux Isolants sous Videl), impossibles à percer ! De nouvelles fonctionnalités seront également ajoutées aux plaques de plâtre : dépollution de l'air, finitions intégrées, pré-percement, isolation acoustique, éclairage par LED ou électroluminescence, etc.

## AVIS D'EXPERT

### NOUVEAUX PRODUITS : ATTENTION À LA RESPONSABILITÉ DE L'ARTISAN

Certains produits nouveaux et non certifiés et/ou sans avis technique ont malheureusement connu des sinistres en série. Ils peuvent pourtant s'avérer intéressants pour peu que l'on prenne les bonnes précautions, détaillées ici par Yves Spaeth-Elwart, artisan en Lorraine.

« L'enjeu principal est de verrouiller son assurance décennale. Idéalement, il est plus prudent de préférer des produits dont les performances ont été caractérisées par un

tiers. A défaut, il faut d'abord consulter la "liste verte" de l'Agence Qualité Construction (AQC) sur le web pour vérifier que le produit en question n'est pas mis en observation. Dans le cas contraire, ou en cas de doute, mieux vaut contacter son assureur pour lui demander s'il est prêt à couvrir les risques. Il ne faut pas non plus oublier de consulter la fiche INRS du produit pour que les applicateurs utilisent les moyens de protection et de prévention adaptés. »

### VERS DES CHANTIERS SAINS...

Les obligations nouvelles ne concerneront pas exclusivement le bâti, mais aussi la santé des équipes. TMS (troubles musculo-squelettiques), risques de blessures, etc., il va devenir indispensable de prendre ces problèmes à bras le corps. Ainsi les hommes de l'art devront-ils travailler sur l'ergonomie des machines, la maintenance préventive du matériel, des protections adaptées, une formation continue régulière... De plus, l'exposition aux poussières et aux COV (composés organiques volatils contenus dans certains isolants) devra être particulièrement contrôlée. Les clients aussi exigeront non seulement un chantier propre et discret, mais encore sain, surtout lorsque les travaux s'effectuent sous leur nez, dans un logement habité.



### ...ET VERTUEUX !

La protection de la planète ne sera pas oubliée : il faudra limiter les chutes de plaques de plâtre et relever le défi de leur collecte sur les petits chantiers. La filière de valorisation des déchets s'organise et proposera des solutions à tous les niveaux : logiciels d'optimisation des matériaux, retraitement, réutilisation voire recyclage, points de collecte...



### C'est in :

- Donner un large choix de solutions à ses clients
- Participer aux événements techniques de la filière

### C'est out :

- Attendre la sortie d'une nouvelle réglementation pour se former
- Rester trop "fidèle" à un seul système



## DÉFI 2 : S'ENGAGER SUR LA QUALITÉ

Les artisans ont toujours, et avec raison, mis en avant la grande qualité de leur travail. Celle-ci dépend désormais de la conformité de la réalisation avec la réglementation et les attentes contractuelles du maître d'ouvrage. Dans une société civile toujours plus exigeante et judiciarisée, baignée d'une réglementation toujours plus contraignante, l'artisan voit son obligation de moyen (faire de son mieux), transformée en obligation de résultat qui touchera (ou touche déjà) de nombreux domaines : performances thermiques, qualité de l'air intérieur, confort d'été, acoustique, parasismique, etc. Quant à la durée de cet engagement de qualité, le sens de l'histoire la pousse inexorablement à la hausse.

### EN BREF

Performance énergétique conventionnelle ou consommation réelle ?

Prenons exemple sur l'automobile : il est très facile de consommer 15 litres aux cent kilomètres avec une voiture pouvant en théorie, et selon les normes, consommer moitié moins. Pour un bâtiment, la performance énergétique conventionnelle résulte de calculs effectués avec des logiciels spécialisés, prenant en compte l'isolation du bâtiment, son architecture (exposition, ouvertures) et ses équipements (chauffage, ventilation). La consommation réelle dépend elle de la qualité de la réalisation, de l'usage effectif du bâtiment (nombre d'habitants, périodes d'utilisation, réglages des systèmes, etc.) et beaucoup de la météo ! Rappelons que seul le critère d'étanchéité à l'air est mesuré *in situ*. Si certains marchés publics imposent des obligations de résultats sur la consommation réelle (via des contrats de performance énergétique), il est très peu probable que ce genre de démarches touche le résidentiel privé. Néanmoins les clients ne se gèneront pas pour demander des éclaircissements sur les écarts entre leurs prévisionnels et la réalité, tant il est aisément de confondre performance et consommation. Aux artisans de faire preuve de patience et de pédagogie.

### L'AUTOCONTRÔLE : UN OUTIL DU QUOTIDIEN

La nécessité de se couvrir en cas de litige, mais surtout de s'assurer de la bonne direction du chantier vers la qualité souhaitée, font de l'autocontrôle une démarche régulière, voire quotidienne pour les plâtriers et professionnels de l'isolation. Il s'agit de vérifier la qualité de son propre travail par des mesures physiques objectives. En rénovation, elles permettent d'établir un diagnostic amont sur la qualité de l'existant.

Principal enjeu des années à venir, la performance thermique nécessite l'utilisation d'outils d'autocontrôle, dont la caméra thermique et la porte soufflante. La thermographie, désormais accessible financièrement, requiert certes une solide formation mais se simplifie au rythme des nouvelles caméras, toujours plus précises et plus faciles à utiliser. Il en est de même pour les nouvelles portes soufflantes, entièrement automatiques. D'autres types d'autocontrôles seront également développés ou simplifiés comme le parasismique ou l'acoustique.

**VOUS LE FAITES DÉJÀ !**

Charles Daviau, maître artisan plâtrier en Vendée  
*La qualité de finition est un investissement*

« Pour moi, la qualité est d'abord un état d'esprit. Nous avons préféré arrêter de travailler pour les constructeurs, quitte à réduire la voilure. Aujourd'hui, nous sommes en parfait accord avec nos valeurs et nous prenons le temps de la belle ouvrage, qui contente l'œil. Nos investissements sont tous orientés vers la qualité ou la mécanisation de tâches sans valeur ajoutée, par exemple un camion grue qui permet de gagner du temps (et de l'énergie !) pour le cœur du métier. Bien sûr, nous sommes un peu plus chers... mais la démarche est payante, le bouché-à-oreille fonctionne. La preuve ? Nos prescripteurs sont principalement des peintres ! Miser sur la qualité est pour moi un investissement à long terme. »

**« LE SOURIRE DU PEINTRE »**

Traditionnellement, le sourire du peintre validait la qualité de finition de l'ouvrage du plâtrier. Autres temps, autres mœurs, c'est plutôt par un document ou une certification que sa compétence est aujourd'hui appréciée. Pas toujours facile de s'y retrouver dans la jungle des signes de qualité. Des plus formalisés, comme les complexes certifications de qualité ISO (conçues par l'AFNOR et délivrées par l'AFAQ), aux plus mercantiles (c'est souvent le cas des simples "chartes" non contrôlées), en passant par les qualifications de Qualibat, ils ne sont pas toujours bien adaptés aux petites entreprises artisanales. Résultat : même les plus enthousiastes renoncent. Pourtant, cette tendance semble incontournable et même nécessaire au regain de professionnalisation d'un métier trop souvent "squatté" par des acteurs à faible valeur ajoutée. Reste à trouver LE label qui donnera le sourire au plâtrier !

**Zoom sur :****Marques, labels, qualifications : in-dis-pen-sables !**

Afficher et revendiquer ses compétences grâce à des signes de qualité sera le dada de l'artisan de 2025. Car c'est bien sur cette base que les clients feront leurs choix demain. Avec l'éco-conditionnalité, les aides publiques seront liées au recours à des artisans labellisés *Reconnu Grenelle Environnement*. C'est déjà le cas de la marque ECO Artisan®, initiée par la CAPEB et délivrée par Qualibat. Et associés avec des frères au sein de l'offre ECO Rénovation®, les plâtriers ECO Artisans maximiseront les opportunités de marché. Dans un futur proche, ce genre d'offre groupée pourrait bien se révéler incontournable.

**C'est in :**

- Mesurer la satisfaction client
- Convier le client pour l'autocontrôle

**C'est out : X**

- Oublier l'acoustique
- Standardiser ses chantiers
- Utiliser des produits bas de gamme

# DÉFI 3 : S'ORGANISER POUR SON MARCHÉ

## CAP SUR LE TRAVAIL COLLABORATIF

Face à tant de nouveautés – matériaux, réglementations, compétences, engagements – le moment est venu de se souvenir que l'on est "plus forts ensemble" ! Ensemble entre professionnels du plâtre pour partager des investissements matériels, des services, du personnel, des formations mutuelles ou conjointes. Et ensemble entre artisans, tous corps de métiers confondus, pour partager des approches commerciales, proposer un interlocuteur unique et parvenir à un niveau de performance du bâti conforme aux nouvelles exigences.

Le chantier lui-même devient collaboratif : une application mobile de planification relie tous les acteurs du projet et l'un des artisans de l'équipe assure les missions de coordination ; un rôle de "capitaine de chantier" tout à fait endosable par le plâtrier ou le plaquiste, notamment en rénovation.

### C'EST VOUS QUI LE DITES

*La seule solution contre certaines concurrences, c'est de se regrouper !*



## AVIS D'EXPERT

### LA BIENVEILLANCE EST LA CLÉ D'UN CHANTIER COLLABORATIF RÉUSSI

MICHEL BARBET, COMPAGNON, ARTISAN PLÂTRIER DEPUIS 46 ANS

« A force de côtoyer mes confrères sur les chantiers, je me suis amusé à analyser la psychologie des différents corps d'état et j'en ai tiré quelques enseignements pour échanger plus sereinement entre artisans. Le plâtrier n'est pas aimable et n'a pas le temps de parler ? Peut-être que c'est tout simplement parce que sa gâchée est lancée et qu'il a moins d'une demi-heure devant lui ! Le maçon n'a pas la même relation au temps, car il est là pour longtemps, et doit gérer son énergie. Il est donc plus abordable. Certes le charpentier parle fort. Mais cela ne veut pas dire qu'il est de mauvaise humeur. C'est juste une habitude car il doit se faire entendre depuis son perchoir. Le couvreur, habitué au danger et à la protection de son

équipier, a besoin de preuves avant de donner sa confiance. Mais elle sera acquise pour longtemps. Le menuisier, attentif aux détails, l'est aussi avec les autres. Quant à l'électricien et au plombier, s'ils travaillent volontiers en équipe, ils ont besoin de connaître les règles du jeu à l'avance. Il y a aussi parfois des difficultés à se comprendre entre générations, notamment parce que la théorie et les technologies ont pris le pas sur la pratique dans la formation. Pour éviter que les anciens ne se braquent devant des jeunes parfois perçus comme arrogants, il faut simplement faire preuve de bienveillance. C'est pour moi la clé de la réussite d'un chantier collaboratif. »

## ECOUTER LE CLIENT, MAIS TOUJOURS PROPOSER LA BONNE SOLUTION

De plus en plus informée et protégée, la clientèle élève chaque jour son niveau d'exigence et n'hésite plus à s'adresser à la justice au premier couac. Il faut donc associer le maître d'ouvrage dans les prises de décisions et prendre le temps de bien cerner sa demande, avant d'opter pour le produit qu'il réclame. L'artisan devra ainsi détecter les besoins non exprimés, comprendre le mode de vie de son client, puis endosser son rôle d'"artisan-conseil" pour le convaincre du bien-fondé de la solution qu'il préconise, sans pour autant se substituer au maître d'œuvre. En un mot : il doit passer d'une offre de produits et/ou de services, à une offre de solutions.

## DÉVELOPPER UNE OFFRE TRANSVERSALE DE SERVICES

L'approche client consiste également à adjointre à votre cœur de métier des services connexes : travail en amont avec architectes et bureaux d'études, mise en relation avec d'autres artisans (chauffagiste, ventilation, couvreur...), solutions de financement, et pourquoi pas des fournisseurs d'énergie ?

Dans l'avenir, cette action commerciale sera systématiquement appuyée par des outils de conception 3D, qui permettront de modifier le projet et de visualiser le résultat *in situ*, grâce à une tablette tactile et un logiciel de présentation. Bien sûr l'artisan pourra également montrer ses plus belles réalisations sur ce *book* numérique.

### VOUS LE FAITES DÉJÀ !

Jean-Jacques Bertaud, artisan plâtrier en Pays de la Loire,  
membre de la coopérative AGL  
*Notre groupement nous offre un soutien commercial mutuel précieux*

« Nous avons créé cette coopérative d'une douzaine d'artisans tous corps d'état en 2009, essentiellement pour mutualiser les démarches administratives des chantiers. Nous visions initialement le marché du neuf haut de gamme, mais faisons finalement beaucoup d'agrandissements de 30 à 50 m<sup>2</sup>... sûrement un créneau à prendre ! Le groupement nous apporte une bonne cohésion et un bon confort de travail car l'un des membres est maître d'œuvre et prend en charge la relation client. Pour ma part, AGL représente facilement la moitié de mon chiffre d'affaires. Chaque artisan apportant ses chantiers, nous nous donnons mutuellement du boulot, et n'hésitons pas à déclarer nos périodes creuses. C'est un soutien commercial précieux. »



### C'est in:

- Se proposer comme capitaine de chantier
- Mutualiser des moyens commerciaux

### C'est out:

- Laisser le client se débrouiller avec les autres lots
- Répondre à la demande et pas aux besoins



# MARCHÉ 1 : LA RÉNOVATION THERMIQUE GLOBALE

## UN MARCHÉ COPIEUX SUR LEQUEL IL FAUDRA IMPÉRATIVEMENT SE POSITIONNER

### LE CHIFFRE

**1% par an :**

le (faible) taux de renouvellement du parc immobilier par les constructions neuves.

**600 milliards d'euros :**

l'incroyable ampleur du marché de la rénovation thermique des 31 millions de logements anciens d'ici 2050 (estimation CAPEB).

Pour respecter les objectifs du Grenelle de l'environnement, il faudra d'ici à 2020, réduire les émissions de GES des bâtiments de 50% et leur consommation énergétique d'environ 40%. La vitesse de renouvellement du parc étant insuffisante pour atteindre ces objectifs, c'est bien sur la rénovation thermique qu'il faudra compter : le marché du siècle !

Les professionnels du plâtre et de l'isolation seront naturellement sollicités pour réaliser des ITI (isolation thermique par l'intérieur) en masse. Grâce à son prix abordable cette solution devrait d'ailleurs rester l'un des premiers choix des ménages.

Il est indispensable de se tenir prêt et de s'organiser, d'autant plus que la demande pourrait bien décoller brutalement, créant tensions et frustrations dans toute la filière. Les artisans intéressés par cette activité doivent donc pratiquer une veille économique de qualité pour anticiper l'arrivée massive des commandes.



## DES CLIENTS À CONVAINCRE ET À ASSISTER

Aider les clients à bien calculer le retour sur investissement de travaux de rénovation thermique va devenir indispensable pour décrocher des chantiers. A priori, avec un amortissement sur 15 ou 20 ans, il paraît difficile de convaincre des clients. Pas de panique ! D'abord, le marché regorge de bâtiments pour lesquels une isolation peut être amortie en moins de 10 ans. De plus, les aides existantes (fiscales, CEE, subventions locales...) peuvent déclencher le passage à l'acte des clients ou étoffer la taille des chantiers. Enfin, d'autres arguments peuvent être mis en avant pour convaincre. En effet, le calcul est souvent erroné : il faut raisonner en coût global, inclure l'augmentation certaine des prix de l'énergie, et prendre en compte le prix de l'inaction, notamment la valorisation patrimoniale du bien, ou plutôt sa "non dévalorisation" en cas d'action.

## ➤ TOUS SPÉCIALISTES !

La rénovation thermique est donc LE marché incontournable de ces prochaines années. Les plâtriers doivent s'y préparer pour devenir de véritables experts en la matière. Côté chantiers, on trouvera majoritairement des bouquets de travaux mêlant isolation, menuiserie, toiture, etc. Le spécialiste du plâtre devra donc aimer jouer les capitaines de chantiers. Par ailleurs, l'obligation fréquente d'intervenir dans des bâtiments habités complique sérieusement la donne et impose une équipe parfaitement formée au relationnel client. Ajoutez les spécificités techniques de l'isolation et la nécessité de maîtriser parfaitement les outils d'autocontrôle et vous avez la recette que devront maîtriser tous les artisans plâtrier dans les années à venir.

## ➤ UNE RÉNOVATION VÉRITABLEMENT "GLOBALE"

L'effet de mode et les subventions ne doivent pas occulter l'importance d'une rénovation globale. Au delà de l'évidente obligation assurantielle de respect des règles, une rénovation complète bien menée offrira au client une bien meilleure valorisation de son patrimoine.

Ainsi, un chantier de rénovation thermique offre l'opportunité d'intégrer :

- une refonte de l'acoustique : n'oublions pas que le bruit est déclaré comme la première nuisance par les français.
- une mise en conformité à la réglementation incendie : saviez-vous que le nombre d'incendies d'habitations en France a doublé entre 1990 et 2010 ?
- une bonne adaptation fonctionnelle des locaux : pour les adapter aux nouveaux modes de vie (vieillissement, familles recomposées...).
- confort et esthétique : parce qu'un client vous sera toujours reconnaissant de se sentir bien chez lui.

### AVIS D'EXPERT

#### **N'OUBLIEZ PAS DE VALORISER LES USAGES DU BÂTIMENT**

PIERRE MIT, PRÉSIDENT DE L'UNTEC (UNION NATIONALE DES ECONOMISTES DE LA CONSTRUCTION)

« Une rénovation thermique effectuée dans les règles de l'art déborde le simple cadre énergétique. Elle doit commencer par un bilan global multicritères : thermique bien entendu, mais aussi sur la structure, l'acoustique, l'accessibilité, la sécurité et l'hygiène, et surtout les usages. Il faut se demander si le bâtiment "fonctionne bien", et s'il sera plus agréable à vivre après les travaux. Cela peut être très basique : rendre

une maison ancienne totalement étanche à l'air sans installer une VMC peut s'avérer catastrophique. Plus largement, la décision stratégique de rénover ou non ne peut pas reposer sur un simple calcul financier, même en coût global, car les critères d'usage sont purement qualitatifs. Il faut donc proposer plusieurs scénarii chiffrés et laisser au client le soin de valoriser lui-même les usages de son logement. »

# ➤ MARCHÉ 2 : LES BÂTIMENTS NEUFS PASSIFS ET POSITIFS

## ➤ UN MARCHÉ INCONTOURNABLE...

Bien qu'il ait débuté un peu tardivement, notamment faute d'un label français avant 2012, le marché de la maison passive et positive est très prometteur. En attendant l'application de la norme BEPOS en 2020, il offrira une différenciation vers le haut de gamme, basée sur l'innovation et la performance, et bien utile pour contrer la concurrence low-cost et conserver des marges raisonnables. Dès 2020, les artisans ayant choisi cette spécialité devront compter avec l'arrivée probable d'ensembliers, espérant notamment s'arroger une partie des 80% de maisons neuves construites par les artisans (chiffre 2012). Certaines grandes entreprises sont déjà sur le créneau pour des "éco-quartiers" entiers, laissant à l'artisanat le secteur diffus et surtout les extensions, autre marché très prometteur. Encore une bonne raison de développer des offres conjointes et complètes avec des frères.

## EN BREF Appels d'offres, lancez-vous !

Trop compliqués, trop chronophages, trop incertains, réservés aux grandes entreprises... Les idées reçues sur les appels d'offres sont pour beaucoup infondées. Bien sûr, un certain formalisme est toujours imposé, mais il est tout à fait à la portée d'une entreprise artisanale, moyennant une formation simple. De plus des logiciels spécialisés permettent désormais de gagner du temps.

## ➤ ... ET EXIGEANT...

Attention néanmoins à ne pas sous-estimer les risques et les difficultés de ce marché naissant, à commencer par son amorçage. En effet, comme pour toute nouveauté, les clients ne viendront pas naturellement dès l'inscription sur les pages jaunes ! Il faudra "évangéliser" son secteur, expliquer, convaincre, et probablement accepter des chantiers pilotes/démonstrateurs un peu moins rémunératoires. Enfin, une grande partie du surcoût d'une maison passive ou positive (entre 10 et 20% de plus qu'un édifice BBC) reposant dans l'isolation et l'étanchéité à l'air, c'est souvent au plâquiste que l'on demandera, au pire de réduire son prix, au mieux d'expliquer comment amortir le surinvestissement grâce à la réduction des frais d'exploitation. A vos calculettes !



## Zoom sur :

### La maison passive selon les labels

En France, deux labels sont proposés. Le suisse Minergie, avec un maximum de 38 kWh/m<sup>2</sup>/an d'énergie primaire pour tous les usages sauf le non spécifique, et le Français Effinergie+, qui module son plafond autour de 40 kWh/m<sup>2</sup>/an d'énergie primaire en fonction de critères exogènes tels que la zone géographique, l'altitude ou la mitoyenneté du bâtiment. Notons que la RT2020 prévoit l'arrivée des bâtiments positifs (Bepos), sans plus de précisions quant aux valeurs cibles à l'heure où nous écrivons ces lignes.

## ❸ ... POUR LES ADEPTES DU TRAVAIL COLLABORATIF

Précision, innovation, investissement, responsabilité... autant de termes qui doivent résonner avec "travail collaboratif" dans la tête du chef d'entreprise artisanale ! En effet, la variété des savoir-faire et des connaissances à maîtriser est telle, qu'il paraît illusoire de passer les tests finaux sans s'assurer d'un maximum de soin et de compétence à chaque étape. Le professionnel du plâtre, présent le plus longtemps sur le chantier, du second œuvre aux finitions, est d'ailleurs 100% légitime pour endosser le rôle de "capitaine de chantier".

### VOUS LE FAITES DÉJÀ !

Nicolas Cuisinier, plâtrier-plaquiste en Aquitaine  
*En BBC ou en passif, il faut surtout anticiper*

« De mon point de vue, l'accès au niveau de performances thermiques "maison passive", ou même positive, dépend plus de l'organisation que de la technique. Globalement, les matériaux et les solutions sont disponibles, et le "passif" n'est rien d'autre qu'un "super BBC". En revanche, il faut non seulement anticiper son chantier dans les moindres détails dès la conception, mais aussi gérer au cordeau l'intervention des différents corps de métier sur le chantier, et parfois négocier avec l'architecte pour trouver un compromis entre simplicité et esthétique. En effet, c'est tous les intervenants qu'il faut sensibiliser : les concepteurs pour limiter les points singuliers difficiles à traiter, les confrères pour un meilleur travail collaboratif, et ses propres équipes pour garantir une réalisation précise et le respect des plannings. Si tous ces voyants sont au vert, le succès est au rendez-vous. Lors de notre premier chantier de ce type, nous avons même été surpris par le confort pendant les travaux, en plein hiver ! »



# MARCHÉ 3 : LES MARCHÉS D'EXPERTS

## LES ORNEMENTS : MIXER TRADITION ET MODERNITÉ

Tombés en désuétude pendant quelques décennies, les ornements pourraient bien faire leur retour, à minima sous la forme d'un marché haut de gamme : restauration des monuments historiques, rénovation des appartements du XIX<sup>e</sup> et du début du XX<sup>e</sup> siècle, présents (et prisés !) dans de nombreuses villes françaises. Des réalisations très contemporaines sont également demandées par des architectes, par exemple pour des entreprises (sièges sociaux, salles de conférences...), des lieux culturels, ou encore des centres commerciaux.

### AVIS D'EXPERT

GWÉNAËLLE MUZELLEC, ASSOCIÉE DE L'ATELIER DU STAFF, EN BRETAGNE

« Le marché du staff est loin d'avoir atteint son potentiel car les clients ne connaissent pas vraiment la matière et le champs des possibles. Il est donc très utile de disposer

d'un *showroom* pour démontrer à la fois sa modernité esthétique et ses avantages techniques. »

Si la maîtrise des techniques anciennes et une certaine compétence artistique seront toujours nécessaires pour s'attaquer à ce marché, il faudra aussi se former aux innovations du secteur : staff armé avec des fibres naturelles ou high-tech (résines), modénatures isolantes pour limiter les ponts thermiques, moulures hybrides intégrant des fonctionnalités additionnelles telles qu'éclairage, aération, capteurs domotiques, etc.

Mais c'est probablement du numérique que viendront les évolutions les plus étonnantes. En effet les technologies permettant une reproduction exacte d'ornements arrivent : prise des mesures *in situ* grâce à un scanner laser, réalisation par un robot ou même par une imprimante 3D, capable de construire en quelques minutes n'importe quelle forme dans plusieurs dizaines de matières...

## LE CHIFFRE

Les **17 000 hôtels** classés français comptent plus de **600 000 chambres**.

Les **330 000 magasins** français occupent près de **80 millions de m<sup>2</sup>**.

Données 2012

## LA RÉNOVATION DES LOCAUX COMMERCIAUX : UN RENOUVELLEMENT PERMANENT

Les années 2000 ont marqué un tournant considérable pour les locaux commerciaux et l'hôtellerie-restauration. Ils sont rénovés de plus en plus souvent, parfois tous les 5 ans. Ajoutez-y les mises en conformité avec les réglementations incendie et accessibilité, les créations et reprises de locaux, les hôtels, maisons de retraites, etc. : voici largement de quoi faire travailler tous les artisans plâtriers, staffeurs et plaquistes de France et de Navarre pendant plusieurs dizaines d'années.

## ❶ L'AMÉNAGEMENT DES COMBLES : DES M<sup>2</sup> RENTABLES

A l'origine de l'essor phénoménal de ce marché (auquel il convient d'ajouter les extensions) ? La hausse des prix de l'immobilier, conjuguée à la baisse du pouvoir d'achat des ménages. Il est désormais plus intéressant de "pousser les murs" que d'acheter un bien immobilier plus grand.

Entre l'isolation et la création d'un nouvel espace, le plaquiste s'avère plus que légitime pour prendre la direction de ce type de chantier. Il devra néanmoins s'associer avec des confrères (menuisier, électricien, plombier, peintre...) et idéalement utiliser une plate-forme informatique de travail collaboratif.

### AVIS D'EXPERT

JEAN-YVES LABAT, PLÂTRIER DANS LES LANDES

« Notre chiffre d'affaires en aménagement de comble a bien progressé ces dernières années. Et le marché devrait continuer à se développer car cette surface habitable supplémentaire fait grimper la valeur

patrimoniale du bien et améliore la performance thermique, ce qui permet parfois un retour sur investissement immédiat pour le propriétaire. Ces arguments emportent souvent la décision du client ! »

## ❷ L'ACCESIBILITÉ DES SÉNIORS ET DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

La France ayant choisi de développer le maintien à domicile des personnes âgées, le besoin d'adaptation des logements va se développer au même rythme que le vieillissement de la population. Les professionnels du plâtre seront sollicités pour participer à des équipes d'artisans spécialistes, essentiellement pour la réalisation ou la modification de cloisons (créations de chambres et de salles de bain en rez-de-chaussée).

La forte intégration de plusieurs corps de métiers posera aussi la question de la responsabilité, car on touche ici à la sécurité des personnes. Les artisans choisissant ce secteur d'activité devront établir des règles claires, par contrat, avec leurs confrères. Et vérifier l'étendue et les conditions de leur assurance. Enfin, être porteur de la marque HANDIBAT® sera *a minima* un avantage commercial, et probablement une condition *sine qua non* pour l'obtention des aides à ce type d'aménagements.

### LE CHIFFRE

#### 650 000 ERP

(établissements recevant du public) en France, dont 150 000 dans les catégories à mettre en conformité prioritairement.

**2 millions** de domiciles devront être modifiés pour accueillir des Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

vous aujourd'hui

vos marchés,  
vos défis

vous demain



# vous demain

## À vos marques...

Vous vous êtes formés pour acquérir de nouvelles compétences et de nouveaux labels de qualité ? L'approche globale n'a plus de secret pour vous ? Vous avez intégré des compétences marketing en embauchant, ou en mutualisant les services d'un technico-commercial ? Vous travaillez en réseau avec des confrères artisans ? Vous avez instauré un dialogue "constructif" avec vos partenaires de la maîtrise d'œuvre (architectes, bureaux d'études), ainsi qu'avec assureurs et banquiers ? Vous êtes donc...

... prêts ...

Bienvenue en 2025. Découvrez 3 profils d'artisans du futur, dans lesquels vous vous reconnaîtrez déjà un peu... ou beaucoup ! Les chantiers qui vous paraissaient jadis hors de portée sont désormais votre lot quotidien. Les pages suivantes vous en donneront un aperçu.

Et pour être menés à bien, ces nouveaux chantiers ont besoin de femmes et d'hommes... nouveaux !

... go !



# EN 2025, QUEL ARTISAN SEREZ-VOUS ?

## 1. LE "PLÂTRIVALENT"



### C'EST VOUS QUI LE DITES

*Je pense que l'entreprise artisanale doit rester à taille humaine.*

❶ **PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES** : LE gardien du temple ! Il a réussi à conserver toutes les activités des professionnels du plâtre. Multi-compétences et multi-marchés, il est à la tête d'une entreprise bien gérée, avec une dizaine d'employés formés régulièrement. Bien équipé, porteur de la marque ECO Artisan®, il a su convaincre ses confrères d'autres corps de métiers qu'il sait conjuguer qualité ET tarifs bien placés.

❷ **MISSIONS** : souvent capitaine de chantier, il coordonne les rénovations thermiques globales que tous les particuliers réclament en cette année 2025. Un peu plus chef d'entreprise qu'artisan, il gère sa journée de chantier en chantier, organise les plannings de ses équipes, et élabore des propositions techniques et commerciales. Cerise sur le gâteau, la valeur ainsi créée lui ouvre de sérieuses perspectives de revente à l'heure de la retraite.

❸ **SIGNE PARTICULIER** : à force de devoir tout anticiper sur ses chantiers, il est devenu champion au jeu d'échecs.

❹ **BOTTE SECRÈTE** : son application mobile partagée de gestion des chantiers, accessible partout, par tout le personnel.

## Futurologie

### Des clients impliqués

L'informatique, toujours plus simple à utiliser, s'imposera à toutes les étapes d'un projet. Lors de la négociation, le plâtrier pourra non seulement présenter ses réalisations sur une tablette tactile, mais surtout réaliser un devis quasiment en temps réel, après avoir scanné les lieux et dégrossi le projet sur un simulateur 3D. Les clients pourront ensuite accéder à cette simulation en ligne, directement sur le site de l'artisan, et tester différentes options esthétiques et/ou tarifaires. Lors de la phase de chantier, le plâtrier partagera avec eux l'avancement des travaux via son logiciel en ligne de gestion et de planning. A la clé de ce "travail conjoint" avec les clients : moins de contentieux et des preuves irréfutables en cas de problème.

## 2. LE "PLÂTRIMOINE"



C'EST VOUS  
QUI LE DITES

*La notion d'environnement n'est pas incompatible avec les savoir-faire et les matériaux anciens !*

**❶ PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES :** LE spécialiste des vieux bâtis. A la croisée des techniques, il s'attache à trouver des compromis entre esthétique traditionnelle et performances thermiques. Son objectif ? S'approcher au plus près des normes en vigueur.

**❷ MISSIONS :** il n'a pas son pareil pour réussir l'étanchéité à l'air et l'isolation d'une toiture sur une charpente de plus de deux siècles : matériaux et jointures élastiques, subtil mélange d'isolants écolos et futuristes (sous vide) si les circonstances l'imposent... Il trouve toujours une solution en s'appuyant sur son expérience, et en utilisant les innovations qu'il découvre grâce à une solide veille technologique. Bien sûr, il fait aussi partie des artisans capables de restaurer "à l'ancienne" une bâtie de charme : plafonds en bacula, ornements, staff, stucco, il n'a rien oublié !

**❸ SIGNE PARTICULIER :** il a installé ses bureaux dans une ancienne église.

**❹ BOTTE SECRÈTE :** une formation en mécanique des structures, qui lui permet d'apprécier immédiatement les particularités d'un chantier.

## Futurologie

Un théâtre classé ET aux normes

2025, un "plâtrimoine" se voit proposer un défi : remettre aux normes actuelles un petit théâtre renaissance de 50 places, victime d'une fermeture administrative après le passage de la commission de sécurité. Or l'architecte des bâtiments de France n'en démord pas : « c'est classé. Il faut tout garder à l'identique ». Les points sensibles à intégrer vont de la protection incendie à l'acoustique en passant par l'isolation thermique. Le tout en respectant scrupuleusement l'esthétique du théâtre. Après avoir filmé et scanné intégralement les lieux, l'intérieur du théâtre est entièrement mis à nu, puis reconstitué après isolation et mise en œuvre d'une ventilation. Les ornements encore utilisables sont réinstallés, les autres sont reproduits à l'identique. Les nouvelles fonctionnalités imposées (aérations, enceintes, absorption acoustique...) sont masquées ou intégrées dans des ornements "hybrides" réalisés sur mesure à l'aide d'un robot exploitant les mesures scannées et le logiciel de conception du bureau d'étude.

### 3. L' "ÉCO-PLAQUISTE"



#### C'EST VOUS QUI LE DITES

*Les clients sont de plus en plus respectueux de la planète : ils demandent quelque chose de "sain". Mais c'est l'artisan qui doit faire les recommandations sur les différentes techniques.*

**PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES :** c'est un inconditionnel du bâtiment performant ! Il est ECO Artisan®, et pour lui, un chantier repose d'abord sur la compréhension du mode de vie de ses clients. Il recherche l'accord parfait entre fonctionnalité et confort thermique, tout en visant les standards réglementaires en vigueur qui permettent à ses clients de bénéficier des avantages fiscaux.

**MISSIONS :** limiter l'empreinte carbone de ses chantiers. Par exemple en utilisant des isolants bio-sourcés, ou en privilégiant les circuits courts, y compris pour les plaques de plâtre. Convaincu par l'intérêt sanitaire du plâtre, notamment sur la qualité de l'air intérieur, l'"éco-plaquiste" travaille essentiellement pour des particuliers un peu bobos, et parfois pour des commerces ou des hôtels, soucieux d'offrir une ambiance saine et naturelle à leur clientèle.

**SIGNE PARTICULIER :** sa pause-déjeuner, bio évidemment, suivie d'un petite méditation, n'est pas négociable.

**BOTTE SECRÈTE :** son capteur à COV lui permet de démontrer à ses clients la piétre qualité de leur air intérieur avant travaux.

## Futurologie

### Une plaque de plâtre locale et solidaire

2025 : voyant de plus en plus souvent les appels d'offre inclure la notion d'impact environnemental du chantier, un groupement de plaqistes cherche à limiter le bilan carbone de ses plaques de plâtre. Deux postes sont rapidement identifiés comme les plus énergivores : le transport des plaques depuis l'usine, et la production. Ils décident donc de créer une petite ligne de production locale et prennent contact avec différents acteurs du département : coopératives agricoles, universités, transporteurs, industriels, collectivités locales... Les travaux d'un laboratoire de recherche permettent la mise au point d'un process optimisé exploitant la chaleur perdue de l'incinérateur de la communauté de communes. Enfin la production et la commercialisation des plaques de plâtre sont confiées à une entreprise d'insertion (relevant de l'économie sociale et solidaire), créée spécifiquement par les autorités locales. D'ailleurs la ville participe activement au succès de ce matériau local, écologique et solidaire, en proposant une subvention publique aux clients qui le choisissent.

# ➤ CHANTIERS-TYPES DE DEMAIN

## ➤ CHANTIER-TYPE 1 : ISOLATION THERMIQUE PAR L'INTÉRIEUR

Le propriétaire d'une maison des années 70 sollicite un plaquiste pour une isolation "à combles perdus" avec un isolant "naturel". Il a par ailleurs l'intention de changer ses fenêtres et sa chaudière. Lors de son inspection, l'artisan constate que les combles sont aménageables sans intervention sur la charpente, et qu'il serait dommage de ne pas en profiter pour agrandir la surface habitable.

De retour quelques jours plus tard au petit matin, le plaquiste vérifie la qualité de la couverture à la caméra infra-rouge et prend des mesures plus précises des combles. Il travaille ensuite à la conception du projet sur un logiciel 3D et un outil de simulation thermique.

Deux semaines plus tard, il présente sa simulation technico-économique au propriétaire et souhaite le convaincre de "faire les choses dans l'ordre" : isoler avant de changer fenêtres et chaudière, le retour sur investissement étant assuré par les économies d'énergie, la progression de la valeur patrimoniale de la maison, et accessoirement par les avantages fiscaux. Séduit par cette offre clé-en-main portée par un interlocuteur unique, le client signe rapidement.

### C'EST VOUS QUI LE DITES

*La demande du client :  
"Combien vais-je  
économiser ?!". On sent  
nettement que les maîtres  
d'ouvrages attendent un  
retour sur investissement.*

Le plaquiste crée donc une chambre dans les combles, précédemment isolés par de la laine de verre dernier cri, non allergène et sans COV. Les frères de son réseau d'artisans prennent en charge l'électricité, l'ouverture des fenêtres de toit et l'escalier d'accès. Le test d'infiltrométrie est passé avec succès. La deuxième phase du bouquet de travaux (huisseries et système de chauffage) est réalisée dans la foulée grâce à un plan de financement global initié par le plaquiste.



### C'est in :

- Proposer une stratégie au client
- Utiliser des matériaux sains
- Dégainer sa caméra thermique

### C'est out :

- Travailler en solo
- Oublier le financement



## ❷ CHANTIER-TYPE 2 : RÉNOVATION D'UN PLAFOND ORNÉ

Un particulier, habitant un grand appartement "belle époque" en rez-de-chaussée, souhaite faire remettre en état le magnifique plafond orné en staff de son salon/salle à manger.

Le plâtrier-staffeur contacté constate que le logement, chauffé par une chaudière à gaz individuelle, est très humide et non ventilé. De plus, les fenêtres ayant été changées récemment, la ventilation "naturelle" est quasi-inexistante. Il attire immédiatement l'attention du propriétaire sur les méfaits d'un air intérieur malsain, ainsi que sur les risques (et la réglementation) du chauffage au gaz, et propose l'installation d'une VMC.

Le client, très attaché à l'esthétique de son logement, refuse initialement l'idée d'une ventilation mécanique : il ne veut pas de tuyaux, juste son plafond !

L'artisan revient pourtant avec un devis répondant au véritable besoin de son client. En effet, l'importante hauteur sous plafond de ce rez-de-chaussée autorise la création de faux plafonds ornés dans les règles de l'art et masquant une VMC complète ainsi que ses gaines. Les bouches d'aération étant habilement cachées par des ornements spécifiques et discrets.

### C'EST VOUS QUI LE DITES

*Parfois, le client confond ce qu'il veut avec ce qu'il lui faut. C'est à nous de l'orienter.*

Le client étant plus sensible à la qualité de l'ouvrage final qu'au prix de la prestation, et son assureur ayant confirmé l'obligation d'une aération aux normes, il signe le devis. Le plâtrier fait appel à un confrère électricien pour le choix et la mise en œuvre de la VMC, puis s'attelle à la création des plafonds ornés.

Quelques temps après la fin du chantier, l'artisan est récompensé de sa persévérance : il reçoit les appels de plusieurs connaissances de son client, intéressés par une rénovation similaire.



### C'est in :

- Chercher des solutions innovantes
- Conserver des savoir-faire anciens

### C'est out :

- Oublier la qualité de l'air intérieur
- Répondre à la demande et pas au besoin

# ➤ CARNET DE CHANTIER

Pour avoir une idée plus concrète de ce qu'impliquera un chantier de plâtrerie et d'isolation demain, rien de mieux qu'un cas pratique réel. Focus sur l'isolation thermique d'une maison neuve à ossature bois.

## ➤ LE PROJET :

Une cliente s'adresse à un plaquiste pour prendre en charge l'isolation et le cloisonnement d'une maison à ossature bois en construction dans la région toulousaine.

## ➤ LA DEMANDE DU MAÎTRE D'OUVRAGE :

La cliente prévoit de chauffer ses 215 m<sup>2</sup> à l'aide d'un unique poêle à bois assorti de gaines à air chaud. Les performances thermiques doivent donc s'approcher des normes "maison passive" même si aucune certification n'est prévue.

## ➤ LA MÉTHODOLOGIE :

En tant que garant de l'isolation et, en partie, de l'étanchéité à l'air, le plaquiste prend la direction des opérations sur le chantier : il prend contact avec tous les autres artisans impliqués (couvreur, charpentier, électricien, plombier) pour partager avec eux ses enjeux et organiser les différentes interventions.

D'un point de vue technique, un mix de matériaux isolants est choisi : laine de verre nue et en panneaux semi-rigides, laine minérale en rouleau, ouate de cellulose soufflée, laine de bois en plaques, et polyuréthane. L'isolation acoustique est également soignée, pour les cloisons mais aussi pour les huisseries. Enfin, une étanchéité en pied de cloison et des plaques hydrofuges sont prévues dans les pièces humides.

Enfin, l'isolation sous-comble est confiée au charpentier qui utilise un isolant rigide (polyuréthane) intégrant une finition en plaque de plâtre. Charge au plaquiste de réaliser les joints et les finitions.

La durée totale du chantier d'isolation sera de 6 semaines (à deux personnes).



## ⌚ EXEMPLE DE DEVIS :

### ✓ Plafonds – Rez-de-chaussée :

Plafond en plaques de plâtre type BA13 sur ossature métallique avec suspente pivot et piton de réhabilitation. Isolation soufflée 330 mm (R=8.25). Fourniture et pose d'une membrane d'étanchéité à l'air et de régulation et transfert d'hygrométrie. Isolation laine de verre nue 60 mm (R=1.5).

2 600 €

### ✓ Doublages – Rez-de-chaussée et étage :

Cloison de doublage avec plaques de plâtre type BA13 sur fourrure métallique avec appui intermédiaire. Isolation laine de bois épaisseur 145 mm. (R=3.92). Isolation en panneaux semi-rigides de laine de verre nue épaisseur 60 mm. (R=1.85). Fourniture et pose d'une membrane d'étanchéité à l'air et de régulation et transfert d'hygrométrie.

16 500 €

### ✓ Cloisons – Rez-de-chaussée et étage :

72/48 : Cloison de distribution type 72/48 avec incorporation de laine minérale (-43 dba) sur ossature + 1 BA13 de chaque côté, épaisseur de 72 mm, montant de 48 doublés tous les 60 cm,

150/100 : Cloison phonique 150/100 épaisseur de 150 mm, montant de 100 mm simples (-51 dba), avec 2 BA13 de chaque coté et isolation en laine minérale de 100 mm,

98/48 : Cloison phonique avec incorporation laine minérale (-47 dba) et 2 BA13 de chaque côté, épaisseur de 98 mm, montant de 48 mm doublés tous les 60 cm.

5 700 €

### ✓ Divers :

Fourniture et pose de blocs portes,  
 Fourniture et pose d'une trappe plafond,  
 Etanchéité en pied de cloison dans les pièces humides,  
 Pose de plaques de parement à cœur hydrofugé,  
 Bandes armées renfort d'angles saillants,  
 Joints sur plafond isolant réalisé par le charpentier,  
 Préparation avant mise en peinture.

4 000 €

### ✓ Lot confié au charpentier :

Isolation sous comble.

4 900 €

Prestations facturées par le plaquiste : 28 800 € HT

Coût total pour le client : 33 700 € HT

*Estimation chiffrée sur la base des performances actuelles des matériaux et des produits, printemps 2013*

## DISPONIBLES DANS LA MÊME COLLECTION SUR WWW.CAPEB.FR



**N°1**  
Quel(s) artisan(s)  
en 2025



**N°2**  
Les couvreurs,  
les plombiers et  
les chauffagistes  
en 2025



**N°3**  
Les électriciens  
en 2025



**N°4**  
Les maçons et  
les carreleurs  
en 2025



**N°5**  
Les charpentiers,  
les menuisiers et  
les agenceurs en  
2025



**N°6**  
Les métiers de la  
peinture, vitrerie  
et revêtements  
en 2025



**N°8**  
Les serruriers  
métalliers  
en 2025



**N°9**  
Les métiers  
de la pierre  
en 2025

La CAPEB, Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment, est l'organisation professionnelle représentative des 380 000 entreprises artisanales du bâtiment. Depuis 1946, elle se mobilise pour promouvoir et défendre leurs intérêts économiques et sociaux. Indépendante de la puissance publique, la CAPEB mène des missions d'intérêt général, au service d'un secteur qui représente 98% des entreprises du bâtiment. Elle s'appuie sur un réseau structuré et efficace de 103 CAPEB départementales et 21 CAPEB régionales, qui sont en permanence au service de leurs adhérents pour les conseiller et les informer.

Ont participé à la réalisation du Cahier de Tendances de l'Artisanat du Bâtiment® numéro 7 « Les plâtriers, les plaquistes, les staffeurs et les métiers de l'isolation en 2025 » :

Le Président de l'UNA Métiers et Techniques du Plâtre et de l'Isolation de la CAPEB David Morales et ses conseillers professionnels Charles Daviau, Olivier Demay, Alain Galoger, Jean-Yves Labat, Yves Spaeth-Elwart,

Et Sabine Basili, Vice-présidente de la CAPEB.

## Cahier réalisé par la CAPEB

Achevé : juin 2013

Conception éditoriale : Hopscotch

Rédaction : Olivier Barrellier

Conception graphique : Hopscotch Design / Laurent Bonnet

Illustrations : Rachid Maraï

Crédits photos : Getty images - Fotolia - Shutterstock

Ce document est disponible sur [www.capeb.fr](http://www.capeb.fr)

© CAPEB 2013

ISSN : 2258 38 66

**2025.** Les professionnels du plâtre et de l'isolation ont reconquis leurs marchés grâce à leur montée en gamme et aux nouvelles réglementations thermiques. Champions de l'étanchéité à l'air et des plaques de plâtre high-tech, les plaquistes sont désormais incontournables dans le neuf "positif" et dans la rénovation thermique globale.

De par leur longue présence sur les chantiers, du second œuvre aux finitions, ils endosseront souvent le rôle de "capitaine de chantier" et prennent en charge la coordination des artisans, ainsi que les autocontrôles, dont ils sont devenus des spécialistes.

Grâce à leurs efforts d'investissement en matériel et en formation, les conditions de travail se sont grandement améliorées, et la profession séduit de plus en plus les jeunes, attirés notamment par les nouvelles dimensions du métier : technologie et écologie.

Enfin, les plâtriers font leur marketing ! Certains artisans sont polyvalents, d'autres préfèrent se spécialiser dans un domaine précis et développer un marché d'expert : ornements, locaux commerciaux, aménagement de combles, accessibilité...

**Ce cahier consacré aux plâtriers, staffeurs, plaquistes et spécialistes de l'isolation, est le 7<sup>e</sup> numéro de la collection des Cahiers de Tendances de l'Artisanat du Bâtiment<sup>®</sup>, une série d'ouvrages réalisés par la CAPEB.**

***Parce que les artisans sont les mieux placés pour dire qui ils sont, et les plus légitimes pour dire ce qu'ils veulent !***

