

# Rapport

*Transition énergétique :  
quels accompagnements des  
ménages pour massifier ?*

**2017**



◀ José CAIRE  
Copilote du GT TE du Forum  
des politiques de l'habitat privé  
Directeur Villes et Territoires Durables  
à l'ADEME

## 2017: UNE RÉFLEXION FOCALISÉE SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES

V aloriser les bonnes pratiques mises en œuvre par les collectivités en faveur de la rénovation énergétique dans le parc privé existant: telle est la mission du groupe de travail *Transition Énergétique (GT TE)* du *Forum des politiques de l'habitat privé (Forum PHP)*.

Le groupe de travail s'est fixé trois objectifs :

- Comprendre comment les collectivités territoriales s'emparent de la question de la rénovation énergétique du parc privé
- Identifier les bonnes pratiques et les diffuser
- Approfondir les points de blocage et être force de proposition.

En 2017, le GT TE a choisi de se focaliser sur le thème de l'accompagnement des ménages dans la rénovation énergétique de leur bien, concentrant ses auditions sur les publics non précaires<sup>1</sup>.

Le GT TE est composé  
des représentants des 16 membres  
du Forum et copiloté par l'ACAD,  
SOLHA et l'ADEME

Quelles sont les approches besoins des publics ? Quelles sont les segmentations opérées des publics en fonction de leur profil (ressources, ...) ? Quelles sont les offres proposées, quel est le contenu des prestations ? Quels sont les partenariats noués ? Quelle est l'approche du coût et quelles sont les modalités du coût: subvention vs marché public ? Comment cet accompagnement est-il facturé (gratuit vs payant) et financé ? Enfin, quelles sont les incidences de cet accompagnement sur le passage à l'acte ?

Pour ce faire, des échanges ont été organisés avec une association d'élus (AMORCE), des porteurs publics de PTRE (régions Bretagne et PACA, plateformes intercommunales d'Ille-et-Vilaine et de la CARENE) mais aussi des plateformes privées d'intermédiation (Homly You, Quelle Energie, Izigloo) et la société Geo PLC, productrice de certificats d'économie d'énergie (CEE), des représentants des artisans (CAPEB, UFCAC) et des communautés de professionnels et de chercheurs tels que le club de l'amélioration de l'habitat (CAH) et Leroy Merlin Source. Le recueil des fiches d'audition 2017 est disponible sur [www.forumhabitatprive.org](http://www.forumhabitatprive.org).

L'atelier de restitution des travaux organisé le 17 octobre 2017 a permis de compléter les échanges (intervention d'un contractant général et de l'ordre des architectes), de présenter les premiers résultats de plusieurs études récentes conduites par l'ADEME et d'évoquer les orientations du gouvernement concernant les aides à la rénovation énergétique.

Ce rapport synthétise l'ensemble de ces contributions. ■



▲ Christian NICOL  
Copilote du GT TE  
Président délégué de  
SOLHA

<sup>1</sup> Pour éviter les superpositions de périmètre avec les études en cours courant 2017 à l'initiative de l'ADEME, de l'Anah ou encore la mission confiée conjointement au CSCEE (conseil supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique) et à l'association des régions de France (ARF) sur les plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) introduites par l'article 22 de la loi relative à la transition énergétique et à la croissance verte (loi TECV).

POURQUOI ACCOMPAGNER LES MÉNAGES ?//P.4

QUELS MÉNAGES ACCOMPAGNER ?//P.5

COMMENT CALIBRER ET RÉALISER  
CETTE PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT ?//P.6

SUR QUELS MODÈLES ÉCONOMIQUES REPOSENT  
CES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT ?//P.10

COMMENT COMMUNIQUER POUR CAPTER  
L'ATTENTION DES MÉNAGES ?//P.12

QUELLES SONT LES INCIDENCES  
DE CET ACCOMPAGNEMENT  
SUR LE PASSAGE À L'ACTE ?//P.14

EN CONCLUSION//P.14



◀ Jean-Marc NATALI  
Copilote du GT TE,  
Président d'URBANIS,  
membre de l'ACAD

## POURQUOI ACCOMPAGNER LES MÉNAGES ?

L'objectif est de donner des repères aux ménages, simplifier leur parcours rénovation jusqu'à parfois intégrer tout le process pour qu'au final ils soient satisfaits des travaux réalisés et encouragent leurs pairs à agir de même.

### Donner des repères aux particuliers

Pour le club de l'amélioration de l'habitat (CAH), la rénovation énergétique constitue un marché à fort potentiel à condition de stimuler la demande. Anne DESRUMAUX, chef de projets rénovation énergétique chez Leroy Merlin, indique que les visites régulièrement organisées chez les habitants pointent l'absence de prise de conscience des enjeux. Pour Marie-Pierre BAUCHET-ZOARD, conseillère nationale au CNOA (conseil national de l'ordre des architectes), « *le particulier est perdu, il risque de faire des bêtises* ». Il s'agit alors de prévenir les pathologies du bâti notamment de porter attention à la ventilation.

Avis partagé par Pierre RIVALLAN, de l'entreprise générale ARCHENERGIE. « *Les particuliers s'interrogent sur les travaux, les professionnels et aides mobilisables.* »

Pour Sylvain MAUGER, directeur délégué d'izigloo, il faut accompagner les particuliers pour « *remettre la maison dans le bon sens* », pour répondre à des habitants en quête d'informations claires et conforter les professionnels dans leurs pratiques.

Comme l'ont rappelé les acteurs publics bretons entendus, pour massifier, favoriser des rénovations plus nombreuses et de qualité et contribuer localement à l'atteinte des objectifs nationaux, il est en effet nécessaire de capter l'attention des propriétaires et de les accompagner dans leur projet de rénovation de leur logement. Les plateformes déployées localement sont

conçues comme des repères, des interfaces pour les habitants dans un écosystème jugé peu lisible où interviennent diverses communautés professionnelles, peu articulées entre elles.

### Simplifier le parcours rénovation des ménages

Plusieurs des acteurs rencontrés ont souligné l'enjeu de simplifier, fluidifier le parcours client en lui proposant une offre intégrée et globale de son projet de travaux de rénovation énergétique. *Rénobatys*, la plateforme du pays de Fougères, ambitionne ainsi de déployer un parcours rénovation en quatre étapes.

Les acteurs privés qui ont développé des plateformes numériques de courtage en travaux et/ou en certificats d'économie d'énergie (CEE), tels que *Géo PLC*, *Homly You* (marque du groupe *Saint-Gobain*) ou *izigloo* (groupe EP), se positionnent comme des intégrateurs de l'écosystème d'acteurs parties prenantes de l'ensemble du processus de réalisation de travaux d'efficacité énergétique.

ARCHENERGIE, en tant que contractant général, entend répondre au même besoin des particuliers de disposer d'un interlocuteur unique et diligent, en intervenant de l'audit général du logement jusqu'à la réception des travaux. Pour « *rendre la réno sexy* », ARCHENERGIE s'engage à « *prendre la complexité des projets des particuliers pour les leur rendre simples* ».

Selon certains de ces acteurs privés, les PTRE peuvent frustrer les particuliers, si elles ne leur permettent pas d'avoir un interlocuteur unique et des réponses rapides.

### Améliorer la relation entre ménages et artisans

La marque *Homly You* a été conçue suite au diagnostic opéré par le groupe *Saint-Gobain* sur le marché de la mise en relation particuliers-professionnels qui pointe notamment, concernant les prestations des artisans à leur domicile, que plus d'un Français sur deux se déclare insatisfait et que 45% des demandes de devis restent sans réponse.

*Leroy Merlin*, un des multiples acteurs professionnels de l'écosystème de la rénovation énergétique de l'habitat privé, vise également à améliorer les coopérations entre professionnels et habitants pour « *penser avec et faire ensemble* ». ■



▲ Sylvain MAUGER  
Directeur délégué  
EP Izigloo



▲ Anne DESRUMAUX  
Chef de projet rénovation  
énergétique  
Leroy Merlin

## QUELS MÉNAGES ACCOMPAGNER ?

La segmentation opérée peut concerner la typologie de l'habitat, les ressources financières et/ou cognitives des propriétaires.

### L'habitat individuel, cible principalement investie

Les projets de rénovation de maisons individuelles et de copropriétés correspondent à deux métiers très différents. Les acteurs privés positionnés sur l'accompagnement des propriétaires individuels ne sont en général pas présents sur le segment des copropriétés. En revanche, les PTRE portées par des agglomérations consacrent des ressources dédiées aux copropriétés.

Ainsi, en Bretagne, l'habitat individuel constitue le cœur de cible des plateformes. Dans les territoires plus urbains comme Rennes ou Brest, les copropriétés font l'objet d'un dispositif spécifique d'accompagnement.

### Segmentation par les ressources : ménages non modestes vs précaires

Les politiques d'accompagnement et d'orientation vers des rénovations performantes, menées par l'État au travers des actions de l'Anah et de l'ADEME, marquent fortement l'organisation locale des PTRE. Les ménages dont les revenus sont modestes ou très modestes éligibles aux aides de l'Anah sont accompagnés par un opérateur agréé qui assure une assistance à maîtrise d'ouvrage. En revanche, pour les autres ménages, les modalités d'accompagnement sont variables d'une PTRE à l'autre. Il peut être limité à un conseil téléphonique donné par un Espace Info Energie ou correspondre à une prestation plus conséquente.

Afin de simplifier le parcours des usagers, plusieurs collectivités ont constitué un guichet unique pour accueillir tous les publics et traiter tous les dossiers d'amélioration de l'habitat (rénovations énergétiques, adaptation au vieillissement et au handicap, sortie d'insalubrité, ...). C'est le cas notamment des plateformes du pays de Fougères, de la communauté de communes du Val d'Ile-Aubigné et de la CARENE à Saint-Nazaire.

Les courtiers en travaux peuvent être conduits à limiter leur activité relative aux ménages modestes, en raison de mauvaises expériences passées qui ont marqué les artisans concernant des retards de paiement engendrés. Pour la plateforme *QuelleEnergie.fr*, les ménages éligibles aux aides de l'Anah constituent ainsi un segment hors cible pour les artisans, mais *QuelleEnergie* est disposée à examiner toutes modalités de partenariat pour réorienter les ménages identifiés comme éligibles aux aides vers les opérateurs agréés par l'Anah.

### Apprécier le degré d'autonomie du particulier : favoriser l'auto-réhabilitation

Pour *Leroy Merlin*, qui cherche à évaluer les besoins d'accompagnement en auto-réhabilitation par ses magasins de bricolage, le degré d'autonomie du particulier constitue un critère de segmentation très pertinent. Les grands bricoleurs n'ont ainsi pas prioritairement besoin des magasins de bricolage pour développer leurs compétences. Ils s'appuient en effet sur leur propre réseau d'artisans, de pairs pour acquérir progressivement, au fil des chantiers, une expertise. Certaines PTRE développent également l'accompagnement à l'auto-réhabilitation, intégré dans leur plan d'actions contre la précarité énergétique, à l'instar de la plateforme de la communauté de communes de Val d'Ile-Aubigné. ■



▲ Vincent PERRAULT  
Chargé de mission  
Anah

## COMMENT CALIBRER ET RÉALISER CETTE PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT ?

La prestation d'accompagnement est exercée dans le cadre d'un service d'intermédiation soit public (*PTRE*) soit privé, sous forme de parcours de travaux de rénovation énergétique du logement. Selon les acteurs, le temps consacré à l'accompagnement des ménages dans leur parcours est très variable, de moins de 4h à plus de 24 heures. Ces divers parcours rénovation donnent un rôle central aux artisans, agissant seuls, affiliés à des plateformes d'intermédiation payantes ou en groupements (*UFCAC*).

### Qu'entend-on par accompagnement ? Comment articuler mission de service public et offres privées ?

Vincent PERRAULT de l'*Anah* précise que l'accompagnement constitue "*le joyau du programme Habiter Mieux*". Il propose une segmentation de l'accompagnement en 3 familles : audit thermique, *AMO* conduite de projets de travaux - en soulignant l'absence de définition juridique de l'assistance à maîtrise d'ouvrage (*AMO*) -, et ingénierie financière, sociale et administrative.

Pour José CAIRE de l'*ADEME*, en l'absence de définition stabilisée de l'accompagnement, on assiste à un foisonnement, une « *biodiversité de points de vue* » en la matière. Selon lui, l'accompagnement est d'autant plus nécessaire que les chantiers de travaux sont complexes à mener. Cet accompagnement engage alors le professionnel qui le réalise, en qui le particulier place sa confiance. Concernant la partition des rôles, il incombe au secteur public, fil rouge du parcours de rénovation, de faire émerger l'offre privée d'accompagnement. Cette prestation d'ingénierie pourrait être éligible au crédit d'impôt.



▲ José CAIRE  
Directeur Villes et Territoires  
Durable  
ADEME

### Une structuration des *PTRE* très diverse...

L'article 22 de la loi *TECV* stipule que les plateformes territoriales de la rénovation énergétique (*PTRE*) sont prioritairement mises en œuvre à l'échelle d'un ou de plusieurs *EPCI* à fiscalité propre avec :

- des missions obligatoires consistant à fournir un conseil neutre, gratuit et indépendant auprès des consommateurs,
- des missions facultatives consistant à animer les relations entre les professionnels du bâtiment et acteurs locaux et à accompagner les professionnels à monter en compétences sur le sujet de la rénovation énergétique.

La région Bretagne part du postulat que pour la très large majorité des ménages la rénovation énergétique ne constitue pas le principal motif pour lancer des travaux. Elle a donc décidé de s'inscrire dans une démarche plus globale de rénovation de l'habitat pour l'entretien ou pour son adaptation à de nouveaux besoins. Elle intègre la rénovation thermique à la rénovation globale de l'habitat et positionne les plateformes locales de rénovation de l'habitat (*PLRH*) comme acteur pivot.

À Rennes, la *PLRH* est pilotée par la métropole en mobilisant l'*ALEC* et l'*ADIL*. La structuration associative de la plateforme du Pays de Fougères permet d'organiser la participation financière des territoires dans un cadre pré-établi du Pays. Dans la communauté de communes du Val d'Ile-Aubigné, la *PLRH* constitue un service intégré.

À Saint-Nazaire, la plateforme de la rénovation énergétique, conduite en régie, s'intègre dans un dispositif ensemble, *ECORENOVE CARENE*, qui articule toutes les actions de l'agglomération de Saint-Nazaire sur le champ de la rénovation de l'habitat. La *PTRE* est déclinée en 4 volets d'accompagnement : passeport rénovation énergétique, *Ecorenove-carene.fr*, appel à projet *BBC rénovation* et *ALTERréno*.



▲ Alain BETTE  
DGA en charge de l'habitat  
CARENE

Trois <i>PTRE</i> examinées Q = objectif quantitatif q = objectif qualitatif	<i>PTRE</i> 1 (Q-, q+)	<i>PTRE</i> 2 (Q+, q+)	<i>PTRE</i> 3 (Q+)
Coût Annuel	106 756 €	127 000 €	72 533 €
Nb de résidences principales ( <i>RP</i> )	18 531	15 683	20 953
Population concernée (habitants)	44 129	39 556	50 002
Nombre de dossiers traités	130	271	250
Temps moyen consacré par dossier (en heures)	28	7	4
Nombre total d' <i>ETP</i> mobilisés sur la plateforme	2,3	3,0	2,0
Dont <i>ETP</i> mobilisés pour l'accompagnement des particuliers	1,2	1,5	1,0
Coût/dossier	<b>820 €</b>	<b>470 €</b>	<b>290 €</b>
Coût/habitant de la <i>PTRE</i>	<b>2,4 €</b>	<b>3,2 €</b>	<b>1,5 €</b>

### ... avec une grande variété des missions d'accompagnement exercées...

Pour AMORCE, cinq critères expliquent la variété des missions d'accompagnement exercées par les plateformes localement :

1. la typologie du territoire et son degré d'urbanisation/ruralité
2. l'organisation locale des *PTRE* et le degré de mutualisation des services
3. le niveau d'intégration de services au sein de la plateforme
4. les objectifs quantitatifs (nombre de logements rénovés par an)
5. les objectifs qualitatifs (performance énergétique attendue : *BBC compatible*, *BBC rénovation*, *BBC*).

Pour tenter d'apprécier le niveau d'accompagnement des ménages optimal, AMORCE a réalisé une étude de cas sur 3 *PTRE*, grâce à l'outil de suivi de l'ADEME, en comparant les coûts et moyens humains nécessaires à ces 3 *PTRE*, de caractéristiques similaires.

Cette étude de trois cas (cf tableau ci-dessus) montre qu'il est difficile de proposer un accompagnement ambitieux si l'on ne dispose que d'un budget limité. Les modalités de financement des plateformes (financeurs, montants) constituent un facteur déterminant du choix du périmètre des missions de la plateforme.

Les premiers enseignements de l'enquête ADEME 2017 sur le dispositif de soutien à la création des *PTRE* montrent que les *PTRE* ont un impact qualitatif sur les projets de rénovation des particuliers. Dans plus d'un cas sur deux, l'accompagnement de la *PTRE* entraîne des travaux qui n'étaient pas prévus dans le projet initial. En outre, les *PTRE* favorisent et accélèrent la concrétisation de leur projet. Cette valeur ajoutée des *PTRE* est reconnue par les acteurs du territoire, mais leur impact est encore faible, d'un point de vue quantitatif : la moyenne d'activité est de 126 projets accompagnés par an et par *PTRE*, soit un total de 17 300 ménages pour l'ensemble des *PTRE* en 2017. L'enquête corrobore les témoignages recueillis dans le cadre des auditions : le positionnement des *PTRE* est très majoritairement de proposer des services gratuits (87%) pour répondre à des particuliers dont le consentement à payer est limité du fait que leur demande d'accompagnement est elle aussi limitée et par leur perception qu'il s'agit d'un service public... Pour autant, les coûts d'accompagnement sont estimés à 1 240€ par ménage, soit un coût supérieur à l'estimation issue de l'enquête d'AMORCE.



▲ Roselyne FORESTIER  
Cordinatrice technique EIE-  
*PTRE*  
ADEME

## COMMENT CALIBRER ET RÉALISER CETTE PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT ?//

### ► ... et un positionnement comme tiers de confiance.

Selon les intervenants de l'atelier du 17 octobre 2017, distinguer les *PTRE* définies par l'article 22 de la loi *TECV* des services intégrés de la rénovation énergétique (*SIRE*) permettrait de distinguer les postures de tiers de confiance :

- neutre et indépendant pour les *PTRE-ex PRIS* dans le cadre d'un service public gratuit
- facilitateur et impliqué dans le résultat, voire garant du résultat, pour les *SIRE*.

Le rapport Faucheu doit proposer des modalités de mise en œuvre de pilotage et de suivi de ces dispositifs, permettant aux régions d'organiser les moyens dans un cadre général fixé par l'État, prévoyant des financements adéquats des missions relevant du service public gratuit.

### Des parcours rénovation, publics et privés, en plusieurs étapes

Pour la *PLRH* du pays de Fougères, *Rénobatys*, l'accompagnement s'opère en 4 étapes, tout au long du projet jusqu'au suivi des consommations (cf schéma ci-contre). Des rendez-vous à la permanence et des visites à domicile sont organisés. Au total, chaque projet requiert 15 à 18 heures d'accompagnement.

Les plateformes d'intermédiation privées proposent également un parcours en plusieurs étapes au particulier qui prend contact en remplissant un formulaire en ligne. *Quelle énergie* propose ainsi un parcours d'accompagnement des ménages en 4 étapes. *Homely You* distingue 6 étapes clés pour concrétiser

un projet de travaux chez des particuliers (inspirer les particuliers, visualiser le projet, évaluer le budget, chercher un professionnel, partager entre pairs, noter les professionnels)

Les marques *QuelleEnergie.fr*, *Homely You*, *iziglo* proposent en premier lieu des outils de simulation en ligne qui conduisent les ménages à définir leurs besoins et estimer les aides auxquelles ils peuvent prétendre (mesures fiscales, aides des collectivités territoriales, aides de l'*Anah*). Pour *Homely You*, la plateforme d'intermédiation du groupe *Saint-Gobain*, la mise à jour de ces données locales représente un demi équivalent temps plein (*ETP*). Lorsque les particuliers abordent la phase d'évaluation du budget et de recherche de professionnels, ils sont contactés par téléphone par des conseillers pour qualifier leur projet. Chez *QuelleEnergie.fr*, l'entretien téléphonique, d'une durée moyenne de 8 minutes, permet de vérifier la viabilité du projet



▲ La rénovation en 4 étapes avec *Rénobatys*

à travers une *check-list* et des références en matière de prix moyen de travaux. La mise en relation avec deux à trois professionnels *RGE* s'opère via un algorithme et l'expertise du conseiller client une fois le projet des travaux clairement défini.

Les architectes sont souvent sollicités pour améliorer le confort, les usages du logement et rarement pour des travaux de rénovation énergétique. Pour inciter les architectes à investir le marché de la rénovation énergétique, l'ordre des architectes a conçu un parcours en 4 étapes via un contrat simplifié (forfait rénovation). Suite à un premier rendez-vous de signature du contrat, l'occupant procède à l'autodiagnostic de son logement et de son environnement (quartier). Le deuxième rendez-vous s'effectue au domicile pour élaborer le diagnostic (feuille de 4 pages, logiciel *oscar*). Un schéma récapitulatif pointe les 4 axes d'amélioration (lumière, surface, patrimoine, énergie).



▲ Frédéric MARCHAND  
Chargé de mission, animateur  
*Rénobatys*  
Pays de Fougères



▲ Marie-Pierre BAUCHETIZOARD  
Architecte,  
Conseillère nationale CNOA



L'intervention des architectes peut ainsi se limiter à la définition du projet. Concernant l'éventuelle mission de maîtrise d'œuvre consécutive, un forfait est proposé (barème fonction du diagnostic opéré) avec 2 volets : étude/appeal d'offres et coordination du chantier. Cette même démarche de forfait rénovation s'applique pour des petites copropriétés gérées par des syndic bénévoles.

### Une offre tout compris, multi-lots...

Les coopératives d'artisans regroupées dans l'union française des coopératives artisanales de construction (UFCAC), entendent proposer un accompagnement complet en fédérant leurs adhérents professionnels du bâtiment (bureaux d'études thermiques, maîtres d'œuvres, menuisiers, etc.). L'UFCAC favorise ainsi l'émergence d'offres globales en rénovation énergétique proposées aux propriétaires. L'offre des coopératives comprend un audit énergétique, l'élaboration des plans, la coordination des travaux et un diagnostic de fin de chantier.

Contractant général, ARCHENERGIE considère également la phase d'audit global du logement comme une étape à part entière du processus de réalisation des travaux. La phase de définition du projet comporte une thermographie et une infiltrométrie et propose trois scénarios de travaux, accompagnés d'une évaluation du budget et des subventions mobilisables. Cette phase de conseil qui va bien au-delà de la production de devis est facturée aux ménages à un niveau inférieur au coût de revient. Elle permet d'engager une relation

approfondie avec le client qui le rend réceptif à un projet conduisant à des gains énergétiques plus ambitieux. Les travaux sont réalisés en interne (thermique isolation menuiseries, chauffage, ventilation) voire sous-traités à réseau de 10 artisans RGE partenaires.

De même, Leroy Merlin cherche à développer la vente de solutions globales plutôt que des produits seuls. Le parcours client sur le site web ou en magasin s'effectue en plusieurs étapes : information client par un conseiller formé préalablement, décryptage des besoins en lien avec le budget alloué, proposition de solutions (aides financières, produits, travaux dont pose par des artisans RGE, entretien, etc.

### ...intégrant un volet ingénierie financière.

En sus de l'information sur les aides locales et fiscales mobilisables dispensées auprès des particuliers, certains acteurs explorent d'autres pistes, nouent des partenariats bancaires.

Conscient que le financement du reste à charge reste déterminant dans le passage à l'acte des particuliers, Géo PLC mène ainsi une réflexion, au sein du groupe Géo France Finance, pour développer une offre de financement de la rénovation énergétique sous forme de crédits à la consommation.

ARCHENERGIE et l'UFCAC développent une relation partenariale avec des banques de réseaux qui se positionnent sur le développement durable, comme le Crédit Coopératif, ou mettent en exergue leur ancrage local (réseaux des banques mutualistes).

C'est aussi le souhait des PTRE. Nouer des relations avec les acteurs bancaires paraît plus efficace au niveau régional. Ainsi, la région Bretagne a lancé un appel à manifestation d'intérêt (AMI) en direction des banques afin de les encourager à proposer des offres de prêts adaptées à la rénovation, en complément de l'éco-prêt à taux zéro règlementé. Suite à cet AMI, la région a signé des conventions avec 3 banques : le Crédit Agricole, le Crédit Mutuel Arkéa et le Crédit Foncier. Dans la métropole rennaise, les banques se montrent à l'écoute et intéressées par le projet de plateforme, même si les initiatives ont jusqu'à présent été surtout prises par la collectivité. Les banques ont été intégrées à un groupe de travail « temps de l'achat » animé en partenariat avec l'ADIL et se voient proposer un « atelier de la réno pour les banques ». Les retours des banques sont très positifs et la présence de l'ADIL rassure et conforte les banques dans l'optique d'un partenariat.

### Missions exercées, garanties apportées vs responsabilités encourues ?

Le propos de l'étude de l'ADEME à paraître fin 2017 est de clarifier le rôle des diverses familles de professionnels en matière de rénovation énergétique (architecte, bureau d'étude, distributeur, contractant général, courtier, artisan et énergéticien) au regard de la nature du conseil prodigué (accueil et information du public et/ou des professionnels, diagnostic et audit énergétique, AMO, maîtrise d'œuvre, construction). S'agit-il de leur métier de base, d'une activité limitée ou d'un positionnement émergent ou marginal ? Jonathan LOUIS de l'ADEME a pointé l'importance de la question de l'affectation d'une prestation entre conseil, AMO ou maîtrise d'œuvre, question centrale en termes de responsabilité et d'obligations, et donc de couverture assurantielle. ■



▲ Pierre RIVALLAN  
Associé  
ARCHENERGIE



▲ Jonathan LOUIS  
Ingénieur au service  
Bâtiment  
ADEME

## SUR QUELS MODÈLES ÉCONOMIQUES REPOSENT CES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT ?

**S**i les plateformes publiques dispensent mi-2017 des prestations gratuites, elles formulent cependant diverses hypothèses quant à leur modèle économique futur. Le conseil prodigué par les plateformes privées est gratuit pour les ménages car elles facturent le *lead* qualifié aux artisans.

### La gratuité des services des plateformes publiques réinterrogée

Les *PTRE* créées dans le cadre de la loi *TECV* doivent assumer des missions d'accueil, d'information et de conseil du consommateur gratuitement.

Étant donné l'hétérogénéité des *PTRE* et la multitude d'acteurs déjà existants, *AMORCE* encourage les collectivités à positionner les *PTRE* comme des lieux de concertation des différentes politiques publiques (habitat/social/énergie) dans le but de lutter plus efficacement contre la précarité énergétique, et comme des instances de coordination des acteurs pour assurer une harmonisation des dispositifs et une montée en compétence des acteurs.

Le *CAH* s'associe à cette recommandation. En tant que coordinateur, facilitateur des relations entre les acteurs locaux et entreprises du bâtiment, les animateurs des *PTRE* devraient chercher à renforcer la relation de confiance entre les particuliers et les entreprises du bâtiment.

Les représentantes du conseil régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur relèvent que certaines plateformes proposent en complément des prestations plus personnalisées, en recourant par exemple à des bureaux d'études. Le positionnement sur la gratuité *versus* la facturation de ces interventions (au particulier et/ou aux professionnels ?) diffère d'un territoire à un autre, en fonction notamment de la densité du tissu concurrentiel local.

Pour *AMORCE*, les collectivités territoriales qui mettent en place une plateforme doivent respecter les règles de la concurrence et, à défaut, justifier sérieusement la carence de l'initiative privée en la matière.

Le modèle économique de ces plateformes publiques est à conforter.

Initialement fondé sur le subventionnement public, compte tenu de l'arrêt au-delà de 6 années de financement du versement de la subvention *ADEME*, le modèle doit évoluer. *AMORCE* pointe, dans l'optique d'un maintien du même niveau d'activité, la nécessité de rechercher des recettes complémentaires publiques et/ou privées pour compenser la perte de financement. Vers une monétarisation de l'intermédiation des plateformes ? Plusieurs pistes sont explorées : participation des ménages, contributions des artisans (vers un ratio de 3% du coût des travaux ?) et/ou des assureurs (garanties décennales), valorisation des *CEE* dans un marché volatile, ...

Une alternative peut également consister à diminuer le périmètre de la *PTRE* (revoir les objectifs qualitatifs et quantitatifs) et donc les dépenses afférentes.

### Focus sur le coût 2016 du service *Rénobatys* / logement

Nombre de logements accompagnés : 209  
Coût de l'accompagnement : 1 148 €/logement  
Coût hors abandon de projet : 1 333 €/logement  
Temps passé par dossier : 15 à 18 h/dossier

Budget *Rénobatys* 2016 : 240 000 €

Recettes :  
*ADEME* 67 500 €  
Région 36 400 €  
*EPCI* 50 000 €  
Particuliers 7 300 €

**Le business model des plateformes privées est fondé sur la valorisation des CEE ...**

Les plateformes de courtage en travaux tirent une part de leurs revenus de la valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE). Le dispositif des CEE a conduit à l'émergence à partir de 2010 de courtiers orientés vers les travaux avec une composante d'économie d'énergie. Ainsi, le modèle économique de Géo PLC est basé sur l'incitation des consommateurs d'énergie (collectivités territoriales, entreprises, ménages) à réaliser des économies, qui sont ensuite valorisées sous la forme de CEE, vendus par Géo PLC aux acteurs obligés (fournisseurs et distributeurs d'énergie).

Le groupe Effy a mis à profit son expérience du dispositif des CEE pour monter des programmes de lutte contre la précarité énergétique.

Les activités de courtage spécialisées sur les travaux énergétiques sont tributaires du mécanisme des CEE et en particulier, des fluctuations de leur cours. En 2013-2014, la chute du cours des CEE a ainsi entraîné une diminution de 60% du volume de concrétisation des travaux de rénovation énergétique, ce qui a poussé ces entreprises à se développer également sur d'autres marchés de l'efficacité énergétique, tels que l'industrie.

**...et la facturation aux professionnels.**

Les plateformes d'intermédiation en ligne disposent d'un vivier conséquent de contacts de maîtres d'ouvrage potentiels et œuvrent à développer leur réseau d'artisans affiliés.

Le conseil prodigué par les plateformes privées est gratuit pour les ménages. Elles se rémunèrent en facturant les contacts qu'elles génèrent sur leurs plateformes aux artisans et TPE. En contrepartie de cette facturation, la qualification des projets des particuliers doit permettre aux artisans d'augmenter le taux de succès des prises de rendez-vous et des devis proposés. Pour chaque contact de particulier transmis à un professionnel du bâtiment, le tarif est défini en fonction du type d'activité et du niveau de la mise en relation : du transfert de coordonnées à la prise de rendez-vous dans l'agenda du professionnel. Pour *QuelleEnergie.fr*, une des trois plateformes de l'offre du groupe Effy, les tarifs varient entre 49€ et 79€HT par contact transmis. Pour 10 à 20 contacts qualifiés transmis mensuellement, un artisan acquitte ainsi 700 à 1 500€/mois. L'offre d'*Homly You* est facturée 29€HT/mois et 30€HT supplémentaires pour chaque mise en relation avec les particuliers sélectionnés.

L'UFCAC joue un rôle comparable vis-à-vis de ses adhérents, mais sur un mode coopératif. Cette union assure la représentation et la promotion de ses 52 adhérents coopératives de construction, auprès des pouvoirs publics et des acteurs de la filière professionnelle. Elle accompagne également les coopératives : soutien méthodologique, juridique, réglementaire et négociation avec les assurances, pour structurer une offre globale en rénovation énergétique. Le financement de ces prestations est assuré par des cotisations des adhérents dont une part est fixe et une part liée aux services utilisés. ■



## COMMENT COMMUNIQUER POUR CAPTER L'ATTENTION DES MÉNAGES ?

Dans le brouhaha médiatique résultant de plans de communication des acteurs privés ou des campagnes nationales publiques relayées par les *PTRE* locales, les particuliers peinent à s'y retrouver et subissent parfois le fléau du démarchage abusif.

### Développer une communication publique ciblée, articulée

De l'avis du CAH, la communication sur les dispositifs en place est cruciale pour sensibiliser les particuliers à la rénovation énergétique et les informer sur les services à leur portée. Pour garantir la cohérence et la convergence des discours, la construction d'un plan de communication institutionnel national, à décliner et adapter localement, quel que soit le vecteur, constitue une nécessité. Ce plan de communication, construit sur une segmentation des publics (critères géographiques, de ressources, d'âge, de composition familiale, (...)), doit véhiculer les arguments les plus pertinents pour les consommateurs : valeur patrimoniale accrue (plus-value immobilière d'un bien immobilier rénové), amélioration du confort de l'utilisateur, économies d'énergie et financières. Des récits d'opérations réussies, des témoignages constituent autant de moyens pour étayer le message et déclencher l'envie de s'engager dans ces travaux.

### Fédérer les *PTRE* sous des marques régionales

Pour garantir une cohérence d'ensemble, créer une identité reconnaissable et donc renforcer la visibilité des plateformes, au-delà de l'organisation d'événements, la région PACA réfléchit à une marque ombrelle, fédératrice de toutes les plateformes, à l'instar du réseau breton, *Rénov'habitat*.

### Déployer une communication multicanale

Les *PTRE* peuvent susciter une dynamique de groupes, en organisant des rencontres et ateliers. Ainsi, la plateforme de la communauté d'agglomération de Saint-Nazaire organise des cycles d'ateliers pour mettre en relation les habitants, partager les expériences de rénovation.

Ces animations sont complémentaires de la communication des *PTRE* via de multiples canaux : presse locale, internet, réseaux sociaux, élus, agents municipaux, etc..

Pour les acteurs bretons, les campagnes nationales de communication contribuent à alimenter le flux des prises de contact. Concernant la provenance des contacts, la presse locale

constitue souvent la première source d'information. Les élus et agents locaux contribuent également à la diffusion du message ainsi que les partenaires. Enfin, le bouche à oreille et internet constituent également des vecteurs importants.

### Mettre en avant les gains potentiels et les témoignages par des pairs

La communication multicanale de *Géo PLC* est fondée sur les gains potentiels. Les vidéos postées sur *youtube* « *mes ampoules gratuites* » et les commentaires positifs formulés par des particuliers satisfaits sur les réseaux sociaux, les sites communautaires signalant des bons plans ou des économies à réaliser tels que *radins.com* génèrent nombre d'appels. Le témoignage par des pairs permet de lutter contre la défiance à l'égard d'offres présentées comme avantageuses. L'argumentaire développé dans tous les supports de communication pointe les économies financières et la valorisation du logement, et non les économies d'énergie, message jugé non pertinent.

Pour Leroy Merlin, ses 22 000 collaborateurs constituent autant de relais, en tant que professionnels et eux-mêmes bénéficiaires, pour porter auprès des clients les bons messages, de manière crédible et argumentée, nourris de leurs propres compétences, de leurs expériences vécues. Depuis le printemps 2017, *Leroy Merlin* a adopté une nouvelle signature de marque « *Et vos projets vont plus loin* » qui vise à faire de chaque habitant, collaborateur, citoyen, acteur de l'écosystème habitat, un partenaire. L'objectif est pour ce distributeur de construire des offres produits/solutions qualitatives, démocratisées, faciles à mettre en œuvre, clé en mains, en consultant ses propres ingénieurs, ses clients, ses fournisseurs et ses partenaires installateurs.

Les études et ateliers réalisés ou présentés dans le cadre de *Leroy Merlin Source* illustrent également l'importance d'intégrer l'envie de faire. Elle peut conduire jusqu'à l'auto-réhabilitation, par goût du bricolage mais aussi pour des motivations financières, et peut aller de pair avec des démarches d'entraide et de bénévolat. Il convient donc de « *faire avec les habitants* », plutôt que « *pour les habitants* ». Les représentants de *Leroy Merlin Source* recommandent en outre d'apprendre des professionnels du médico-social. Intervenant au domicile des personnes âgées et/ou en difficulté, ils détiennent une forte connaissance de la culture de l'habitant, de sa capacité à faire, à résister. En matière d'accompagnement des particuliers dans la rénovation énergétique, il serait donc pertinent d'ouvrir un dialogue avec eux pour examiner comment mobiliser leurs savoirs et savoir-faire pour mieux cerner les besoins et les modalités d'accompagnement de ces publics.

### Améliorer le marketing de l'offre des entreprises

Les particuliers interrogés sur les freins rencontrés invoquent le prix élevé des travaux (de l'ordre de 30 000 € pour la rénovation énergétique globale d'une maison individuelle) et les incertitudes sur la qualité du travail réalisé, induisant un déficit de confiance envers les professionnels du bâtiment. Les résultats de l'enquête menée en 2016 par *UFC-Que choisir* remettent en effet en cause « la promesse RGE ».

La construction d'une relation de confiance est primordiale dans le secteur de la rénovation énergétique où le dialogue entre les particuliers profanes et les professionnels du milieu n'est pas aisé. Ces derniers doivent inscrire leur intervention dans une logique de services et non plus de production avec une dimension relationnelle plus développée, laissant plus de place à l'écoute des attentes du particulier pour lui proposer une offre la plus adaptée possible.

### Lutter contre le démarchage abusif

Enfin les animateurs des *PLRH* d'Ille-et-Vilaine pointent le démarchage abusif, fléau de la rénovation. Les conseils prodigués par la plateforme *Rénobatys* ont ainsi permis d'éviter des travaux inutiles chiffrés à environ 211 500 €. Pour les 29 particuliers concernés, il s'agissait de travaux ne correspondant pas aux besoins, surdimensionnés, jusqu'à 30% plus chers que le marché, assortis parfois de diffusion d'informations mensongères (obligation de travaux sous peine d'amende, obligation de diagnostic énergétique sous peine de taxe...). ■



## QUELLES SONT LES INCIDENCES DE CET ACCOMPAGNEMENT SUR LE PASSAGE À L'ACTE ?

Le critère dominant est celui du taux de transformation des contacts en projet de travaux, qu'il s'agisse de prises de contact via des visites de sites (plateformes web) ou des visites ou appels de particuliers dans les locaux des PTRE. La satisfaction des ménages constitue un autre critère d'évaluation de la qualité des travaux effectués via la notation des professionnels ou le bouche à oreille.

Chez *Quelle énergie*, le taux de transformation des visites internet en projets qualifiés avoisine 0,6%. Parmi ces projets qualifiés la moitié deviennent des chantiers. (cf schéma ci-contre). Les ménages se renseignent avant tout sur le prix, caractéristique déterminante, sans pour autant avoir bien réfléchi au périmètre de leur projet. Ainsi, en 2017, sur le million de visites uniques enregistrées mensuellement sur la plateforme *Quelle Energie*, 20 000 projets ont émergé, dont 6 000 qualifiés lors de l'entretien téléphonique avec un conseiller. Sur 6 000 projets, 90% concernent de l'habitat individuel et 30% des dossiers CEE se rapportent à des ménages en situation de précarité énergétique. Comme chaque professionnel est noté par les particuliers, les futurs contractants disposent d'avis d'autres consommateurs pour opérer leur choix. Cependant, sur 6 000 projets qualifiés chaque mois en 2017, pour le moment, seuls 10 à 15% sont évalués par les particuliers *a posteriori*.

L'importance des volumes de contacts traités et de chantiers réalisés doit être mise en rapport avec le fait que ces chantiers sont dans leur grande majorité, des interventions mono-lot, correspondant à un budget limité. Comme l'a rappelé Jonathan LOUIS de l'ADEME, les rénovations performantes sont 5 fois moins fréquentes mais génèrent le même chiffre d'affaires que les rénovations peu performantes.

À l'opposé, les architectes, les coopératives d'artisans et les contractants généraux calibrent leurs démarches « d'avant-vente » en se concentrant sur les travaux les plus importants, ce qui suppose un investissement bien supérieur pour assurer des visites sur place et assumer les responsabilités de conseil et d'accompagnement.

La démarche des PTRE paraît intermédiaire entre les plateformes d'intermédiation et les acteurs qui sont engagés directement dans la réalisation des travaux. Ainsi, la plateforme *Rénobatys* à Fougères affiche mi-2017 un bilan très prometteur :

- sur 552 ménages, un taux de transformation premier contact / bilan énergétique d'1/3 en 2016
- 15% des 552 ménages rencontrés ont lancé leurs travaux
- Le taux de transformation des contacts est en progression constante.

Il convient également de tenir compte de l'impact social de cet accompagnement qui concerne 36% de ménages modestes et 17% de projets d'investissement locatif. ■

## EN CONCLUSION

Lors de l'atelier du 17 octobre 2017, Jérôme GATIER, directeur du *Plan Bâtiment Durable* et grand témoin de la journée, s'est réjoui de l'implication de nouveaux acteurs dans la rénovation énergétique de l'habitat.

« On a rêvé d'un interlocuteur unique et ARCHENERGIE l'a fait ! Les grandes surfaces à l'instar de Leroy Merlin se lancent sur ce marché et c'est une bonne nouvelle. Concernant les architectes, on prêchait pour qu'ils s'intéressent à la rénovation et le CNOA s'implique. »

Il faut selon lui mieux fluidifier les relations public-privé par typologie de projets et/ou par segmentation de clientèle, et ainsi contribuer à l'émergence de cercles de confiance au service de la satisfaction du particulier dans le cadre de son parcours de rénovation de son logement.

En conclusion de la journée, Romain KERENEUR de la DHUP a rappelé le cadre stratégique ambitieux en construction : plan climat dévoilé le 7 juillet 2017, stratégie logement et grand plan d'investissement en septembre 2017, plan rénovation du bâtiment et projet de loi logement projetés pour fin 2017 après consultation des acteurs. Concrètement, à partir de janvier 2018 *a priori*, l'audit et l'accompagnement pourraient être éligibles au crédit d'impôt (CITE). Les modalités restent à préciser notamment les cahiers des charges concernant ces prestations. ■



▲ Jérôme GATIER  
Directeur  
Plan Bâtiment Durable



▲ Romain KERENEUR  
Adjoint au chef du bureau de la  
réhabilitation du parc  
DGALN-DHUP-QC

*Rénovation énergétique  
de l'habitat privé  
Quels accompagnements  
des ménages pour massifier ?*

2017

**Ressource**

À lire pour approfondir les initiatives évoquées dans cette synthèse.

À télécharger sur [www.forumhabitatprive.org](http://www.forumhabitatprive.org)

▼ Atelier du 17 octobre 2017 : des participants attentifs



© Forum des politiques de l'habitat privé 2017  
Une production du *Groupe de travail Transition énergétique*  
Co-pilotes du groupe : José CAIRE, Christian NICOL  
et Jean-Marc NATALI  
Photos : Yoann GEHLEN  
Conception, direction et réalisation : Véronique GUILLAUMIN