

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

2017



◀ Christian NICOL  
Copilote du GT TE du Forum  
des politiques de l'habitat privé  
Président délégué de SOLIHA

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

Le groupe de travail *transition énergétique* (GT TE) du Forum des politiques de l'habitat privé (Forum PHP) a pour mission d'identifier et de valoriser les bonnes pratiques mises en œuvre par les collectivités en faveur de la rénovation énergétique dans le parc privé existant.

Dans le cadre de ses travaux, 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 focaliser son action sur le thème de l'accompagnement des ménages.

Le GT TE est composé :  
des représentants des 16 membres :  
du Forum et copiloté par l'ADEME,  
l'ACAD et SOLIHA :  
Liste des auditions : cf p.4

Quinze auditions ont ainsi eu lieu au cours de 2017 : représentants de l'État local, collectivités, entreprises, organisations professionnelles..

Ce recueil agrège les fiches d'audition rédigées à l'issue des échanges.

### INITIATIVES PUBLIQUES//

- POINT DE VUE D'AMORCE/P.6
- PROGRAMME RÉGIONAL DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE EN PACA/P.10
- RÉNOV'HABITAT BRETAGNE/P.14
- ÉCOTRAVO À RENNES MÉTROPOLE (35)/P.18
- PASS'RéNO À VAL D'ILLE-AUBIGNÉ (35)/P.22
- RENOBATYS, AU PAYS DE FOUGÈRES (35)/P.24
- ECORENOVE CARENE À SAINT-NAZAIRE (44)/P.28

### INITIATIVES PRIVÉES//

- QUELLE ÉNERGIE : PLATEFORME D'INTERMÉDIATION/P.32
- PLATEFORME D'HOMLY YOU/P.34
- IZIGLOO/P.36
- GEOPLC, INTÉGRATEUR/P.40
- APPROCHE DE LEROY MERLIN SOURCE/P.42

### AUTRES POINTS DE VUE//

- LA CAPEB/P.45
- L'UFCAC/P.47
- LE CAH/P.49



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

## LISTE DES AUDITIONS RÉALISÉES

### ACTEURS PUBLICS

Alain BETTE, DGA Habitat à l'agglomération de Saint-Nazaire (CARENE, 44)

David CABO-GONZALEZ, animateur PASS'RENO à la C<sup>6</sup> de communes Val d'Ille-Aubigné (35)

Frédéric MARCHAND, animateur RENOBATYS au pays de Fougères (35)

Anaïs BOURRY, cheffe de projet écoTravo et Emmanuelle MONPIN, responsable unité programmation production au service habitat à Rennes Métropole

Marie MAMDY, cheffe du service climat énergie à la région Bretagne

Bérangère GALINDO, adjointe au chef de division au service climat-énergie-aménagement-logement à la DREAL Bretagne

Marie-Isabelle PERAIS, chef de pôle au service énergie-climat-construction à la DDTM 35

Aniela HERRENSCHMIDT, chargée de mission et Sandrine MARTINEZ, chargée de mission à la Direction de l'Aménagement du Territoire et de la Transition énergétique (DATTE) à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Véra DROUHET, chargée de Mission Rénovation et Précarité Énergétique et Thomas DUFFES, responsable de pôle énergie et réseau de chaleur à AMORCE

### ACTEURS PRIVÉS

Groupe Effy : Bertrand LAPOSTOLET, directeur général de SoliNergy et Mael THOMAS, directeur général de QuelleEnergie

HOMLY YOU : Olivier WALDIN, directeur général

EP-izigloo : Sylvain MAUGER, directeur délégué

GEOPLC : Hugues SARTRE, responsable des affaires publiques

LEROY MERLIN SOURCE : Twine MICHELI-BALIAN et Denis BERNADET, chargé de mission

CAPEB : Denis MORALES, administrateur et Sébastien SAUVAGET, chargé de mission politiques du logement au sein du service économique de la

UFCAC : Pascal SICOT, administrateur et Ludovic ROUXEL, chargé de missions

CAH : Jean-Pascal CHIRAT, délégué général

## INITIATIVES PUBLIQUES //

POINT DE VUE D'AMORCE/P.6

PROGRAMME RÉGIONAL DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE EN PACA/P.10

RÉNOV'HABITAT BRETAGNE/P.14

ÉCOTRAVO À RENNES MÉTROPOLE (35)/P.18

PASS'RéNO À VAL D'ILLE-AUBIGNÉ (35)/P.22

RENOBATYS, AU PAYS DE FOUGÈRES (35)/P.24

ECORENOVE CARENE À SAINT-NAZAIRE (44)/P.28

**LES PLATEFORMES TERRITORIALES DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE (PTRE) : DES ACTEURS NOUVEAUX À INTÉGRER DANS L'ENVIRONNEMENT EXISTANT**



**L'ÉVOLUTION DU CADRE RÉGLEMENTAIRE DEPUIS 2013 IMPACTE LE PÉRIMÈTRE DU SERVICE PUBLIC**

**Un même vocable (PTRE) mais des acceptions différentes**

En 2013, la loi Brottes du 15 avril 2013 crée l'article L. 232-1 du code de l'énergie, qui définit le service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) ainsi :

« *Le service public de la performance énergétique de l'habitat assure l'accompagnement des consommateurs souhaitant diminuer leur consommation énergétique. Il assiste les propriétaires et les locataires dans la réalisation des travaux d'amélioration de la performance énergétique de leur logement et leur fournit des informations et des conseils personnalisés.* »

Le gouvernement déploie alors le réseau des 450 points rénovation info service (PRIS) sur tout le territoire dans le cadre du programme de rénovation énergétique de l'habitat (PREH), dont les missions correspondent à celles qui étaient définies jusque-là pour les espaces infos énergie (EIE).

En 2014, le terme de plateforme territoriale de la rénovation énergétique (PTRE) apparaît dans les appels à manifestation d'intérêt (AMI) lancés conjointement par l'ADEME et les conseils régionaux. L'objectif de ces plateformes est de renforcer les missions des EIE en proposant un accompagnement personnalisé du particulier tout au long de son projet de rénovation et en mobilisant les professionnels.

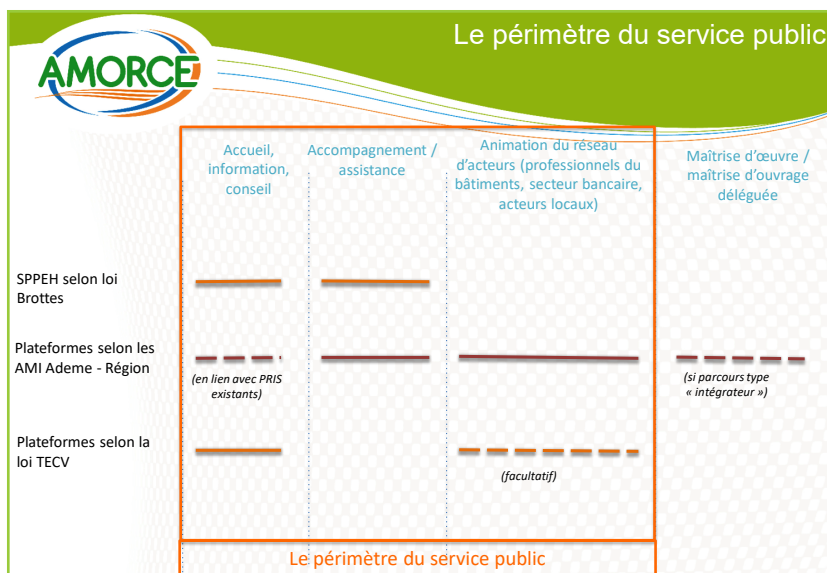
En 2015, la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (TECV) précise que le SPPEH s'appuie sur un réseau de structures (nommées PTRE) auxquelles elle attribue les missions d'information, de conseil réalisées par les PRIS et de mobilisation des acteurs sans évoquer l'accompagnement personnalisé des ménages pourtant au cœur des missions des plateformes créées par l'ADEME, créant une confusion sur le périmètre du service public. L'article 22 instaure un article L. 232-2 dans le code de l'énergie.

**Un périmètre du service public évolutif**

Le tableau ci-dessous résume les évolutions de cette approche du périmètre du service public de 2013 à 2015. Si la loi de 2015 précise que les activités d'information et de conseil doivent être réalisées à titre gratuit, en revanche elle est muette s'agissant des activités d'animation des acteurs et d'accompagnement des particuliers. Le service peut donc être rendu contre paiement des prestations par le particulier.

**Conséquence de la caractérisation en service public : un mode de gestion strict de la PTRE**

Etant donné que les PTRE s'inscrivent dans le champ du service public, cela implique un mode de gestion strict : régie, quasi régie, ou délégation à un tiers après mise en concurrence dans le cadre d'un marché public ou une délégation de service public (sauf exception).



## UNE DÉFINITION DES MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES PROPRE À CHAQUE PTRE

### Une organisation et des objectifs différents selon les territoires

Cinq critères expliquent la variété des missions d'accompagnement exercées par les plateformes localement.

La **typologie du territoire** et son degré d'urbanisation/ruralité impactent la typologie de l'habitat présent (habitat individuel vs collectif) qui influe sur le type d'accompagnement proposé et donc le modèle économique de la PTRE.

L'**organisation** locale des PTRE et le degré de mutualisation des services sont hétérogènes. Certaines PTRE s'inscrivent dans une organisation plus large, à l'échelle départementale ou régionale, où l'entité supérieure déploie des fonctions supports pour chacune des PTRE : communication, création et mutualisation d'outils, systèmes d'information.

Le **niveau d'intégration de services** au sein de la plateforme est également clivant. Enfin, les **objectifs** tant **quantitatifs** (nombres de logements rénovés par an) que **qualitatifs** (performance énergétique attendue : BBC compatible, BBC rénovation, BBC), varient d'une PTRE à l'autre.

### Comment calibrer le besoin d'accompagnement ?

AMORCE a réalisé une étude de cas sur 3 PTRE, grâce à l'outil de suivi de l'ADEME<sup>1</sup> pour tenter d'apprécier le niveau d'accompagnement des ménages optimal.

Déployées sur des territoires ruraux, à dominante d'habitat individuel, ces trois plateformes d'envergure locale proposent aux ménages un accompagnement à la réalisation des travaux et l'octroi de subventions. Seuls les objectifs diffèrent :

- L'une vise une performance énergétique ambitieuse, des objectifs quantitatifs limités (2,9 rénovations pour 1 000 habitants) avec l'accent mis sur la formation professionnelle
- La deuxième prône également une performance énergétique ambitieuse mais se fixe des objectifs quantitatifs assez élevés (6,8 rénovations pour 1 000 habitants).
- La dernière est plus attachée à l'atteinte des objectifs quantitatifs, assez élevés : 5,9 rénovations pour 1 000 habitants.

La PTRE n°1 présente un coût par dossier élevé (820€) pour un nombre de rénovations assez faible (130 rénovations). Le coût par dossier de la PTRE n°3 est faible (290€) pour un nombre de dossiers moyen (250 rénovations). Le coût par dossier de la PTRE n°2 est intermédiaire (470€) pour un nombre de dossiers moyen (270 rénovations)

Cette étude de trois cas 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.

Au-delà des trois premières années d'activité de la plateforme, des scénarios de modèles économiques sont à élaborer pour tenir compte de

<sup>1</sup> L'outil de suivi PTRE ([suiviptre.ademe.fr](http://suiviptre.ademe.fr)), est en cours de déploiement sur les territoires. De ce fait, seuls une vingtaine de PTRE ont à ce jour renseigné l'outil et tous les champs ne sont pas encore homogènes. En outre, seul le coût de l'ingénierie est intégré (ETP, locaux, ...). Les éventuelles subventions octroyées par les collectivités territoriales (critères d'éligibilité, montant) ne font pas partie des données suivies par l'ADEME.

### ▼ Comparaison des coûts et moyens humains nécessaires à 3 PTRE, de caractéristiques similaires

| ratio/PTRE   | PTRE 1      | PTRE 2     | PTRE 3     |
|--|-------------|------------|------------|
| Coût total   | 106 800 €   | 127 000 €  | 72 500€    |
| Nombre de résidences principales sur le territoire couvert par la PTRE | 18 500      | 15 700     | 21 000€    |
| Nombre d'habitants du périmètre couvert par la PTRE                    | 44 100      | 39 600     | 50 002     |
| Nombre de dossiers traités par la PTRE                                 | 130         | 271        | 250        |
| Nombre total d'ETP mobilisés sur la plateforme                         | 2,3         | 3,0        | 2,0        |
| Dont ETP mobilisés pour l'accompagnement des particuliers              | 1,2         | 1,5        | 1,0        |
| Temps moyen consacré par dossier traité (en heures)                    | <b>28,0</b> | <b>7,0</b> | <b>4,0</b> |
| Coût par dossier   | 820 €       | 470 €      | 290 €      |
| Coût par habitant  | 2,4 €       | 3,2 €      | 1,5 €      |

- la diminution (puis de l'arrêt au delà de 6 années de financement) du versement de la subvention ADEME. Dans l'optique d'un maintien du même niveau d'activité, des recettes complémentaires publiques et/ou privées doivent être recherchées pour compenser la perte de financement. Une alternative peut consister à diminuer le périmètre de la PTRE (revoir les objectifs qualitatifs et quantitatifs) et donc les dépenses afférentes.

### Les PTRE impactent leur environnement économique

Les collectivités territoriales qui mettent en place une PTRE doivent respecter les règles de la concurrence et, à défaut, justifier la carence de l'initiative privée en la matière. Les plateformes, en fonction de ses objectifs qualitatifs et quantitatifs, contribuent à la montée en compétences des professionnels locaux.

Dès que des acteurs privés présentent les compétences adéquates, la PTRE peut alors externaliser certaines actions (visite à domicile, audit énergétique, maîtrise d'œuvre) à ces acteurs privés : associations, bureaux d'études thermiques, maîtres d'œuvre, etc.

#### ▼ Comparaison des niveaux d'accompagnement, selon leur objectif

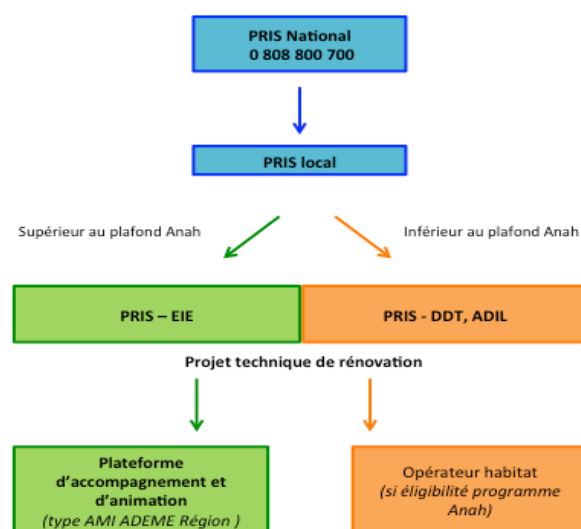
| Objectif                  | Points forts  | Points faibles                |
|---------------------------|---|-------------------------------|
| Qualitatif                | Montée en compétences des professionnels<br>Intérêt environnemental | Coût par dossier              |
| Qualitatif et quantitatif | Mobilisation des professionnels<br>Coût du dispositif               | Coût global                   |
| Quantitatif               |   | Gisement d'économie d'énergie |

## COMMENT LES PTRE PEUVENT-ELLES RENFORCER LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ?

### Une partition des rôles entre les PTRE et les opérateurs habitat

En théorie, les PTRE sont complémentaires aux dispositifs de lutte contre la précarité énergétique (cf schéma ci-dessous).

#### ▼ Articulation des dispositifs d'accompagnement selon l'éligibilité des ménages aux aides de l'Anah



### Des articulations entre ces acteurs à renforcer

Dans la pratique, les PTRE interviennent sur le champ de la lutte contre la précarité énergétique, à toutes les étapes du parcours de rénovation énergétique du logement :

- **Animation**  
Les PTRE participent à la création d'un environnement économique favorable au développement de la rénovation énergétique, grâce à leur rôle d'animateur des acteurs et réseaux : appui à la mise en place de partenariats bancaires, appui à la constitution de groupement d'entreprises. Ce contexte peut également être bénéfique aux ménages éligibles aux aides de l'Anah.



- **Repérage et sensibilisation**

Les *PTRE* peuvent intégrer de nouveaux services (visite à domicile, service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie, auto-réhabilitation) qui peuvent également bénéficier aux publics en situation de précarité énergétique. Elles peuvent également centraliser les remontées d'informations. Enfin, la communication assise sur le volet énergie plutôt que précarité énergétique opérée par les *PTRE* permet de capter de nouveaux publics relevant des aides de l'*Anah*.

- **Accompagnement technique**

Les conseillers énergie habitat peuvent être un appui aux opérateurs habitat, si un travail en collaboration/coopération est institué. Ils peuvent apporter une aide technique à l'accompagnement du public *Anah*, par exemple sur les aides techniques et financières complémentaires aux dispositifs nationaux : expertise en matière d'énergie (connaissance, audit, préconisation de travaux...), et sur la médiation entre le propriétaire et le bailleur grâce à leur double expertise juridique (*ADIL*) et technique (*EIE*).

### **Divers leviers à actionner pour optimiser les synergies**

En conclusion, étant donné l'hétérogénéité des *PTRE* présentes sur le territoire, et la multitude d'acteurs déjà existants, *AMORCE* encourage les collectivités à positionner la *PTRE* comme centre de :

- concertation des différentes politiques publiques (habitat/social/énergie) dans le but de lutter plus efficacement contre la précarité énergétique
- coordination des acteurs pour assurer une harmonisation des dispositifs et une montée en compétence des acteurs. ■

## EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR, UN RÉSEAU DE PTRE POUR DÉPLOYER LE PROGRAMME RÉGIONAL DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (PR2E)



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur aux côtés de l'État (ADEME et DREAL) soutient et accompagne le déploiement des plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) dans le cadre du PR2E. Ces initiatives locales sont toutes spécifiques en fonction du contexte et de l'écosystème préexistant. Ensemble, les partenaires animent le réseau des plateformes pour favoriser l'intelligence collective.

## LE PR2E DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR, DÉCLINAISON RÉGIONALE DU PREH NATIONAL

### Une feuille de route stratégique et opérationnelle...

Le plan national de rénovation énergétique de l'habitat (PREH) élaboré en 2013, a fixé l'objectif national de 500 000 rénovations énergétiques performantes de logements, par an, à horizon 2017. Dans la lignée du PREH et de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (TECV) d'août 2015, le programme régional de l'efficacité énergétique (PR2E) constitue une feuille de route stratégique en vue de la massification de la rénovation énergétique pour atteindre les objectifs en matière de bâtiment du schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie (50 000 rénovations par an en 2017).

Le PR2E est un outil à vocation très opérationnelle permettant de structurer dans un plan global, coordonné et plus visible pour l'ensemble des acteurs, les différentes actions nécessaires à la massification de la rénovation énergétique portées ou susceptibles d'être portées par les différentes parties prenantes publiques et privées.

Le périmètre retenu porte sur le logement social, le logement privé dont une partie à vocation sociale et le petit tertiaire lié à l'habitat (commerces de bas d'immeuble et le petit logement touristique).

### ...qui tire enseignements du projet MARIE...

Pour agir à la fois sur la demande des particuliers et l'offre proposée par les professionnels du bâtiment, le PR2E vise à :

- accompagner le déploiement et la mise en réseau des PTRE ;
- agir avec les acteurs économiques, favoriser la montée en compétence des professionnels ;
- se doter d'outils financiers et digitaux.

Il est à noter que le PR2E arrive dans le contexte d'une action régionale développée depuis plusieurs années pour massifier la rénovation énergétique dans le parc de logements et que de nombreuses briques décrites dans la loi ont été expérimentées ou déployées par la région et ses partenaires.

La région a expérimenté, dans le cadre d'un projet européen MARIE, un dispositif nommé *Rénover +* dans le but de mettre en évidence de quelle manière il est possible de corriger les défaillances du marché, tout en restant au plus près de son fonctionnement habituel en travaillant notamment sur l'embarquement

de l'énergie dans les projets et les pratiques professionnelles de rénovation. L'objectif général de l'expérimentation était de tester une série d'actions visant à rapprocher l'offre et la demande sur un territoire, avec une coordination accrue entre les différents acteurs publics et privés.

Les enseignements de *Rénover +* ont constitué les fondements de l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) lancé par la région, l'ADEME et la DREAL dans le cadre du PREH pour favoriser l'émergence des PTRE en Provence-Alpes-Côte d'Azur. L'évaluation recommandait que les PTRE soient situées sur un territoire pertinent pensé en termes de bassin de vie pour les ménages et de zone de chalandise pour les entreprises. Une PTRE en Provence-Alpes-Côte d'Azur devait avant tout contenir :

- une animation territoriale renforcée s'adressant aux particuliers d'une part et aux entreprises d'autre part, s'appuyant sur plusieurs personnes ressources dédiées ;
- une mobilisation des interlocuteurs habituels publics, parapublics et privés côté demande (E.I.E., Anah, fournisseurs d'énergie, banques, grandes surfaces de bricolage, professions de l'immobilier...) et côté offre (négoce, grossistes, fabricants, réseaux des fournisseurs d'énergie, organisations professionnelles...) ;
- une communication autour d'une marque commune, d'un positionnement publicitaire centré sur les travaux embarqués (vs. Uniquement énergétique), et d'un discours non culpabilisant.

### ...dont le programme d'actions est co-construit...

Pour élaborer le PR2E, la démarche projet mise en place comporte trois étapes essentielles :

- l'état des lieux et le diagnostic des actions régionales,

- l'élaboration du projet de *PR2E* comprenant les orientations stratégiques, le programme d'actions et le cadre de suivi et d'évaluation
- et la consultation et actualisation du document final.

Mi-2017, la première phase est presque finalisée. À partir de l'analyse des actions engagées, des ateliers seront organisés pour co-construire le plan d'actions dont les objectifs sont :

- suivre et accompagner les *PTRE* dans leur déploiement local ;
- mettre en place au niveau régional les conditions favorables pour stimuler le marché de la rénovation énergétique (montée en compétence des professionnels, tiers financement, etc.) et faciliter les actions mises en œuvre par les différents acteurs au plan local ;
- assurer la bonne articulation entre les différents réseaux et les différents acteurs dans un objectif de rationalisation et de mutualisation des moyens mis en œuvre sur le territoire.

### ... avec une animation collégiale.

Le *PR2E* est piloté par la région et la *DREAL* en étroite collaboration avec l'*ADEME*. Tous les trimestres, une réunion régionale est organisée avec les *PTRE*, l'*ADEME* et la *DREAL* pour faire émerger des besoins communs, partager les expériences, réaliser des économies d'échelle en mutualisant des actions/outils communs et co-construire ensemble.

Pour mobiliser les élus locaux et intégrer la démarche *PTRE* dans les projets de territoire, des réunions sont organisées avec des unions départementales des maires, au cours desquelles des maires témoignent des effets bénéfiques des *PTRE* pour le développement de l'attractivité de leur territoire, en vue d'inciter leurs pairs à s'inscrire dans la démarche.

## ONZE *PTRE* À DES ÉCHELLES DIVERSES ET AUX ORGANISATIONS VARIÉES

Suite à l'*AMI ADEME*-région en 2013, 11 territoires ont candidaté ainsi que deux zones expérimentales. Ces *PTRE* couvrent 80% de la population. L'échelle de territoire de chaque *PTRE* tient compte des spécificités territoriales, des aspects socio-économiques et de l'écosystème d'acteurs local mobilisable (bureaux d'études thermiques, entreprises du bâtiment, artisans, etc.). De cette adaptation locale résulte une multitude de plateformes, aux organisations variables et à des stades de développement différents. Certaines sont encore en phase de préfiguration voire de réflexion.

### Les niveaux d'accompagnement proposés par les *PTRE*

Les *PTRE* s'appuient sur l'ensemble des parties prenantes privées et publiques du territoire pour faciliter le parcours de rénovation énergétique des particuliers. Il ne s'agit pas uniquement d'un outil mais d'une gouvernance adaptée garantissant la diversité des acteurs impliqués et à impliquer, la mise en confiance du public pour agir, l'intégration à un projet de territoire et les conditions nécessaires pour tendre pas à pas vers la massification.

Le dispositif doit donc être un ensemblier, en tant qu'outil partagé par les parties prenantes : les collectivités et les *PRIS* dans leur mission de sensibilisation et de conseil, les bureaux d'étude et les auditeurs, les entreprises de travaux, les banques, les assurances, etc.

La majorité des *PTRE* opérationnelles en région Provence-Alpes-Côte d'azur se positionnent sur des niveaux d'accompagnement gratuits, plus ou moins poussés en fonction des besoins des particuliers (conseil, accompagnement, ingénierie

financière, suivi). Elles travaillent également étroitement avec les professionnels du bâtiment ou connexes pour accompagner et animer le réseau des professionnels (montée en compétence, référencement, ...).

Les autres niveaux d'accompagnement susceptibles d'être payants pour les particuliers ou pour les professionnels ne sont pas encore expérimentés (prestation intégrée (*AMO*) ou référencement).

En général, les *PTRE* comptent sur les 3 ans d'expérimentation pour gagner en notoriété et en expérience afin de justifier et mettre en place des prestations payantes.

Néanmoins, une *PTRE* expérimentale à l'échelle communale (Vence) se positionne sur de la prestation intégrée (hors financement) et aucune pour l'instant sur du tiers financement (direct ou indirect).

Pour mieux appréhender les besoins des ménages, la *CERC PACA* conduit une enquête (financée par la région et l'*ADEME*) auprès des ménages afin de disposer d'un «point zéro» de référence qui permettra ensuite de mesurer l'impact économique. Par ailleurs, une étude d'analyse des coûts de la rénovation a été également réalisée par la *CERC*, à partir des dossiers *Habiter mieux* de l'*Anah*. Dans une 2<sup>e</sup> version, cette étude de coûts intégrera également les dossiers issus des plateformes.

### Des modèles économiques à trouver

Créées dans le cadre de la loi *TECV*, les *PTRE* doivent fournir gratuitement un service de conseil aux particuliers. Certaines proposent en outre un accompagnement plus personnalisé, en recourant par exemple à des bureaux d'études.

Le positionnement sur la gratuité *versus* la facturation (au particulier et/ou aux professionnels ?) des prestations diffère d'un territoire à un autre. La densité du tissu concurrentiel local constitue également un facteur à prendre en compte. Le modèle économique est un vrai enjeu pour les *PTRE* (quel consentement des particuliers ou des professionnels à payer ?, possibilité ou non pour la *PTRE* de rentrer dans le champ concurrentiel, etc.). À l'issue de la période des 3 ans d'expérimentation, l'objectif est de parvenir à l'équilibre économique, à leur autonomie. ►

### ► Une mise en réseau pour favoriser les démarches de mutualisation

Pour optimiser la massification (plus de passages à l'acte, meilleure qualité des travaux, ...), les partenaires région, ADEME et DREAL animent des groupes de travail (GT) de mutualisation avec les PTRE.

#### 1. GT Communication

Pour renforcer la visibilité des plateformes, le groupe de travail *Communication*, au-delà de l'organisation d'événements tels que les rendez-vous de la rénovation, réfléchit à la création d'une marque ombrelle, fédératrice de toutes les plateformes, à l'instar du réseau breton.

Les PTRE se sont construites en fonction de leur spécificité territoriale. Sachant qu'il leur a été demandé, dans le cadre de l'AMI, d'avoir une véritable approche *marketing*, elles proposent une offre de service adaptée à leur territoire et aux modes de vie (bassin de vie, zone de chalandise). Malgré ces particularités qui font leur force et impliquent des identités visuelles différentes, les fondements des PTRE reposent sur une vision, des valeurs et des objectifs partagés.

Afin de garantir une cohérence d'ensemble et de créer une identité reconnaissable, la région, la DREAL, l'ADEME et les territoires porteurs de projet régionaux ont souhaité créer une marque ombrelle qui soit associée à chacune des PTRE.

Le lancement de cette marque est prévu le 30 novembre 2017 dans le cadre d'un événement régional à Aix-en-Provence

#### 2. GT Modèle économique

Financièrement, le cadre d'intervention régional pendant la durée de l'expérimentation a été délibéré en mars 2017. La région contribue au financement des PTRE à hauteur de 35 à 60 k€ majorés d'une part variable correspondant à 50€ par ménage accompagné. L'objectif à terme est de tendre vers l'autonomie des plateformes. Les questions du périmètre de l'offre de services et du modèle économique associé font donc l'objet d'un groupe de travail spécifique. Une mission a été confiée à la SCET sur ce sujet.

#### 3. GT Mutualisation

Faut-il créer une association pour mutualiser certains moyens, animer le réseau, centraliser les ressources, renforcer sa visibilité au niveau régional à l'instar de la démarche adoptée en région Auvergne-Rhône-Alpes pour disposer d'un centre de ressources régional ?

#### 4. GT grands comptes

Comment contractualiser avec les grands comptes pour viser plus de cohérence et d'efficacité, réaliser des économies d'échelle (...) notamment avec *Action Logement*, la Banque Postale, etc ?

Un partenariat a été réalisé avec *Action Logement* et les instances régionales afin de renforcer la coopération entre plateformes et *Action Logement*. Ceci a pour but de renforcer la communication réciproque (renforcer la notoriété des plateformes, flécher des dossiers d'*Action Logement* vers les PTRE, faire connaître *Action Logement* auprès du public plateformes, etc.), permettre à *Action Logement* d'avoir accès aux conseils techniques fournis par les plateformes et inversement aux plateformes de bénéficier de l'ingénierie financière

dispensée par *Action Logement*. Le partenariat avec la banque postale reste encore à construire.

#### 5. GT environnement numérique

Quelle stratégie de gestion de projets ? Comment réussir à rapprocher l'offre et la demande pour atteindre les objectifs de massification ? Quelles évolutions faut-il prévoir du système BELUGA actuel ?

#### 6. GT formation / qualité

L'enjeu de la qualité est crucial dans le cadre du développement des plateformes de la rénovation sur le territoire régional. La question est bien de savoir comment prendre en compte cet enjeu :

- Faut-il développer une démarche qualité au sein des plateformes ou avoir recours à une démarche existante ?
- Processus proactif de qualité, comment développer un parcours incitant la qualité à chaque étape ?
- Quel niveau d'implication des plateformes sur l'aspect qualité ?
- Comment inclure les aspects qualité dans les dynamiques de formation des professionnels (conjointes pro / conseiller) sur les territoires ?
- Faut-il envisager la mise en œuvre de procédures de contrôle ?
- Responsabilité en cas de litige ?
- Comment trouver des moyens pour prendre en charge les actions sur la qualité ?

L'objectif est d'accompagner les acteurs dans la conduite du changement et l'amélioration en continu des offres de service. Une montée en compétences des professionnels et la prise en compte d'une démarche qualité sont nécessaires. Un MOOC de sensibilisation a ainsi été développé ainsi que des formations sur chantiers (Envirobat+BDM), des plateaux Praxibat (CMAR) et des GME (CAPEB). Le GERES travaille également sur différents scénarios de démarche qualité

## FOCUS SUR 4 PTRE DÉPLOYÉES À DIVERSES ÉCHELLES TERRITORIALES

Les périmètres d'intervention diffèrent selon qu'il s'agisse d'aires géographiques (département, métropole, agglomération, commune), de champs d'action (guichets uniques...), de modèle économique (gratuité, facturation) ou encore de pilotage et de modalités d'action (ALEC, PNR, délégation de service public, ...).

### **PNR Luberon : la performance énergétique embarquée dans les autorisations d'urbanisme**

La PTRE du parc naturel régional du Luberon prévoit dans sa stratégie de développement d'accompagner 1 200 rénovations/an. Pour tenir compte de la qualité patrimoniale des centres anciens, l'offre de service présente la particularité d'associer un binôme thermicien/architecte conseil de la rénovation énergétique pour embarquer la performance énergétique dans les autorisations d'urbanisme délivrées.

### **À Marseille Provence Métropole, un centre d'appel qui qualifie les demandes**

Portée par l'agence locale de l'énergie et du climat (ALEC) de la métropole Aix-Marseille-Provence auxquels les professionnels cotisent, la PTRE, en phase de développement depuis 2016, s'appuie sur l'écosystème existant.

Le centre d'appel filtre et qualifie les demandes. Cette première étape permet d'apprécier le degré de maturité des projets des particuliers et d'orienter ensuite le particulier vers le conseiller ALEC sectorisé. Une réorganisation interne de l'environnement numérique de gestion de projets (BELUGA), via *Envirobat BDM* (bâtiment durable méditerranéen), est en cours pour optimiser le référencement des professionnels et la traçabilité du parcours du particulier y compris en copropriété (via *coach copro*) dont l'enjeu est prégnant.

Le service est gratuit mais, dès que l'accompagnement est plus développé (visites à domicile, ...), un recours à un professionnel est conseillé. Les professionnels RGE partenaires de l'ALEC signent une charte avec la PTRE, qui leur permet d'être référencés dans une liste transmise aux particuliers. L'ALEC se charge pour ces professionnels de procéder à des vérifications administratives sur ces entreprises (assurance, certifications RGE, etc.). Un partenariat avec le syndicat des architectes a été développé en ce sens. La métropole rémunère la prestation d'architectes pour 2 visites à domicile en amont pour faire mûrir le projet et pour favoriser le passage à l'acte et, en aval, pour réceptionner les travaux.

L'objectif est de parvenir à 1 200 rénovations par an.

### **Un guichet unique à Toulon Provence Méditerranée**

La plateforme locale de rénovation énergétique (PLRE) de l'agglomération toulonnaise, déclinaison du PCAET, est portée directement par le service habitat de l'intercommunalité. L'objectif est d'articuler le service public de l'efficacité énergétique avec les dispositifs opérationnels de rénovation de l'habitat existants (OPAH en centres anciens) et futur (programme d'intérêt général-PIG- *habiter et rénover* 2017-2021). Le marché public a été conçu en ce sens. Un seul opérateur attributaire animera donc le PIG et la PLRE, gage d'une plus grande lisibilité pour les particuliers. Le PIG affiche un objectif de rénovation de 357 logements/an en accompagnant les publics modestes et très modestes éligibles aux aides de l'Anah. En septembre 2017, la convention est en cours de signature par les instances partenaires dont la région. S'agissant de la PTRE, ciblant des publics hors Anah, l'objectif est de rénover 1 226 logements annuellement.

La région promeut ce cadre d'intervention intégrée qui favorise le décroisement, la mise en cohérence des politiques publiques d'énergie et d'habitat.

### **Une PTRE en délégation de service public à Vence (06)**

À Vence, une délégation de service public (DSP) a été mise en place pour accompagner les particuliers dans leurs travaux de rénovation énergétique. La première visite à domicile est gratuite, puis l'accompagnement est payant. Les résultats obtenus (une centaine de rénovations en cours) attestent que localement le consentement à payer semble relativement élevé. ■

**RÉNOV'HABITAT BRETAGNE:  
RÉSEAU DES PLRH,  
PTRE À LA MODE BRETONNE**



## RÉNOVER ANNUELLEMENT 45 000 LOGEMENTS D'ICI 2020

Les objectifs régionaux du SRCAE (schéma régional climat-air-énergie) repris dans le *Plan Bâtiment Durable Breton* fixent à 45 000 le nombre de logements rénovés par an d'ici 2020, soit environ le double du rythme observé en 2016 (23 000).

Comment dès lors massifier, favoriser des rénovations plus nombreuses et de qualité ?

Pour la région Bretagne, cela nécessite de soutenir la filière construction, la montée en compétence des professionnels du bâtiment mais aussi d'accompagner chaque Breton, quel que soit son lieu de résidence et ses revenus, dans son projet de rénovation de son logement.

Pour ce faire, des plateformes locales de rénovation de l'habitat (PLRH) doivent être déployées sur l'ensemble du territoire breton à l'horizon 2018.

Plutôt que des plateformes locales de rénovation énergétique (PTRE), les élus locaux ont opté pour le développement de plateformes de la rénovation de l'habitat (PLRH), englobant l'ensemble du projet de l'habitant avec un volet énergétique important. La région Bretagne souligne ainsi la nécessité de croiser les politiques sectorielles de l'habitat et de l'énergie dans cette région comportant nombre de territoires délégataires d'aides à la pierre (DAP) d'une part et totalement couverte par des espaces info énergie (EIE) d'autre part. Les PLRH ont donc pour objet d'embarquer la rénovation énergétique dans des travaux plus globaux d'amélioration de l'habitat.

### **PLRH: un repère pour les habitants dans un écosystème peu lisible**

Les plateformes locales de rénovation de l'habitat constituent des réponses de proximité aux besoins des habitants, quelle que soit leur situation financière, pour les orienter dans leur projet.

Elles constituent le point de contact, l'interface et se chargent de relayer le dossier aux différents organismes concernés pour chaque segment de population (ménages éligibles aux aides de l'Anah, ...).

### **Une couverture territoriale en progression constante depuis 2014**

Dans le cadre du CPER (contrat de plan État-région), des appels à projets ont été lancés depuis 2014, financés par l'ADEME et la région Bretagne pour constituer progressivement le réseau *Rénov'habitat Bretagne* (cf carte ci-après). Mi-2017, 23 territoires, pays ou EPCI, sont engagés: 12 ouverts au public et 9 en phase d'étude, chacun avec une appellation propre. La prochaine session d'appel à projets aura lieu en septembre 2017.

En termes de programmation, mi-2017, la somme des objectifs fixés par les PLRH de ces 23 territoires contribue à l'atteinte d'environ un tiers de l'objectif régional (45 000).

### **Un réseau régional de partenaires fédérés**

Dans le cadre du réseau *Rénov'Bretagne*, une communauté de travail région-ADEME-DREAL-DDTM anime le réseau technique des animateurs de PLRH depuis 2015 et celui des élus porteurs de PLRH depuis 2016, ainsi que des groupes de travail thématiques pour développer des outils communs, capitaliser les pratiques:

- parcours de travaux pour les particuliers: quels outils d'accompagnement?
- mobilisation des professionnels du bâtiment
- financement et statut des PLRH<sup>1</sup>: quels modèles déployer pour pérenniser les PLRH?
- financement bancaire des travaux en habitat individuel et en collectif
- un outil numérique régional: [www.renov-habitat.bzh](http://www.renov-habitat.bzh), portail mutualisé à l'échelle régionale permettant une gestion des dossiers et de suivi des indicateurs.

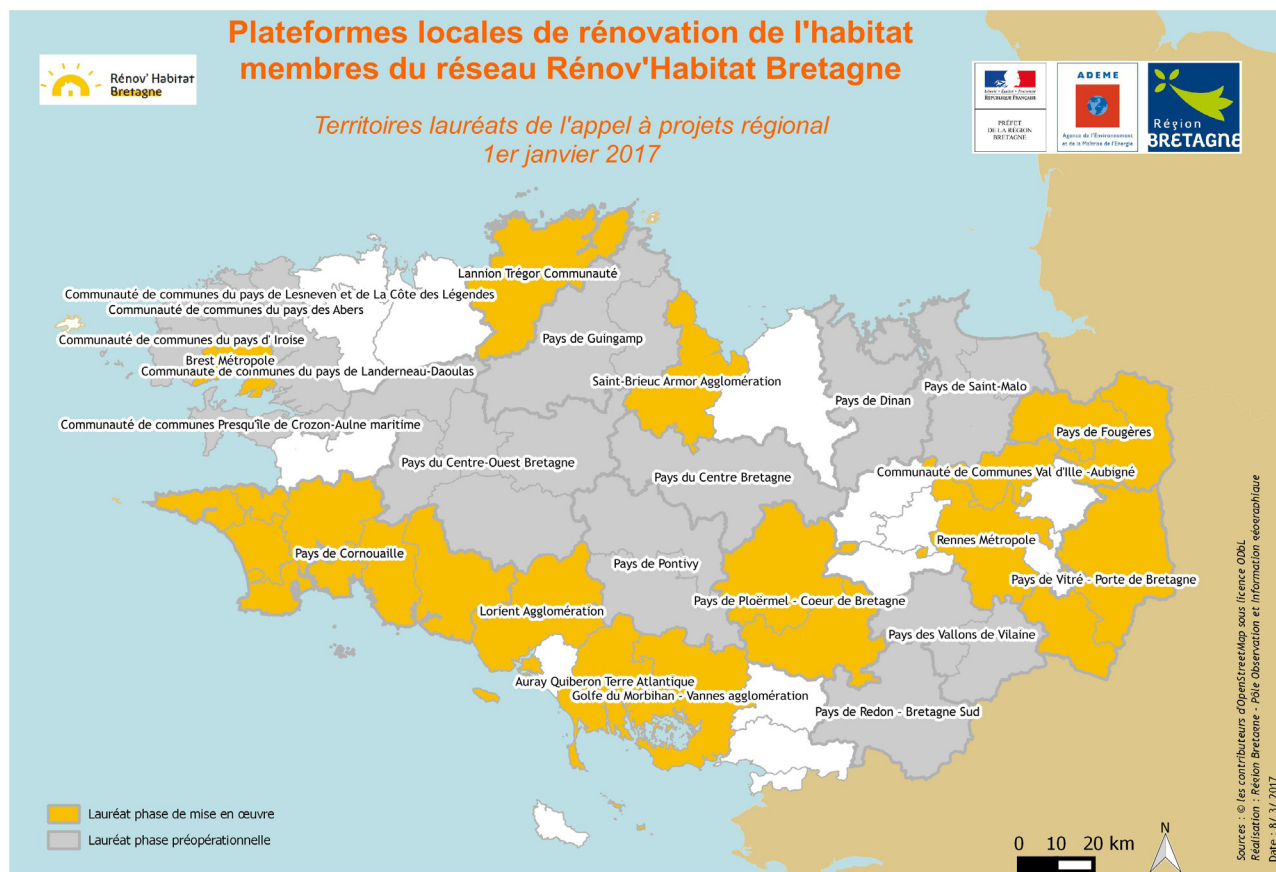
### **Trois banques partenaires dans le cadre de l'AMI bancaire régional**

La région a lancé en avril 2015 un appel à manifestation d'intérêt (AMI) auprès de banques visant à mobiliser les banques afin qu'elles proposent des offres de prêts adaptées à la rénovation en complément du PTZ. Trois conventions ont été signées en 2016 avec le *Crédit Agricole*, le *Crédit Mutuel de Bretagne* et le *Crédit Foncier*.

Ces banques s'engagent notamment à privilégier l'accès à l'Eco-PTZ et adapter l'offre bancaire à la rénovation des logements, à inciter leurs clients potentiels à recourir à l'ingénierie proposée par les PLRH, à finaliser une offre financière attractive pour la rénovation des copropriétés

Pour les banques, la plateforme sécurise le parcours de travaux et l'homogénéisation des dossiers d'accompagnement des particuliers.

<sup>1</sup> Concernant le financement du service public de la performance énergétique inscrit dans la loi TECV, la question demeure non tranchée par les élus locaux.



## UN POSITIONNEMENT ET DES ENJEUX COMMUNS...

**Intégrer la rénovation thermique à la rénovation globale de l'habitat: un objectif pour tous, des stratégies différentes pour chaque plateforme.**

La rénovation énergétique ne constitue pas le principal motif de travaux pour la très large majorité des ménages. Elle doit donc s'inscrire dans une démarche plus globale de rénovation de l'habitat pour l'entretien ou pour son adaptation à de nouveaux besoins.

### Un positionnement relativement identique pour chacune des PLRH

Le positionnement des plateformes est relativement homogène. Elles proposent de l'accompagnement (parcours de travaux homogènes) et la mobilisation de subvention en procédant par expérimentation, à la recherche d'un effet d'entraînement avec pour objectif in fine la massification.

## ...MAIS DES MODALITÉS DIFFÉRENTES POUR CHAQUE TERRITOIRE.

### Des cibles et vecteurs d'information propres à chaque PLRH

À l'exception des territoires plus urbains comme Rennes ou Brest, où les copropriétés font l'objet d'un dispositif spécifique d'accompagnement, l'habitat individuel constitue le cœur de cible des PLRH.

D'une PLRH à l'autre, les publics sont variés tout comme les budgets de travaux en jeu et les conditions d'attribution des aides locales.

Concernant la provenance des contacts, la presse locale constitue souvent la première source d'information mais 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.

### Pilotage des PLRH: des choix différents

La cheffe de projet *écoTravo* de *Rennes Métropole* anime l'équipe constituée des structures existantes (binôme ALEC/ADIL) pour une meilleure prise en compte de la rénovation globale de l'habitat.

A Fougères, la plateforme est intégrée au Pays, association loi 1901.

Sur le territoire de la communauté de communes du *Val d'Île Aubigné*, la *PLRH Pass'Réno* est intégrée aux services de la communauté de communes.

## ► **PLRH: UN MODÈLE ÉCONOMIQUE À CONFORTER**

### **Des modèles économiques fondés sur le subventionnement public**

Les plateformes fonctionnent aujourd'hui sur la base du subventionnement de l'ADEME et de la région suite à l'AMI.

La plateforme de Fougères présente la particularité de faire participer les ménages et les EPCI via la contribution au Pays.

### **Gratuité versus facturation, aux ménages et/ou aux artisans ?**

Les limites de prestations des plateformes territoriales posent actuellement question, notamment la limite entre le service public gratuit et la sphère concurrentielle. Les visites à domicile et études thermiques notamment relèvent théoriquement de la sphère concurrentielle. Or, actuellement les bureaux d'études ne sont pas en mesure de fournir des diagnostics qualitatifs et pédagogiques à un prix qui serait acceptable (1 500/2 000€ au lieu de 500 euros).

La participation directe des ménages suscite également des difficultés juridiques. Elle est en effet possible dans le cas d'une association mais impossible lorsque la plateforme est directement reliée à une collectivité.

Enfin, certaines prestations sont déléguées à des opérateurs via des conventions d'objectifs. Or, la limite avec le champ concurrentiel n'est pas toujours très claire.

### **Vers une monétarisation de l'intermédiation des plateformes ?**

Plusieurs pistes sont explorées : participation des ménages, contributions des artisans et/ou des assureurs des décennales, valorisation des CEE, ...

Concernant ces derniers, mi-2017, dans le cadre de l'expérimentation *Virvolt-maison* à Saint-Brieuc dont le coût estimé sur 3 ans avoisine 490 k€ (subvention - bonifications d'intérêts - communication - animation), la vente des CEE a déjà permis d'injecter 55 k€ et 85 k€ de recettes supplémentaires sont attendues. Cette source de financement représentera environ 27% du total des recettes du fonds global, le solde étant réparti entre l'ADEME, la région, les EPCI et le CD 22. ■



▼ Journée d'auditions organisées à Rennes en mai 2017  
Photo: Philippe MORICE, SOLIHA 22



**ÉCOTRAVO,  
PLATEFORME LOCALE DE LA RÉNOVATION DE L'HABITAT (PLRH)  
DE RENNES MÉTROPOLÉ**



## UN PROJET CONDUIT EN TRANSVERSALITÉ AVEC LA MULTIPLICITÉ D'ACTEURS DE LA MÉTROPOLÉ

### Un pilotage de projet bicéphale...

Rennes Métropole a lancé en mai 2015 sa plateforme de rénovation écoTravo, copilotée en interne par le service transition énergétique et écologique en partenariat avec le service habitat et la maison de l'emploi, de l'insertion et de la formation (MEIF). Cette équipe projet d'environ 1,2 ETP est chargée de l'animation et de la structuration de la plateforme, en cohérence avec les diverses politiques et schémas sectoriels constitutifs du projet métropolitain dont les PLH et PCAET. La composition du comité de pilotage traduit également cette volonté de transversalité. Y siègent en effet les élus en charge de l'énergie, de l'habitat, du logement, du développement durable, de l'écologie urbaine et du développement économique.

### ... en mobilisant les agences et opérateurs locaux.

Les enjeux sur la rénovation énergétique des logements portent aussi bien sur l'habitat individuel que sur les copropriétés. Le potentiel de rénovation est important sur l'ensemble des deux parcs - 33 000 maisons individuelles et 33 000 logements en copropriétés, construits avant 1989 en étiquette D ou moins, sont ciblés - mais les approches et les outils d'accompagnement à mettre en place sont différents.

Pour exploiter au mieux les ressources locales et simplifier le parcours pour les ménages, Rennes Métropole a choisi de faire équipe avec les compétences existant sur le territoire. La multiplicité des acteurs nécessite un temps de co-construction et d'appropriation des objectifs. En outre, l'ambition de Rennes Métropole de mettre en œuvre un parcours d'accompagnement qui amène tous les ménages vers du BBC/BBC compatible a conduit l'équipe projet à mener un travail important mais nécessaire sur le changement de pratique des structures accompagnatrices, travail sur :

- l'évolution des métiers : du métier de conseil au métier d'accompagnateur de projet BBC,
- l'évolution des pratiques : travailler en équipe projet Territoires Publics, ALEC-ADIL, opérateurs Anah,
- la mise en place d'outils de communication ciblés, différenciés, interactifs et communs ; par exemple sur la performance énergétique ou sur le dispositif Habiter Mieux.

Mi-2017, quels que soient le statut et la typologie de logement, tous les ménages du territoire bénéficient d'un même niveau d'information de premier degré à travers la mise en place d'un numéro unique. Ensuite l'accompagnement se met en place et une orientation est effectuée selon la typologie de logement (copropriétés ou maison individuelle), puis selon le revenu pour les ménages en maison individuelle. Pour les copropriétés, la SPL Territoires Publics est le chef d'orchestre du parcours d'accompagnement collectif et individualisé des copropriétés. Pour les maisons individuelles, selon le niveau de revenu, le ménage est accompagné par un opérateur Anah ou par le binôme technico-financier ALEC-ADIL.

## PROJET DÉMONSTRATEUR ET EXPÉRIMENTATION EN COURS

« On teste, on monte collectivement en compétences. Cette politique naissante doit s'adapter étape par étape aux contraintes et retours d'expérience réalisés à chaque avancée. »

### Favoriser la rénovation groupée en habitat individuel : expérimentation en cours

Le potentiel d'habitat individuel à rénover, estimé à 33 000 unités, correspond au nombre de maisons construites avant 1990, occupées par leur propriétaire et relevant au mieux d'une étiquette D.

L'objectif est de parvenir à la réalisation de 700 chantiers annuellement accompagnés directement par les opérateurs de la plateforme et d'inciter sur le territoire, grâce à la mobilisation de l'ensemble de la filière et à la mise en place des campagnes de communication, à une rénovation plus importante.

L'exploitation de FILOCOM permet d'évaluer à 11 745 le nombre de propriétaires occupants modestes, éligibles aux aides de l'Anah, soit environ un quart des ménages (44 000) résidant en habitat individuel.

Dans le cadre du programme Habiter mieux, une montée en charge du nombre de dossiers a été observée de 2011 (29 dossiers) jusqu'à 2014 (247 dossiers) suivie d'une stabilisation depuis 2015 (160 dossiers en 2016).

Afin de stimuler le marché de la rénovation des maisons individuelles, une expérimentation de rénovation groupée a été décidée pour tester de nouvelles méthodes d'accompagnement collectif et leurs impacts sur la prise de décision individuelle. Pour ce faire, des sociologues seront associés à la démarche pour observer, analyser, identifier les effets leviers.

Lancée en deuxième semestre 2017 avec les communes volontaires, cette expérimentation sera également l'occasion de tester

- des méthodes de travail avec des professionnels concernant notamment les audits, le recours au maître d'œuvre ou aux groupements d'artisans ;
- l'impact économique des groupements d'achat sur les prestations, travaux et/ou matériaux.

**Six copropriétés engagées dans un projet démonstrateur**

Plus complexe, l'accompagnement des copropriétés sur des projets de rénovation énergétique très performants nécessite de :

- construire des outils allant au-delà de l'accompagnement technique et financier, basés sur l'approche sociologique de la copropriété, sur sa gouvernance et sur les méthodes de communication interne et des maîtres d'oeuvre (MOE),
- comprendre le modèle économique des outils à mettre en place, particulièrement en ce qui concerne les outils financiers.

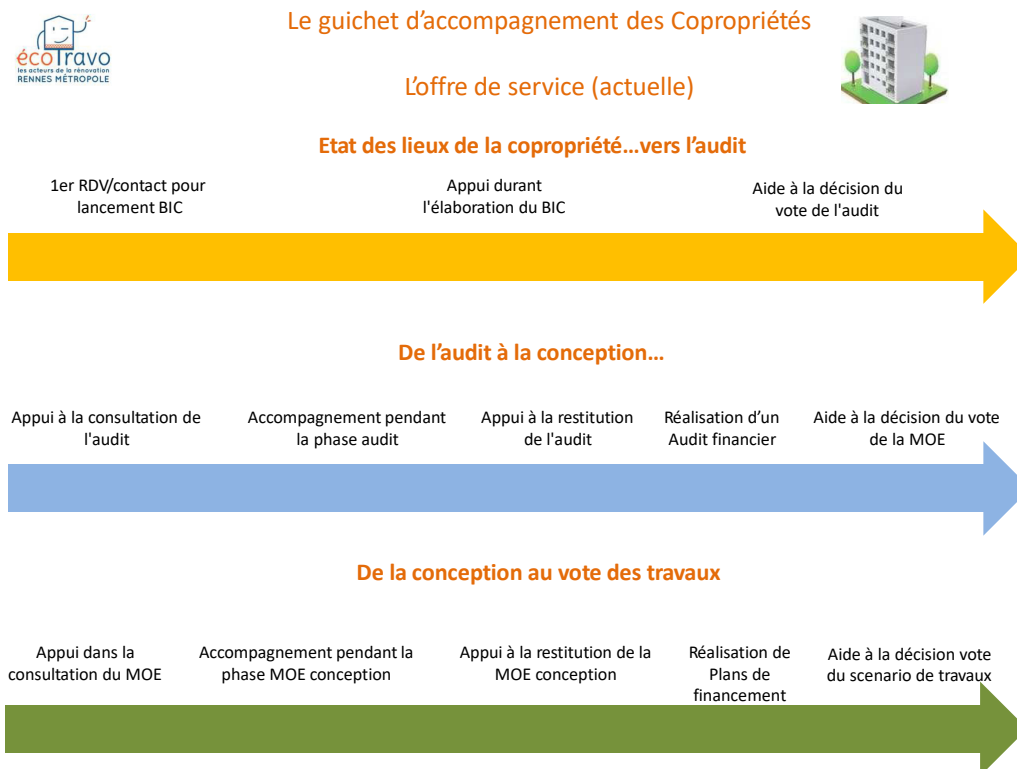
Afin de faciliter cette approche, en décembre 2014, six premières copropriétés ont été sélectionnées dans le cadre de l'appel à projet du PIA-VDD (programme d'investissements d'avenir - ville de demain, géré par la Caisse des dépôts) sur de la rénovation BBC. Ces 6 copropriétés, situées dans des quartiers prioritaires, totalisent 645 logements et mobilisent 5,2 M€ du fonds PIA-VDD en ingénierie et travaux pour 13,4 M€ de travaux envisagés.

Depuis 2014, deux chantiers BBC rénovation ont été achevés (220 logements). Les inaugurations permettent de valoriser cette montée en compétences de chacune des parties prenantes à l'occasion de ces chantiers.

Parmi les enseignements tirés au fil de l'eau de cette expérimentation figurent la nécessité d'améliorer la communication autour du projet dans les copropriétés, permettre aux copropriétaires de mieux appréhender la gestion d'un chantier de rénovation globale, recourir à des maîtrise d'œuvre disposant d'une approche adaptée aux copropriétés, développer des outils financiers adaptés (tiers-financement, ...), etc.

Comme l'expérience a été jugée positive, une mission d'expérimentation a été confiée en 2016 à *Territoires Publics* pour préfigurer le modèle économique et juridique des outils d'accompagnement à mettre en place sur la métropole. *Territoires Publics* prend donc le relai sur l'accompagnement des 6 premières copropriétés et de 10 nouvelles copropriétés pour lesquelles un potentiel de rénovation performant a été identifié. Parmi ces 10 nouvelles copropriétés, celles classées en quartier prioritaire avec un potentiel BBC rénovation feront l'objet d'une nouvelle convention dans le cadre du PIA-VDD et d'un accompagnement adapté par *Territoires Publics*. L'objectif étant de pousser l'expérimentation sur des méthodes d'accompagnement innovantes et sur des outils financiers, cette nouvelle convention fera l'objet d'un groupe de travail local sur la question du financement animé par *Rennes Métropole* et *Territoires Publics*, intégrant notamment les partenaires financiers et les syndicats.

▼ Copropriétés : l'offre de service mi-2017. Source : Rennes métropole



## ► DÉPLOYER UNE FILIÈRE : MOBILISER TOUS LES ACTEURS DONT LES PRESCRIPTEURS

Initialement mis en place pour partager les expériences entre propriétaires de maisons individuelles et optimiser le temps d'accompagnement, les *Ateliers de la réno* (temps d'accompagnement collectifs) évoluent en direction :

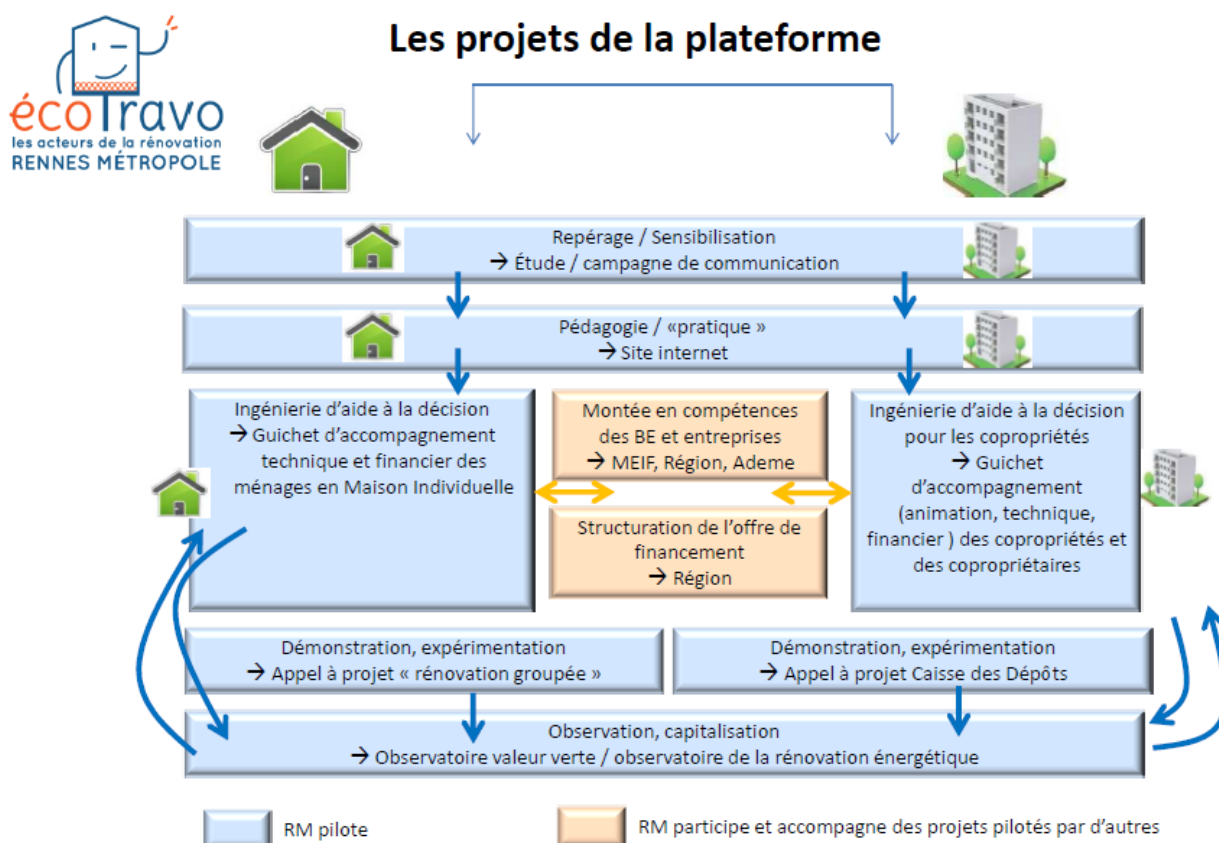
- des particuliers comme un outil de communication participatif, dans un objectif de mobilisation autour de la rénovation énergétique ;
- des entreprises et maîtres d'œuvre (MOE) pour partager un discours commun autour du *BBC rénovation* et leur présenter les solutions d'accompagnement de la plateforme qui aideraient leurs clients à passer à l'acte ;
- des financeurs pour les mobiliser sur la mise en place de prêts adaptés et pour les sensibiliser fortement sur le temps de l'achat, moment clé dans un projet d'acquisition rénovation ;
- des professionnels de l'immobilier, également sur la question du temps de l'achat.
- des agents des communes.

### Les diagnostiqueurs, MOE, architectes : des offres à construire et à adapter

Comme le marché de la rénovation énergétique des maisons individuelles est peu entrepris par les MOE, il est difficile d'apprécier l'effet levier des diagnostics et audits auprès des ménages. En outre, mi-2017, l'objectif de rénovations très performantes de type *BBC rénovation* prôné par la métropole n'est pas suivi par les différents prescripteurs qui considèrent ce niveau encore trop difficile à financer pour les ménages.

L'échange avec les prescripteurs (diagnostiqueurs, MOE, architectes) via leurs représentants, *CINOV* (fédération des syndicats des métiers de la prestation intellectuelle du conseil, de l'ingénierie et du numérique) et *CROA* (conseil régional de l'ordre des architectes) pour construire des outils dédiés permet de partager un constat.

▼ Les projets de la PLRH écoTravo. Source: Rennes métropole



S'agissant des diagnostics, la lisibilité des prestations, la qualité de la restitution (contenu de la prestation, format de visite à domicile, qualité pédagogique des rendus) ainsi que le coût de ces prestations (1500 à 2000€ facturés par les bureaux d'études) posent problème aux propriétaires. Différentes hypothèses ont été étudiées pour optimiser l'action des divers intervenants et réduire le coût à la charge du ménage, à tester notamment à travers l'expérimentation sur la rénovation groupée des maisons individuelles.

Le faible recours à des MOE en phase chantier, mobilisés que pour de chantiers dépassant 50000 €, pose également question. Or, même sur des chantiers de 20000€, leur plus-value est potentiellement importante, surtout sur le suivi de la qualité de mise en œuvre des travaux d'efficacité énergétique.

### **Banques, agences immobilières et notaires associés à la démarche**

Pour améliorer la connaissance réciproque des offres de chacun (banques et plateforme), les agences locales bancaires, signataires de la convention avec la région Bretagne, ont été invitées à rejoindre le groupe de travail « *Temps de l'achat* » pour construire une offre de service avec l'un des partenaires *écoTravo*, l'ADIL 35.

L'objectif est d'inciter les acquéreurs potentiels à s'interroger sur leur stratégie de rénovation énergétique lors de l'élaboration de leur projet d'acquisition d'un logement ancien.

Au-delà de la mobilisation des agents (*Atelier de la réno*) et des supports de communication à mettre en place, ce groupe de travail doit interroger la question de l'imbrication des acteurs économiques dans cette étape clé de l'achat (exemple : partenariat agence immobilière – MOE). ■

**PASS'RéNO, PLATE-FORME LOCALE DE RÉNOVATION DE L'HABITAT (PLRH) DU VAL D'ILLE-AUBIGNÉ (35)**



**PASS'RéNO , UN SERVICE DE L'INTERCO**

**Une PLRH intégrée aux services de la communauté de communes.**

La PLRH 2015-2018, dénommée *Pass'Réno*, couvrant antérieurement le territoire du Val d'Ille (10 communes-20000 habitants) se déploie désormais depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 sur les 19 communes composant la communauté de communes du Val d'Ille-Aubigné, au service de ses 35000 habitants.

*Pass'Réno* est un service de l'intercommunalité composé de 2 agents qui pilotent également une OPAH.

La plateforme agit sur 4 volets : accompagnement des projets de travaux lourds, de rénovation énergétique, d'adaptation, de lutte contre l'habitat indigne.

**Un accompagnement différencié**

*Pass'Réno* intervient en complément de SOLIHA 35 mandaté pour accompagner les ménages éligibles aux aides de l'Anah et/ou de caisses de retraite.

**Des aides complémentaires octroyées par les collectivités**

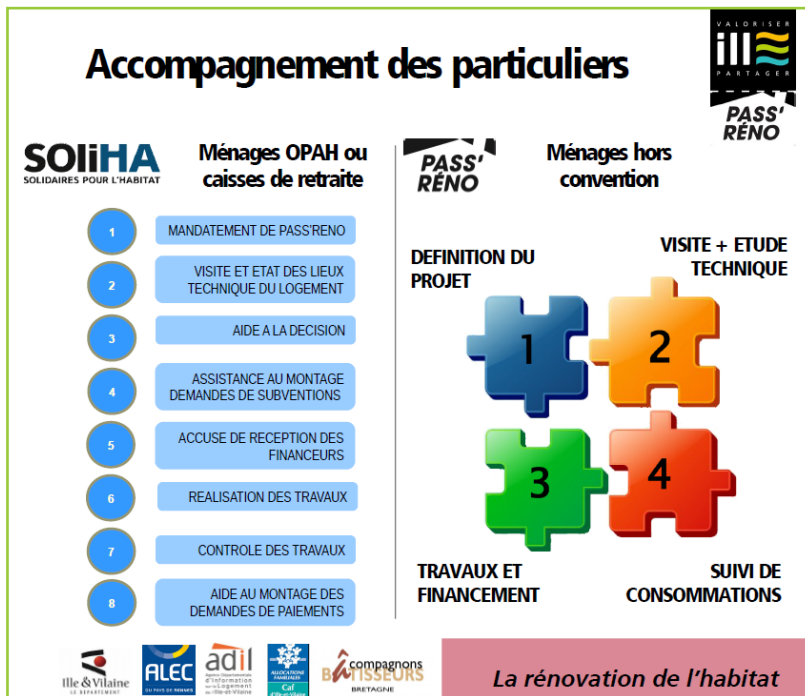
Les dispositifs nationaux sont abondés par des aides locales (voir tableau ci-dessous).

**Prime pour l'achat de combustible bois durable**

Pour tout nouvel équipement en chauffage principal labellisé *Flamme Verte 6\** installé par un professionnel RGE, après étude par la plateforme, les ménages peuvent bénéficier d'une prime consistant en un remboursement pendant 2 ans d'un combustible bois local ou de qualité, à raison de 500€ ou 1000€ selon la source remplacée. Initialement, un gain énergétique était exigé (25% ou 40%) mais cette condition a été supprimée pour élargir le nombre de projets éligibles.

**Prime accession en centre-bourg**

Après étude par la plateforme puis réalisation par un professionnel RGE de travaux permettant d'atteindre la classe D, une prime de 3000€ ou 4000€ peut être octroyée, compatible avec la prime d'accession en centre-bourg du département d'Ille-et-Vilaine. La prime s'élevait initialement à 2500 euros sous réserve d'atteindre l'étiquette C. Pour élargir le nombre de projets éligibles, l'exigence a été diminuée (étiquette D) et la prime augmentée.



| Aides et conditions générales  | Occupants propr./loc.                     | Propriétaires bailleurs            | Primo-accédants (bourg)            |
|--------------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| OPAH anc +15 ans hors CEE      | Ressources, gain énergétique /GIR         | Conventionnement, gain énergétique | Ressources, gain énergétique / GIR |
| Prime bois Val d'Ille Aubigné  | Performances, RGE, substitution chauffage |                                    |                                    |
| Accession bourg CCVIA +15 ans  |   |                                    | Travaux, classe énergétique        |
| Accession bourg CD 35 + 15 ans |   |                                    | Ressources, classe énergétique     |

▲ Partition de la prise en charge de l'accompagnement des particuliers, selon leurs ressources. Source: CCVIA

Tableau des aides locales ►  
Sources: CCVIA

## ENSEIGNEMENTS DE 15 MOIS DE FONCTIONNEMENT

### D'octobre 2015 au 31 décembre 2016, 166 dossiers ont été ouverts.

Les travaux d'amélioration de la performance énergétique constituent 74% des projets, loin devant ceux relevant de l'adaptation (18%). Mi-mai 2017, 103 autres projets sont en cours suite à l'extension du périmètre intercommunal dont 77% ont trait à des travaux d'économie d'énergie.

Pour faire face à la suppression des aides en direction des ménages modestes décidée en septembre 2015 par l'Anah, le conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, délégataire des aides à la pierre, a décidé de porter de 15% à 55% le taux de subvention pour les travaux d'amélioration énergétique.

De nombreux dossiers sont en attente mi-2017 du fait de l'annulation de la commission locale d'amélioration de l'habitat (CLAH) en mai 2017 en raison d'un programme d'actions territoriales (PAT) invalidé à cause d'un taux de subvention de 55%, bien supérieur au taux national.

### Des profils de bénéficiaires variés

Même s'il n'y a pas de profil-type, une tendance se fait jour : d'une part des jeunes couples, primo-accédants, récemment installés éligibles aux aides de l'Anah et, d'autre part, des ménages plus aisés quadragénaires.

Au total, pour la période d'octobre 2015 à décembre 2016,

- 38% des projets sont éligibles aux aides de l'Anah
- 78% émanent de propriétaires occupants, avec 10% concernant des primo-accédants, et 12% de bailleurs ou locataires.

### Les magazines communautaires, 1<sup>er</sup> vecteur d'orientation vers la PLRH

Les sources d'information des dossiers traités sont les suivantes :

- 60% magazine communautaire, bulletin communal ou presse locale
- 10% provenant des partenaires (SOLIHA, CDAS, ALEC, ADIL, ...)
- 9% contacts avant OPAH
- 9% bouche à oreille, professionnels ou suite aux animations
- 7% élus, mairie, agents
- 5% sites web.

### Une lutte contre les démarchages abusifs

Les services de la PLRH ont accompagné trois plaignants abusés par une entreprise vendant de l'antimousse comme isolant de toiture. Ces pratiques, en colportant une mauvaise image de la rénovation énergétique, contribuent en effet à détériorer la confiance des ménages. Il est donc nécessaire de signaler ces abus à la DDPP (direction départementale de la protection des populations) pour les faire cesser.

### La mobilisation des professionnels via des apéro'pro

75% des travaux de rénovation énergétique sont réalisés par des artisans locaux, s'élevant environ à 15 000 € pour les travaux financés par l'Anah et à 10 000 € maximum pour les travaux non éligibles.

Comment mettre en relation professionnels et particuliers : via un annuaire, un site web ? Les entreprises ne sont pas favorables à la création d'un annuaire en raison des contreparties exigées (charte d'engagement) et des contrôles opérés.

À l'instar de *Tinergie* à Brest, l'option inverse pourrait être proposée : la publication d'une liste de projets pour lesquels les artisans pourraient proposer une offre.

L'expérimentation d'un groupement d'entreprises pour proposer des offres globales groupées n'a pas pu avoir lieu dans le cadre de la convention CRMA-Val d'Ille suite aux réorientations de la nouvelle direction de la CRMA. Par contre, les « apéros-pro » à destination des entreprises organisés par la plateforme ont rencontré plus de succès (sur 400 entreprises, 40 présentes) que les formats petit-déjeuner, horaires où les entreprises sont moins disponibles.

Divers métiers étaient représentés : prescripteurs (maîtres d'œuvre, architectes) mais également artisans plombiers ou carreurs (intéressés notamment par les problématiques d'adaptation). Suite à cette rencontre, des ateliers thématiques sont envisagés portant sur l'adaptation, l'habitat ancien et l'énergie notamment.

## QUID DU DEVENIR DE PASS' RÉNO AU-DELÀ DE 2019 ?

### Un budget de 100 000 euros annuels pour 82 projets suivis

Le budget de la plateforme de 263 000 euros pour 3 ans s'équilibre par des subventions de l'ADEME et du conseil régional de Bretagne (57%) dans le cadre de l'appel à projet régional, en plus du CD 35 (13 500 €) pour 0,5 ETP animation OPAH.

### La pérennisation de la plateforme à compter de 2019 pose question.

Faut-il doubler le nombre de dossiers traité ?

Quelles sources de financement mobiliser :

- les CEE ? Le marché est volatile.
- Une participation des artisans, sous quelles conditions ?
- Une participation des ménages non modestes, à hauteur de 100 à 200 euros par projet, sous réserve de trouver le cadre juridique compatible avec la loi TECV et la comptabilité publique ?

C'est le devenir des 2 agents qui aujourd'hui assurent ce service qui est en jeu. ■

**RENOBATYS,  
PLRH DU PAYS DE FOGÈRES (35)**

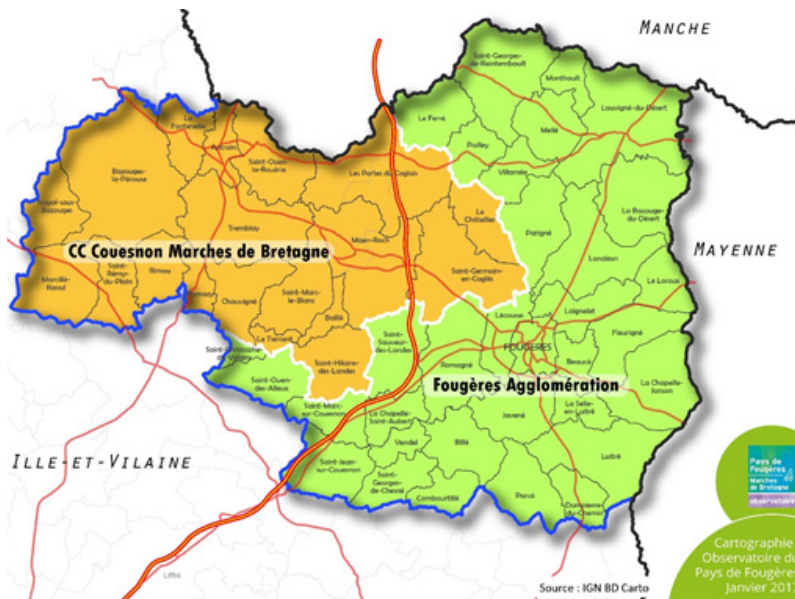


## RENOBATYS, UN SERVICE INTÉGRÉ AU SEIN D'UNE ASSOCIATION LOI 1901

Le Pays de Fougères, association loi 1901, s'étend sur 52 communes où résident 80 000 habitants. Suite à la recomposition territoriale opérée début 2017, la carte d'intervention du Pays a changé avec désormais<sup>1</sup> le territoire de Fougères Agglomération, à l'Est, et celui de la communauté de communes du Couesnon Marches de Bretagne à l'Ouest.

<sup>1</sup> Les 5 communautés de communes antérieures ont fusionné pour constituer désormais 2 intercommunalités.

▼ Le Pays de Fougères au 1<sup>er</sup> janvier 2017.  
Source: Pays de Fougères



### RENOBATYS, un service du pôle Énergie Éco-construction

Le pôle Énergie Climat Éco-construction de l'association du Pays de Fougères dont les missions sont d'accompagner les collectivités territoriales, les artisans et entreprises mais aussi les citoyens pour :

- mieux connaître les consommations et dépenses d'énergie du patrimoine public
- engager des actions de maîtrise de l'énergie
- améliorer les constructions/rénovations publiques

décide en juin 2014 de répondre à un appel à projets de l'État, l'ADEME, la région pour la création d'une plateforme locale de la rénovation. Sa candidature retenue, en octobre 2015, la plateforme de l'habitat RENOBATYS est officiellement lancée et devient membre du réseau Rénov'Habitat Bretagne.

La PLRH RENOBATYS est donc intégrée au sein de la structure Pays. Parmi les 15 salariés que le Pays emploie, 8 sont affectés au pôle énergie dont 6 personnes (4.25 ETP) assurent ce service aux citoyens via RENOBATYS. Les agents de l'EIE relèvent d'une comptabilité distincte. La participation financière des EPCI s'inscrit dans le cadre pré-existant du Pays (cotisations).

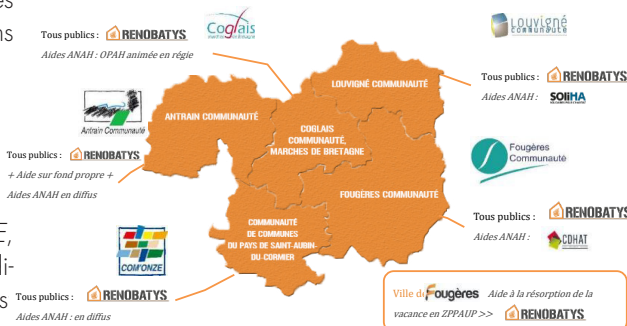
### Une ambition : déployer un parcours rénovation sur le Pays en 4 étapes

Pour les particuliers désireux de rénover leur bien, l'objectif est de simplifier leur parcours avec :

- un seul numéro à composer, quel que soit le projet avec, selon les revenus des ménages, une orientation vers les opérateurs habilités par l'Anah le cas échéant et/ou une prise en charge par la plateforme dans le cas contraire ;
- un espace de conseil à Fougères ;
- un conseil neutre à la fois technique (dont énergétique) et financier ;
- un accompagnement global, depuis le premier contact jusqu'à la fin des travaux.

Territorialement, l'enjeu est de travailler avec l'ensemble des acteurs du bâtiment (opérateurs de l'habitat, ADIL, artisans, architectes, agences immobilières, banques notaires...) et les communes et intercommunalités, qui présentent chacune leurs spécificités et développent leurs propres méthodes de travail.

▼ Fonctionnement du Pays avant 2017.  
Source: Pays de Fougères





L'objectif est de multiplier par 4 le nombre de logements rénovés. Ainsi, 850 rénovations annuelles sont projetées en 2020, contre 200 logements privés rénovés aujourd'hui. Cet objectif correspond à la déclinaison locale des objectifs nationaux. L'accompagnement s'opère en 4 étapes, tout au long du projet jusqu'au suivi des consommations.



La première étape permet de définir le projet de rénovation. Le premier contact par téléphone, mail ou physique est suivi d'un premier rendez-vous technique sous 15 jours, dans les locaux de *RENOBATYS*, qui dure 1h30. Il s'inscrit dans le cadre des missions de conseil dispensé par l'*EIE*.

La deuxième étape a lieu à domicile et dure 2h à 3h pour dresser le bilan énergétique du logement avec l'outil *Dialogie*.

L'étude énergétique consécutive est restituée au particulier sous 4 semaines lors d'un rendez-vous d'environ 1h30. Elle comporte une préconisation de travaux

avec divers scénarios proposés avec l'estimation de l'investissement et de toutes les aides envisageables.

Après arrêt du scénario retenu, les conseillers *RENOBATYS* accompagnent le ménage pour consulter les entreprises, analyser les devis, examiner les aides financières mobilisables (voir encadré) et étudier un plan de financement.

De nombreuses erreurs sont relevées à cette occasion par les conseillers notamment quant aux taux de TVA appliqués par les entreprises sur les devis. Les conseillers contribuent de ce fait à la production de devis conformes aux réglementations en vigueur qui permettront aux particuliers de solliciter puis percevoir les diverses aides existantes. Cette troisième étape (travaux & financement) dure 1 à 5 mois.

À la fin des travaux et pendant 2 ans, un suivi des consommations (factures d'énergie et des relevés de compteur) est prévu avec vérification du gain énergétique (estimé/obtenu) et recherche des dérives potentielles de consommations. Il est envisagé d'utiliser l'outil *trakowatt* pour ce faire.

## MI-2017, UN BILAN TRÈS PROMETTEUR

### Un taux de transformation des contacts en progression constante

Depuis le lancement de la plateforme en octobre 2015, le taux de transformation des conseils en projets accompagnés progresse chaque année : 24% en 2015, puis 34% en 2016 pour atteindre 45% mi-2017 (cf graphique ci-contre). Cela correspond mi-2017 à 14 demandes de consultations hebdomadaires et 5 conventions signées par semaine. Le temps d'aboutissement du projet est relativement long, dû notamment au temps de réponse des artisans.

### Le démarchage : fléau de la rénovation

Les conseils prodigués par la plateforme ont 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 cher que le marché, assortis parfois de diffusion d'informations mensongères (obligation de travaux sous peine

### PRIMES OCTROYÉES PAR LES COLLECTIVITÉS LOCALES

Les dispositifs nationaux sont abondés par des aides thématiques allouées par les collectivités en fonction de leurs objectifs. On note une part importante d'acquisitions-rénovations sur le territoire fougérais.

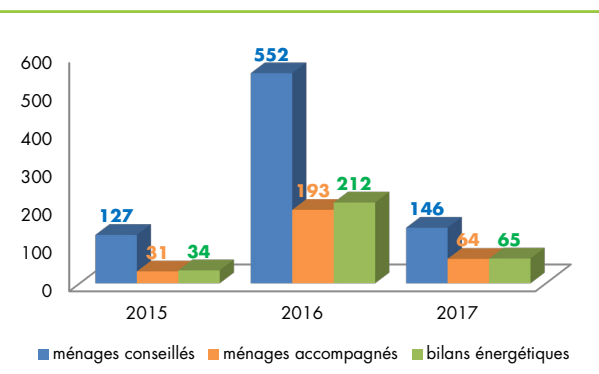
- **Fougères : prime vacance en ZPPAUP**  
La commune plafonne l'octroi de cette subvention à 20 000 euros par opération, dans la limite d'un montant de travaux de 1 000 € TTC/m<sup>2</sup>, cumulable avec les aides ZPPAUP. Le logement, situé en périmètre ZPPAUP et vacant depuis au moins 3 ans, doit avoir été construit avant 1975 et ne pas avoir fait l'objet de travaux depuis 15 ans.

Le projet global de travaux de rénovation doit viser un gain énergétique de plus de 25% et faire l'objet d'un accompagnement par la plateforme.

- **Prime d'Antrain Communauté**  
L'intercommunalité accordait une subvention de 4 500 euros pour des travaux d'économie d'énergie et 7 500€ pour l'acquisition d'un logement vacant pour les ménages éligibles aux aides de l'*Anah*.

Le logement acquis devait être vacant depuis plus de 3 ans et situé en centre-bourg.

Le projet global de rénovation devait viser un gain énergétique de plus de 25% et faire l'objet d'un accompagnement par la plateforme.



d'amende, obligation de diagnostic énergétique sous peine de taxe...).

## INITIATIVES PUBLIQUES//

### ► 36% de ménages modestes accompagnés mais aussi 17% de projets d'investissement locatif

Si les demandes sont variées, l'octroi d'aides financières constitue cependant le premier objectif des ménages dans une optique d'acquisition-rénovation pour certains afin d'y résider eux-mêmes ou pour le mettre en location.

Les projets sont d'envergure variable ainsi que l'ancienneté du bâti concerné et le budget alloué pour le rénover (budget médian de 15 k€ pour des travaux d'économie d'énergie et de 40 k€ tous travaux).

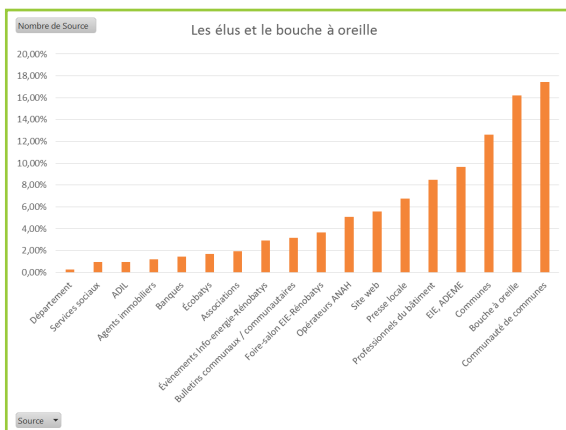
Seuls 9% des projets sont accompagnés par un maître d'œuvre, en majorité (48%) pour des surfaces comprises entre 100 à 149 m<sup>2</sup>. Ce faible taux s'explique en partie par le manque d'habitude de recourir à un architecte ou un maître d'œuvre. Le recours à un bureau d'étude thermiques est également rare, du fait d'un tissu peu développé localement (1 seul *BET* thermique) et par le coût de leur prestation jugé prohibitif par les particuliers (400 à 500 €).

S'agissant de la destination des biens et les aides mobilisables, on note que :

- 17% des projets sont destinés à l'investissement locatif contre 82% portés par des propriétaires occupants ; quelques locataires déposent également des dossiers ;
- 69% des projets bailleurs sont éligibles aux aides de l'*Anah* ;
- 36% des ménages accompagnés (33 dossiers) bénéficient des aides de l'*Anah*.

### Les élus et le bouche à oreilles, premiers vecteurs d'orientation vers la PLRH

Les campagnes nationales de communication contribuent à alimenter le flux des prises de contact.



◀ Prises de contact selon le canal de communication  
Source: Pays de Fougères

### Un changement de posture des professionnels

La mobilisation des professionnels est réalisée via différentes actions :

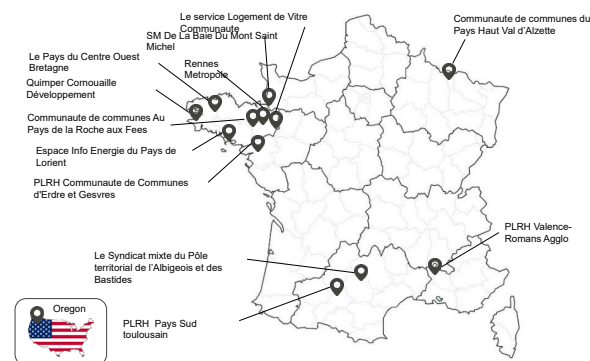
- l'organisation de brunch à destination des professionnels du bâtiment,
- la formation des gardiens d'immeubles de *Fougères habitat*,
- la participation à des salons et événements divers.

Le ressenti initialement négatif des artisans vis-à-vis de la plateforme a changé. Ils reconnaissent les compétences des agents et prennent conscience que l'accompagnement opéré sécurise les projets et que les aides financières obtenues par les particuliers contribuent à augmenter le montant des travaux engagés et donc leur propre chiffre d'affaire.

Frédéric MARCHAND signale l'existence d'une étude en cours menée par la cellule économique de Bretagne sur l'effet levier du *CITE*.

### De multiples échanges avec d'autres plateformes

Les agents de *RENOBATYS*, en tant que membres du réseau breton *Rénov'habitat*, participent régulièrement à des réunions d'échanges avec leurs pairs mais ont également noué des contacts avec d'autres animateurs de plateformes comme en témoigne la carte ci-après.



## QUEL MODÈLE ÉCONOMIQUE POUR 2019 ?

### En 2016 un coût de 240 000 euros pour 209 projets accompagnés

Chaque dossier correspond à 18h, soit à environ 3 jours de travail. L'accompagnement représente un coût d'environ 1 148 € par logement. La plateforme fonctionne actuellement grâce aux subventions publiques (*ADEME*, région, *EPCI*) et aux contributions des particuliers. En 2016, les 146 particuliers non éligibles aux aides de l'*Anah* ont acquitté chacun 50 € à la plateforme, soit 7 300 €.

### Budget exécuté *RENOBATYS* 2016 : 240 000 €

- 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

### Ressources :

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

**La pérennisation de la plateforme au-delà des 3 ans financés pose question.**

Plusieurs sources de financement peuvent être envisagées :

- une augmentation de la participation des ménages
- une participation des artisans du fait du travail opéré par la plateforme en amont des devis : vers un ratio de 1 % du coût des travaux comme le pratique actuellement la plate-forme de *Quimper Cornouaille Développement* ?
- une participation des banques
- la mobilisation des *CEE*, mais le marché est volatile
- une participation des assureurs (garantie décennale)
- un financement ingénierie *Anah* ? ■

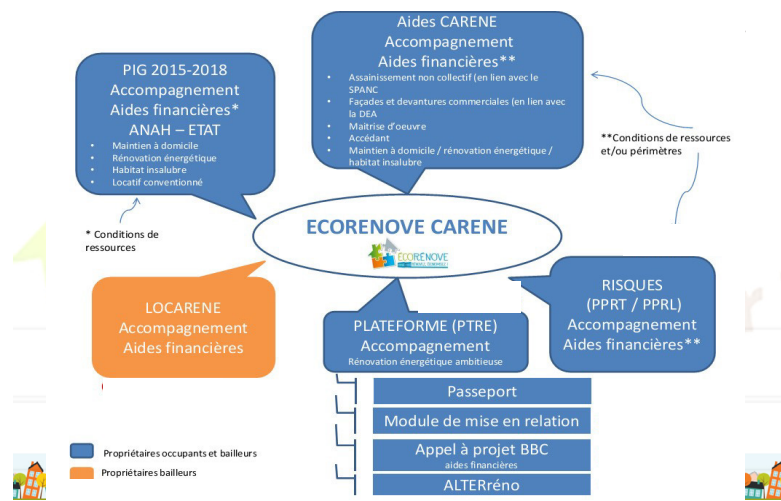
**ECORENOVE CARENE**  
**GUICHET UNIQUE DE LA RÉNOVATION**  
**DE L'AGGLOMÉRATION DE SAINT-NAZAIRE (44)**



**UNE PLATEFORME DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE**  
**AU SEIN D'UN DISPOSITIF ENSEMBLIER**

ECORENOVE CARENE articule toutes les actions de la CARENE sur le champ de la rénovation de l'habitat: le PIG *habiter mieux* 2015-2018, les subventions octroyées par la CARENE en fonction du statut du propriétaire (dont LOCARENE pour les propriétaires bailleurs), l'accompagnement réalisé pour prendre en compte les risques technologiques ou naturels (inondations), le SUIME et la plateforme de la rénovation énergétique elle-même déclinée en 4 volets d'accompagnement: passeport rénovation énergétique, module de mise en relation particuliers/professionnels, appel à projet BBC rénovation et ALTERéno.

▼ **ECORENOVE CARENE, un dispositif ensemble, un guichet unique**  
 Source: CARENE



info-énergie et, pour la PTRE proprement dite, une conseillère rénovation énergétique, salariée de l'association *Alisée* (association ligérienne en économie d'énergie) avec l'appui d'une assistante à mi-temps (salariée CARENE). Ecorenove CARENE recourt également à des prestataires tels que *SOLiHA* ou *URBANiS* pour des expertises ciblées, des bureaux d'études thermiques (BET), des ergothérapeutes pour accompagner des particuliers ou conduire les études techniques (test d'infiltrométrie, etc.).

Tous les types de publics sont désormais accueillis. Selon leurs revenus et l'ambition de leur projet, les ménages sont soit orientés vers une conseillère habitat de l'équipe d'ECORENOVE (public éligible aux aides de l'Anah), soit vers la PTRE et/ou vers l'EIE. Cependant, la PTRE peine encore à être identifiée par les particuliers qui ne sont pas éligibles aux aides de l'Anah.

**QUATRE VOILETS**  
**D'ACCOMPAGNEMENT**  
**POUR LA PTRE**

**Un parcours d'accompagnement des ménages avec la remise d'un passeport**

Le parcours d'accompagnement des particuliers comprend 3 rendez-vous avec un conseiller de la plateforme pour :

- identifier les besoins, qualifier le projet ;
- réaliser un bilan thermique simplifié à partir de l'outil *Dialogie* en vue de l'élaboration d'un passeport rénovation énergétique, rapport détaillant des scénarios de travaux et une estimation de leurs coûts ;
- analyser les devis et finaliser le projet (aspects techniques et financiers).

Lorsque le besoin du particulier est complexe (agrandissement, etc.), le conseiller de la plateforme l'incite à recourir à un maître d'œuvre. Le passeport constitue un outil pour faciliter les échanges et d'appropriation de la rénovation énergétique par les particuliers mais son élaboration est chronophage (3h).

**La PTRE, une réponse à l'AMI régional**

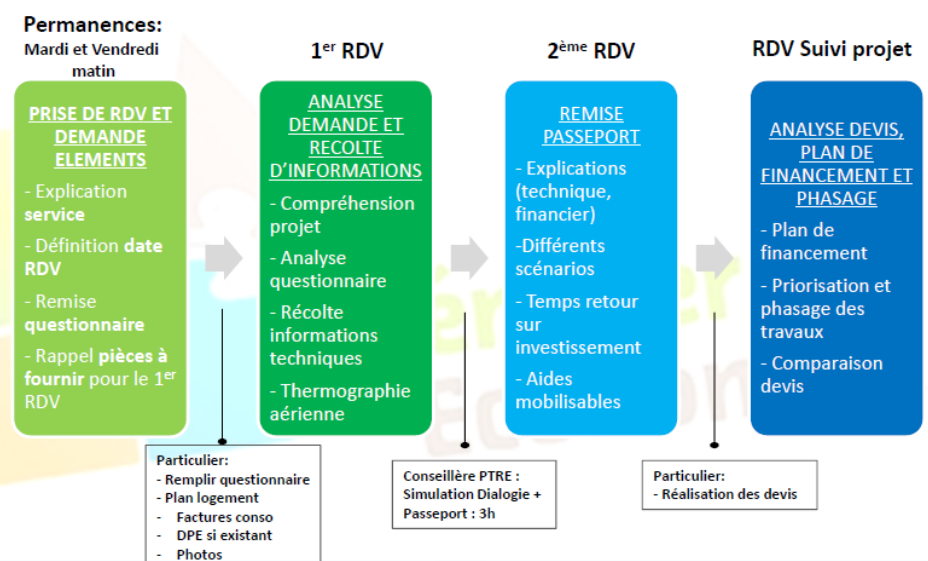
En 2014, l'agglomération a répondu à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) de la région Pays de la Loire et de l'ADEME pour la création des plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE). Si les quatre PTRE lauréates affichent des objectifs communs et une vision partagée du service à rendre, en revanche les modes d'organisation et de fonctionnement diffèrent localement.

**Un dispositif conduit en régie**

La plateforme (PTRE) de la CARENE fonctionne depuis début 2016 pour accompagner les propriétaires de maisons individuelles dans leurs projets de rénovation. L'équipe du service amélioration de l'habitat (ECORENOVE CARENE) comprend 6 personnes: 4 conseillères habitat dont 2 chargées d'opération et une technicienne, la responsable du service et une assistante. S'y ajoutent le conseiller

▼ Parcours ménage : trois rendez-vous avec un conseiller de la plateforme.

Source : CARENE



### AAP BBC rénovation, pour faire émerger des projets démonstrateurs

Pour démontrer la faisabilité économique et technique de rénovations BBC de maisons individuelles et également contribuer à la montée en compétences des entreprises en la matière, l'agglomération de Saint-Nazaire a lancé un appel à projets (AAP) BBC rénovation pour accompagner 15 projets démonstrateurs par an. La sélection des candidatures s'opère au fil de l'eau jusqu'à fin 2018 avec une aide financière maximale de 4000€ par projet correspondant à la prise en charge partielle ou totale de l'audit énergétique, du test de perméabilité, de l'accompagnement par un AMO notamment.

### Ecorenove-carene.fr, une mise en relation pro/particuliers

Consciente que les plateformes numériques constituent un des vecteurs de massification, la CARENE a mis en service depuis fin 2016 une application de mise en relation des particuliers avec les professionnels du bâtiment.

Cet outil permet aux particuliers de préciser leurs besoins et la description des travaux qu'ils envisagent mais aussi d'aider le conseiller de la PTRE à les orienter vers les artisans, lors d'un rendez-vous. Cet outil numérique, s'il apporte une plus-value à l'accompagnement, ne peut cependant remplacer un suivi personnalisé individuel.

Les artisans RGE, signataires de la charte ECORENOVE CARENE, peuvent s'inscrire sur la plateforme web, consulter les demandes des particuliers et proposer des devis. Les particuliers sont alors directement en contact avec les professionnels du bâtiment.

Si les résultats quantitatifs demeurent encore modestes du fait de l'ouverture récente de la plateforme d'intermédiation (30 professionnels et 64 particuliers sont inscrits inscrits sur le site au 20 septembre 2017), tous les utilisateurs se déclarent satisfaits de cet outil.

Cela étant, la CARENE étudie, dans le cadre d'une expérimentation, l'opportunité ou non d'une articulation avec la plateforme d'intermédiation nantaise *Izigloo*.

ECORENOVE-CARENE mène en outre une démarche proactive auprès des professionnels de la rénovation, pour les mobiliser. La CARENE a ainsi œuvré pour décliner localement la convention nationale signée entre l'Anah et Point P. Plusieurs événements avec le réseau *Pro Point P* ont été organisés pour ce faire. L'objectif est que les vendeurs de l'enseigne *Point P* informent leurs clients de l'existence de la plateforme ECORENOVE CARENE lorsqu'ils les conseillent sur un projet de rénovation énergétique. Mi-2017, la PTRE ne reçoit encore que peu de personnes adressées par *Point P*.

### ALTERréno, pour susciter une dynamique de groupe

Pour lever les freins, toucher un public qui ne vient pas aux permanences organisées et enclencher une dynamique collective, des ateliers *ALTERréno* vont être organisés pour mettre en relation les habitants, partager les expériences de rénovation, échanger des bons plans. Deux cycles de 5 ateliers se déroulant sur 10 mois (un atelier tous les 2 mois environ) sont prévus.

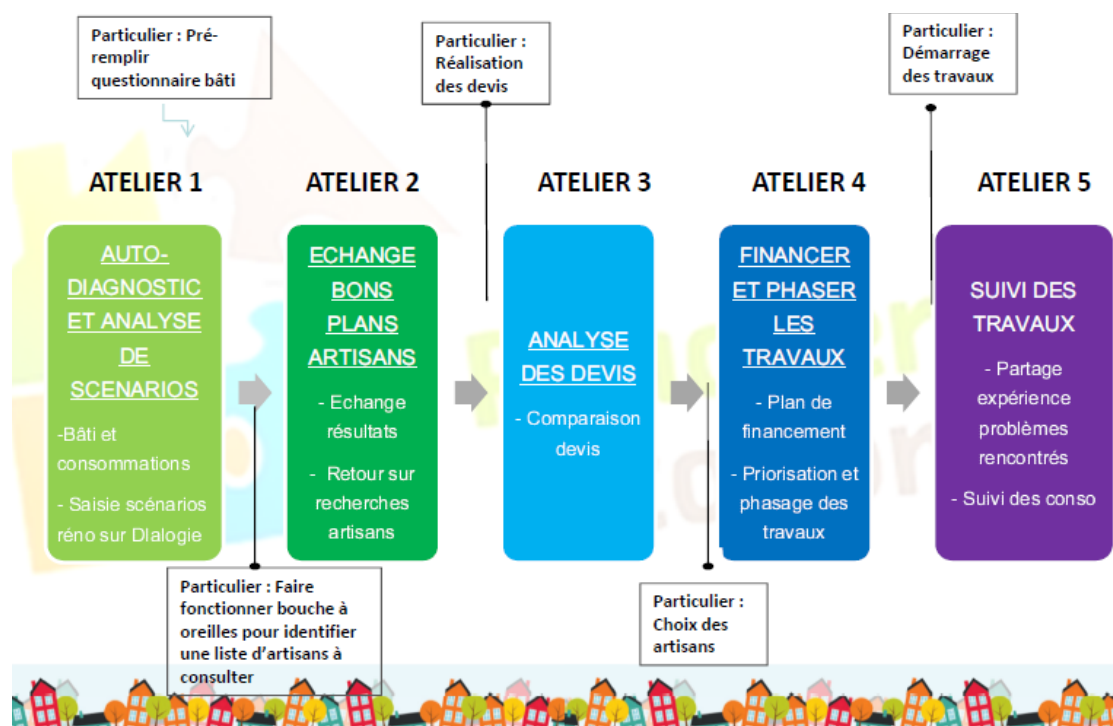
### Bilan encourageant après un an d'activité

D'un point de vue quantitatif, la plateforme a accompagné une cinquantaine de rénovations, représentant un tiers de l'objectif initial qui s'élevait à 150 rénovations accompagnées par an, pour des travaux permettant un gain énergétique de 40% *minimum*. Ce niveau d'exigence contribue à expliquer le relativement faible nombre de projets accompagnés.

Une trentaine d'entreprises se sont inscrites sur la plateforme de mise en relation, mais les différents corps de métier sont inégalement représentés.

« Bien que nous n'ayons pas formulé d'objectifs précis, nous ne visons pas pour autant à maximiser le nombre d'entreprises référencées pour que la gestion de ces contacts ne soit pas trop chronophage. »

Il faut donc œuvrer pour améliorer la visibilité de la plateforme notamment en direction des ménages non éligibles aux aides de l'Anah.



## ▶ À LA RECHERCHE D'UN MODÈLE ÉCONOMIQUE PÉRENNE

### Un coût d'1 million d'euros annuellement

En 2017, le budget d'ECORÉNOVE-CARENE s'établit à 500 000€ correspondant aux salaires des personnels de la régie (300 k€), aux prestations d'ingénierie externalisées (diagnostics pour 200 k€). S'agissant de la PTRE, son coût de fonctionnement s'élève à 95 k€ dont la mission confiée à *Alisée*.

En recettes, l'agglomération perçoit environ 250 k€ (dont des crédits ingénierie de l'*Anah* au titre du *PIG*). Concernant la PTRE, la subvention de l'*ADEME* couvre 50% des dépenses de la plateforme, pendant une durée de trois ans. La *CARENE* bénéficie également d'une subvention forfaitaire de la région de 20 k€ et prend en charge le solde.

Au total, en incluant l'enveloppe allouée pour l'octroi des subventions aux ménages pour les travaux, le budget total d'ECORÉNOVE CARENE s'élève annuellement à 1 M€.

Des contacts ont été pris pour rechercher d'autres sources de financement, avec *CertiNergy* notamment pour valoriser les subventions versées par la *CARENE* (hors publics éligibles aux aides de l'*Anah*) dans le cadre d'un programme *CEE-TEPCV*.

### Une participation à la réflexion conduite à l'échelle régionale

Les services de la *CARENE* participent à la réflexion menée à l'échelle régionale avec les 3 autres *PTRE* pour déterminer le modèle économique à long terme des plateformes et notamment la participation éventuelle des particuliers au financement de ce service ou encore la mobilisation des acteurs bancaires à l'échelle régionale. La région Pays de la Loire a en effet adopté fin 2016 sa feuille de route de la transition énergétique dont un des 5 axes porte sur la transformation du parc immobilier avec comme objectif de rénover 100 000 logements d'ici 2021. Elle y affiche sa volonté :

- d'accompagner la rénovation énergétique des logements privés via le soutien à un réseau de plateformes « Energie Pays de la Loire » mises en place avec les collectivités territoriales et l'expérimentation de nouveaux outils financiers (tiers investissement, convention avec les banques)
- et de tester la mise en place d'un passeport de rénovation énergétique des logements.

Elle s'engage également à soutenir la recherche-action sur la transition énergétique et sociale. ■

## INITIATIVES PRIVÉES //

QUELLE ÉNERGIE : PLATEFORME D'INTERMÉDIATION/P.32

PLATEFORME D'HOMLY YOU/P.34

IZIGLOO/P.36

GEOPLC, INTÉGRATEUR/P.40

APPROCHE DE LEROY MERLIN SOURCE/P.42

**QUELLE ÉNERGIE:  
PLATEFORME D'INTERMÉDIATION  
ENTRE PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS**



## LE GROUPE EFFY FOURNISSEUR D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIES

Créé en 2009, le groupe *Effy* propose une offre d'accompagnement, de conseil et de support technique dans les travaux de rénovation énergétique,

- tant auprès de grands comptes (en B to B) : *CertiNergy* (conseil et financement, notamment pour certifier les CEE) et *CNS solutions* pour la réalisation de travaux
- qu'auprès de particuliers (B to C) : travaux *via* le pacte énergie solidarité (combles à 1 €) et outils de conseil et financement (*calculeo.fr*, *QuelleEnergie.fr*, *Primeenergie.fr*).

Des réflexions sont également menées pour intégrer un outil de simulation du groupe *Effy*, en marque blanche, dans certaines plateformes territoriales de rénovation énergétique (*PTRE*) pour des projets de rénovation d'habitat individuel.

### **SOLINERGY: un fonds dédié à la lutte contre la précarité énergétique**

En 2011, le groupe a financé la création du fonds de dotation *SoliNergy*, dédié à la lutte contre la précarité énergétique<sup>1</sup>. Depuis sa création, le fonds a accompagné 22 projets qui ont amélioré les conditions de vie de 1 700 ménages.

En 2017, *SoliNergy* a lancé le programme *mesurer et agir, accompagner pour garantir les économies (MAGE)*. Outre les capteurs et tablettes numériques déployés pour mesurer consommations et confort, ce dispositif prévoit un *coaching* d'un an pour une appropriation durable d'usages économes de l'énergie.

### **QuelleEnergie.fr, une des trois plateformes de l'offre du groupe EFFY en B to C**

*QuelleEnergie* aide les propriétaires à déterminer les travaux les plus efficaces énergétiquement à entreprendre, *via* des simulateurs. *Calculeo.fr* leur permet d'estimer les aides financières mobilisables pour conduire leur projet de travaux. Enfin, *Primeenergie.fr* leur propose de convertir les CEE obtenus en prime énergie versée sous la forme d'un chèque.

Pour fournir aux internautes des informations pertinentes sur les économies d'énergie et afin que ses sites soient bien référencés en vue de répondre à des requêtes généralistes émanant de propriétaires, *QuelleEnergie* veille à proposer un contenu éditorial riche et renouvelé régulièrement.

Concernant l'outil *Calculeo*, il nécessiterait une actualisation permanente pour intégrer les variations des aides locales notamment des intercommunalités (*EPCI*).

<sup>1</sup> Fin 2016, l'observatoire national de la précarité énergétique (*ONPE*), lors de son 2<sup>e</sup> colloque national, soulignait que 5,6 millions de ménages (20,4% des ménages français) étaient touchés par la précarité énergétique.

## QUELLE ÉNERGIE: UN SERVICE D'INTERMÉDIATION ENTRE PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

Le métier de base de *QuelleEnergie* est la mise en relation. Le service est destiné aux professionnels du bâtiment, ses clients. Par conséquent, l'offre de service cible la satisfaction de ces professionnels, en même temps que celle des particuliers, consommateurs finaux.

### **Ménages éligibles aux aides de l'Anah: segment hors cible**

Les artisans ont été marqués par la période 2014 et les difficultés de trésorerie rencontrées par l'*Anah* qui ont engendré des retards de paiement conséquents pour les artisans. Les artisans préfèrent donc réaliser des travaux pour des ménages qui ne sont pas éligibles à l'*Anah*, pour avoir plus de certitude dans le paiement des travaux.

Par conséquent, la plateforme n'oriente pas prioritairement cette typologie de ménages vers les artisans. Cependant, *QuelleEnergie* est disposée à examiner toutes modalités d'un partenariat pour réorienter ces ménages (*leads* qualifiés) vers les opérateurs *Anah*.

### **Un parcours d'accompagnement des ménages en 4 étapes**

Une fois que les ménages ont exprimé leurs besoins à l'aide des outils numériques précités (*calculeo*, ...), un des 20 conseillers techniques les appelle pour mieux cerner leur projet (**phase de qualification du projet**). Lors de cet entretien téléphonique d'une durée moyenne de 8 minutes, la viabilité du projet est vérifiée 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. Deux à trois professionnels RGE locaux et/ou nationaux, sélectionnés par *QuelleEnergie*, reçoivent les coordonnées du maître d'ouvrage afin qu'ils prennent contact avec lui.

*QuelleEnergie* conseille également lors de cet échange téléphonique le particulier sur les aides disponibles, notamment sur l'obtention de la prime énergie. Le particulier peut formuler une demande de prime à ce moment au conseiller client.

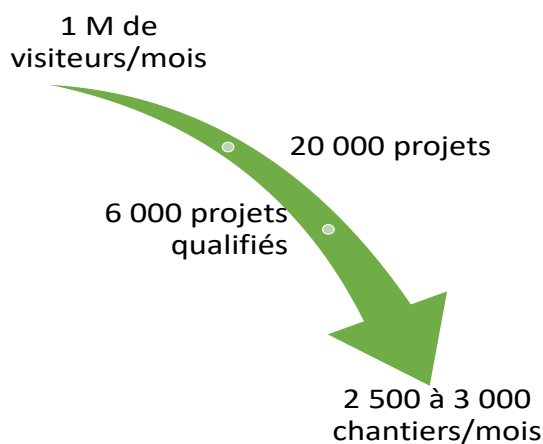
À la fin du chantier, *QuelleEnergie* recontacte les particuliers afin d'obtenir un *feed-back*, de recueillir leur avis sur leur choix d'artisans et la qualité des travaux effectués. A cette étape, *QuelleEnergie* leur rappelle également les modalités de réalisation des dossiers CEE et l'obtention de la prime énergie. Mi-2017, l'objectif pour *QuelleEnergie* est d'améliorer l'intégration de cette dernière étape dans le chainage du parcours pour optimiser le suivi du projet.

### Un million de visites et plus de 6 000 projets validés mensuellement

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 les 1 000 000 de visites uniques enregistrées mensuellement sur la plateforme *QuelleEnergie*, 20 000 projets ont émergé, dont 6 000 validés 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.



▲ Transformation des visites en chantiers mensuellement

## UNE OFFRE GRATUITE POUR LES MÉNAGES, FACTURÉE AUX PROFESSIONNELS

### Vente de leads qualifiés et outils d'ingénierie financière

Le modèle économique de *QuelleEnergie* est basé sur la vente de contacts auprès des installateurs RGE, pour des projets déjà qualifiés.

Pour les entreprises, la qualification des projets des particuliers permet 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. Par contact transmis, les tarifs varient entre 49€ et 79€ HT avec un paiement par prélèvement mensuel. Pour 10 à 20 *leads* transmis mensuellement, un artisan acquitte ainsi 700 à 1 500 €/mois.

Lors de la souscription à l'offre, les installateurs RGE définissent :

- le type de travaux qu'ils couvrent
- la zone géographique : département, distance maximale à partir d'un point
- le volume de contacts mensuel souhaité.

Outre la mise en relations, *QuelleEnergie* met à disposition de son réseau de 1 500 professionnels qualifiés RGE un logiciel de simulation des économies d'énergie (*ecobooster*) et une interface leur permettant de créer des primes énergie et les distribuer -totalement ou partiellement- à leurs clients. Depuis mai 2017, un service *Prime Assistance* leur propose un accompagnement complet et humain sur les formalités liées aux CEE (notamment attestation sur l'honneur).

### Un réseau d'artisans qualifiés à développer

Si *QuelleEnergie* dispose d'un vivier conséquent de contacts de maîtres d'ouvrage potentiels, en revanche constituer un réseau d'artisans compétents en nombre suffisant est plus ardu.

*QuelleEnergie* mène une démarche proactive en direction des artisans labellisés RGE, après vérification de leur bonne santé financière.

Comme les professionnels sont notés par les particuliers, les futurs contractants disposent d'avis de leurs pairs pour opérer leur choix. Cependant, en 2017, sur 6 000 projets validés chaque mois, mi-2017, seuls 10 à 15% sont évalués par les particuliers *a posteriori*. ■

DÉVELOPPER LA CONFIANCE  
ENTRE ARTISANS ET PARTICULIERS  
VIA LA PLATEFORME D'HOMLY YOU

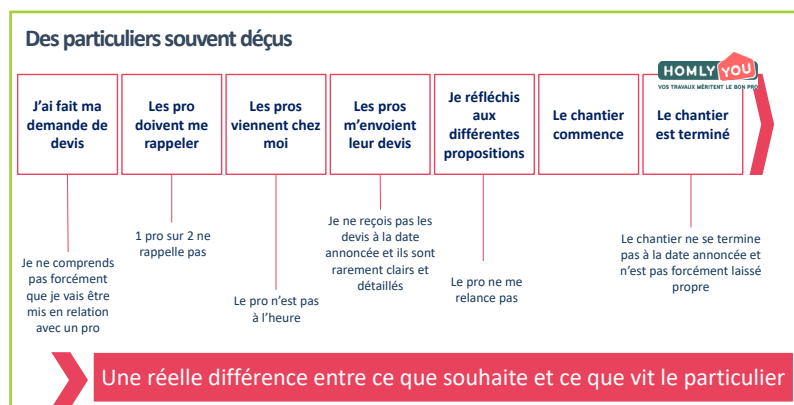


## HOMLY YOU: UNE PLATEFORME DE MISE EN RELATION CRÉÉE MI-2016

### Pour améliorer la relation B to C et la satisfaction du ménage...

Concernant les prestations des artisans à leur domicile, plus d'un Français sur deux se déclare insatisfait et 45% des demandes de devis restent sans réponse. Le diagnostic de l'écosystème existant opéré par le groupe *Saint-Gobain* sur le marché de la mise en relation particuliers-professionnels pointe notamment :

- des anomalies dans les pratiques des professionnels de l'internet et du bâtiment : réponses trop tardives ou trop concises, devis imprécis, retard dans les chantiers, revente de données personnelles à des publicitaires, (...)
- une absence d'offre en direction de particuliers désireux de réaliser des projets d'envergure dont de rénovation énergétique.



### ... le groupe *Saint-Gobain* crée une marque d'intermédiation sur le segment de la rénovation énergétique résidentielle...

Fort de ses 350 ans d'existence et de sa place de *leader* de la distribution de matériaux dans une logique *business to business*, le groupe *Saint-Gobain* bénéficie d'une excellente relation avec les professionnels, facteur clé dans la connaissance des artisans. Les fournisseurs de matériaux connaissent en effet très bien leurs plus gros clients artisans à qui ils rendent visite sur les chantiers. Ils sont au courant de leur réactivité, leur qualité de travail, etc. La marque *HOMLY YOU* est créée le 4 juillet 2016, rattachée au pôle distribution de *Saint-Gobain*, dans l'optique de répondre à un besoin en *business to consumer* sur le segment de la rénovation énergétique résidentielle. À travers la marque *HOMLY YOU*, *Saint-Gobain* vise à :

- renforcer le tissu de l'artisanat en aidant les artisans eux-mêmes à développer le nombre de chantiers et donc leur chiffre d'affaires dans une relation de confiance instaurée avec le client
- et subséquemment à pérenniser la relation de confiance des artisans avec les enseignes de *Saint-Gobain* et donc les fidéliser par l'apport de service à valeur ajoutée.

Le *business plan* de la marque *HOMLY YOU* vise un équilibre après 4 ans de fonctionnement, soit en 2020.

### ... composée d'une équipe de 80 personnes...

*HOMLY YOU* emploie 80 salariés, dont :

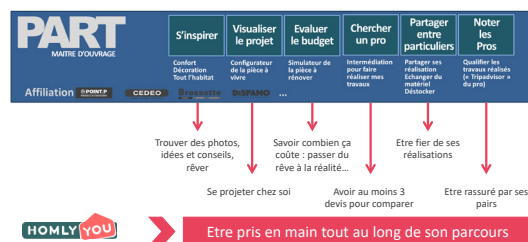
- 25 commerciaux,
- 25 informaticiens et développeurs web
- 20 personnes affectées au centre de relations clients
- 5 personnes aux fonctions support : marketing, communication, logistique.

### ... dans une approche intégrée des travaux de rénovation énergétique.

À la différence de la centaine de plateformes existantes qui proposent une offre de mise en relation avec des artisans spécialisés, mono-lot (menuisiers, maçons, charpentiers), la plateforme *HOMLY YOU* apporte une réponse globale, mobilisant les corps d'état nécessaires selon la nature et l'envergure de chaque projet. *HOMLY YOU* identifie 6 étapes clés pour transformer une envie en projet de travaux chez des particuliers :

- inspirer les propriétaires en leur montrant des photos avant/après, des exemples
- visualiser le projet
- évaluer le budget avant de rechercher un professionnel du bâtiment
- identifier le.s professionnel.s requis en soumettant au moins 3 devis au maître d'ouvrage
- partager entre particuliers satisfaits via le bouche-à-oreille essentiellement
- noter les professionnels.

CE DONT REVE LE PARTICULIER... c'est ce que nous allons lui proposer !



## TRANSFORMER LE LEAD EN PROJET DE TRAVAUX QUALIFIÉ

### Un échange téléphonique pour qualifier le projet de travaux

HOMLY YOU propose un service de mise en relation des particuliers avec des professionnels du bâtiment sélectionnés.

Lorsque le propriétaire contacte HOMLY YOU par la plateforme web, le centre de relations clients le rappelle pour lui proposer un rendez-vous téléphonique. Lors de cet échange téléphonique, le conseiller HOMLY YOU cherche à cerner le projet du particulier et ses besoins, afin de sélectionner ensuite, via un algorithme, trois entreprises adaptées à ses besoins, le cas échéant. En effet, environ la moitié des particuliers sollicitant la plateforme HOMLY YOU souhaitent seulement obtenir une estimation de leur projet.

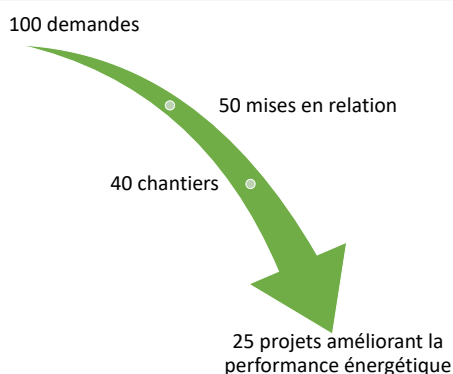
HOMLY YOU informe les trois entreprises retenues et leur demande de convenir d'un rendez-vous avec le propriétaire pour réaliser les devis. Les commerciaux d'HOMLY YOU s'assurent auprès du demandeur que les entreprises ont bien pris contact et vérifient que la demande est bien comprise par les artisans.

Lorsque le projet nécessite l'intervention de plusieurs corps d'état, le conseiller HOMLY YOU propose au particulier de :

- faire appel à plusieurs entreprises qu'il gère lui-même,
- mandater une entreprise générale du bâtiment ou de recourir à un maître d'œuvre.

Sur 100 demandes enregistrées sur la plateforme, 50 ne sont pas suivies de mises en relation. Sur les 50 projets qualifiés identifiés transmis aux professionnels, 80% (40 dossiers) font l'objet de travaux dont 63% (25 projets) améliorent la performance énergétique du bâti.

#### ▼ Conversion des demandes en projets d'amélioration de la performance énergétique



### Un conseil en matière d'ingénierie financière grâce à une veille continue

Mi-2017, le conseil s'étend jusqu'au plan de financement du projet. Les aides auxquelles le maître d'ouvrage est éligible sont estimées grâce à un outil développé en interne, répertoriant 2 000 aides actualisées mensuellement (aides fiscales, aides des collectivités territoriales, aides de l'Anah). Une personne travaille à mi-temps sur cette mise à jour.

HOMLY YOU peut en outre proposer une option *full service*, une prestation *concierge*. Un logement temporaire est mis à disposition du maître d'ouvrage pendant les travaux, facturé à parité aux particuliers (5% du montant des travaux) et aux professionnels.

## DÉVELOPPER LA CONFIANCE ENTRE PROFESSIONNELS ET PROSPECTS

### Un réseau de professionnels sélectionnés, notés

La confiance entre les diverses parties prenantes constitue un élément clé dans le fonctionnement du dispositif.

HOMLY YOU identifie un vivier d'entreprises potentielles sur la base de critères objectifs (assurances, RGE, Qualibat, assurances, ...) et subjectifs recueillis auprès des responsables des enseignes locales (réputation auprès des fournisseurs, notation par les particuliers, ...).

HOMLY YOU se positionne comme une plateforme de confiance. La notation par les particuliers est donc importante pour développer cette confiance envers les artisans. Les entreprises rétives à cette notation ne sont pas retenues par HOMLY YOU.

Les commerciaux, en sus de gérer la relation client, procèdent à la vérification des polices d'assurances des entreprises, du respect des règles de l'art du bâtiment sur les chantiers, de la réactivité des entreprises, de la clarté et complétude des devis réalisés par les entreprises, du suivi des engagements de la charte. Après 3 observations de non-respect de la charte, le professionnel est exclu de la liste des entreprises sollicitées. Mi-2017, 25% des artisans sélectionnés n'étaient pas clients antérieurement chez Point P.

### Un conseil gratuit pour les ménages, facturé aux professionnels

L'offre, gratuite pour les particuliers, est facturée 29€HT/mois pour les professionnels majorée de 20€HT en moyenne (entre 10€ HT et 30€HT en fonction du type de projet) pour chaque mise en relation avec les particuliers (facturation à l'opportunité). En sus de l'apport d'affaires, HOMLY YOU fournit aux professionnels des services commerciaux et de communication :

- développement d'un mini-site web pour chacun des professionnels, avec photos de réalisation de chantiers, mention des certifications, commentaires et avis des clients;
- une application de suivi de chantier, permettant d'améliorer la gestion des projets.

En juin 2017, HOMLY YOU compte 3 500 professionnels affiliés (entreprises de 5 salariés en moyenne) et traite 400 demandes par jour de la part de particuliers. À terme, l'entreprise ambitionne d'atteindre un réseau de 15 000 professionnels et 1 000 contacts quotidiens. Elle souhaite ainsi devenir un acteur national et agrégateur de la mise en relation professionnels-particuliers. ■

**IZIGLOO :  
UN CARNET INTELLIGENT D'ENTRETIEN  
ET DE GESTION DE SA MAISON**



Depuis 2007, l'entreprise nantaise EP (anciennement Energie Perspective), en tant que certificateur CEE de plus de 70000 chantiers, a collecté plusieurs millions de données qui lui permettent de disposer d'un référentiel prix de travaux. Ces données ont ensuite été croisées avec les bases de données de fournisseurs de données (IGN, CSTB, INSEE, Data Gouv, Impôts Gouv, Météo France) pour déployer depuis fin 2016 une plateforme communautaire dédiée à l'amélioration de la performance de l'habitat à destination des particuliers : izigloo, plateforme qui rend accessible 700 à 800 données par adresse. izigloo permet au particulier de faire baisser sa facture énergétique, d'améliorer le confort de la maison et donc de valoriser son patrimoine, tout en restant le seul propriétaire de ses données stockées dans un cloud habitat sécurisé. Cette offre a été conçue avec le soutien de MGEN, actionnaires d'EP depuis fin 2014, puis testée auprès de ses adhérents pour les accompagner à être acteurs de leur bien-être, dans leur habitat avant d'être ouverte au grand public en décembre 2016.

« Nous proposons avec izigloo, de libérer ces données afin d'équilibrer et fluidifier les relations entre les acteurs. Ils subissent une crise de confiance les uns envers les autres, par manque de communication et de connaissance. Marché réputé opaque, la prise de décision y est difficile. En ayant accès à des informations complètes sur leur logement, les particuliers vont pouvoir avoir une connaissance précise de leur habitat, qui les mettra sur un pied d'égalité vis-à-vis des professionnels. Ces derniers vont pouvoir proposer des solutions adaptées aux attentes des clients qui seront désormais conscients de la valeur d'un bien et de leur travail. »

**ACCOMPAGNER POUR  
« REMETTRE LA MAISON DANS LE BON SENS »**

**Des habitants en quête d'informations claires**

L'enquête commandée par le groupe MGEN et izigloo à l'institut Sociovision auprès de 2.500 personnes partout en France a révélé que, si la facture énergétique constitue un sujet d'importance pour les habitants, le montant et les potentiels d'économie demeurent peu connus. Les occupants se disent en outre prêts à agir pour la transition énergétique mais ne savent pas forcément comment s'y prendre. Ils veulent être aidés et obtenir des réponses simples.

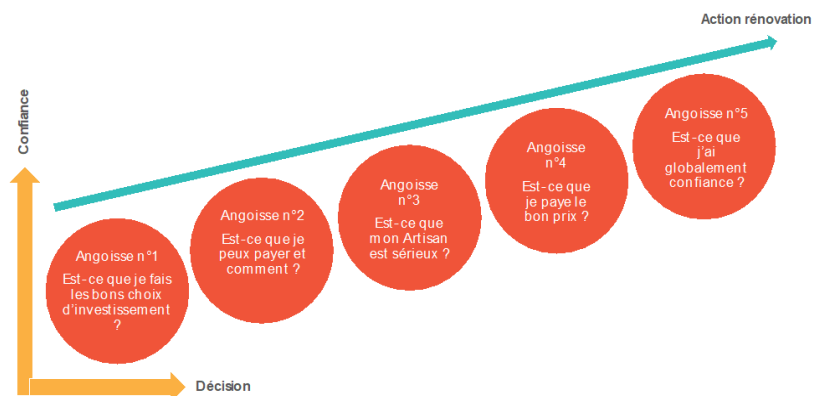
**Des professionnels à conforter dans leurs pratiques**

Les artisans souhaitent que leur professionnalisme soit reconnu et redoutent une ubérisation de leur secteur. Ils doivent pour ce faire s'approprier les outils numériques pour optimiser leur organisation du travail notamment mais aussi communiquer en direction de leur clientèle actuelle et potentielle.

**Une plateforme dédiée, de mise en contact des artisans avec les particuliers**

izigloo a imaginé un monde où la rénovation énergétique ne serait pas qu'une succession de contraintes et d'angoisses pour le particulier mais un parcours simple et clair, où particuliers comme artisans seraient gagnants. Capable de dresser un profil énergétique, de recommander des actions personnalisées pour améliorer les performances d'un logement, izigloo propose la mise en relation gratuite des particuliers avec des artisans pour des projets de travaux.

▼ Les angoisses du particulier face à son habitation. Source : izigloo



## TROIS TYPES DE SERVICES PROPOSÉS PAR IZIGLOO

### Un diagnostic énergétique en ligne et estimation des travaux à réaliser

*izigloo* est composée de la technologie du *SmartDiag®*, développée avec le CSTB, qui à partir d'une adresse peut délivrer un bilan thermique et les meilleurs travaux à réaliser dans un habitat individuel. C'est un outil simple d'usage pour l'habitant : il suffit d'inscrire son adresse pour obtenir un profil énergétique du logement et une recommandation des travaux nécessaires pour améliorer sa performance énergétique.

*izigloo* croise les informations tels la modélisation géométrique de la maison, son ensoleillement, l'année de construction, l'épaisseur des murs, l'étiquette énergétique, etc. Pour cela, *izigloo* analyse les données de 70 000 chantiers de rénovation déjà réalisés, mais aussi celles de l'IGN, de l'Insee, du CSTB, des bases gouvernementales, de Météo-France.

Le premier contact avec les habitants s'opère via la plateforme *izigloo*, bien référencée sur les moteurs de recherche et grâce aux relais de communication réalisés par d'autres acteurs dont MGEN. Convaincue de l'importance de développer une communauté de particuliers ayant réalisé des travaux pour susciter le bouche-à-oreille et faire émerger une demande, l'équipe d'*izigloo* tisse des liens avec d'autres sites collaboratifs.

Tous les habitants, qu'ils soient locataires ou propriétaires, peuvent créer un compte sur la plateforme *izigloo*. Cependant, les propriétaires ont accès à davantage d'informations et diverses rubriques sont proposées (ma maison, mon bilan énergie, mes projet travaux, mes éco-conseils...)

### Le pilotage des travaux de rénovation ...

Une fois que le conseiller *izigloo* a analysé le besoin du particulier, il l'oriente vers plusieurs artisans. Après réception des devis des entreprises, le conseiller *izigloo* éclaire le maître d'ouvrage sur le prix des devis obtenus par rapport aux prix du marché et peut si besoin lui transmettre des fiches techniques. À la fin du chantier, la qualité de l'intervention de l'entreprise est évaluée par le client et par le conseiller *izigloo*, qui attribuent chacun une note à l'artisan (*scoring*).

Depuis l'ouverture de la plateforme au grand public fin 2016, plus de 10 000 habitants ont créé un compte sur *izigloo*. 2 000 projets de rénovation sont en cours et plus d'1,5 M€ de travaux ont été facturés.

### ...avec un modèle économique basé sur l'apport d'affaires aux artisans

À la différence d'autres pratiques (facturation uniquement au *lead*), *izigloo* ne facture ses services aux artisans qu'à la conclusion du contrat de travaux avec le particulier une commission forfaitaire de 2 à 5% du montant des travaux générés. Le professionnel et le particulier sont accompagnés du devis à la fin des travaux.

Pour sélectionner les entreprises de travaux, *izigloo* vérifie en premier lieu la solidité de l'entreprise et de sa réputation : enregistrement de l'entreprise, tenue de ses comptes, couverture d'assurance appropriée...

Ensuite, les entreprises souhaitant rejoindre la liste des entreprises référencées doivent signer une [charte](#) d'engagement.

Pour les entreprises déjà référencées, le conseiller *izigloo* intègre également des informations sur la qualité des prestations de l'entreprise, la satisfaction des clients. L'artisan note également la prestation du conseiller *izigloo*.

### Un passeport habitat pour consigner données et historique des travaux....

La plateforme propose un service d'archivage sécurisé de documents (mon coffre-fort). Dans un espace sécurisé, l'ensemble des informations qui concernent le logement de l'adhérent sont regroupées : bilan énergétique, plan des travaux souhaités, conseils personnalisés.

*izigloo* incite le particulier à mettre à jour son passeport habitat dès que des travaux sont réalisés ou d'autres changements interviennent.

D'autres outils de gestion de projet doivent venir enrichir l'offre pour les particuliers (*planning*, etc.) en novembre 2017.

**Bienvenue chez vous, Adrien**

Pour vous aider à prendre les bonnes décisions, le carnet habitat réunit au même endroit les informations de votre maison et les outils pour réaliser vos projets. Plus vous utilisez votre carnet habitat et plus il s'enrichit et devient fiable et précis. Dès maintenant, gérez et valorisez votre maison l'esprit léger.

**Ma maison**

- Description
- Cadre de vie
- Profil énergétique
- Historique

**Mes services**

- Simuler des travaux
- Réaliser un bilan énergétique
- Choisir un déménageur

**Ma maison**  
Je fais des choix éclairés grâce aux informations sur ma maison

**Mon bilan énergétique**  
Je découvre les pistes d'amélioration énergétique adaptées à ma maison

**Mes projets travaux**  
Je réalise mes travaux en toute sérénité avec les meilleurs artisans

**Mon conseiller izigloo**  
Je fais appel à un interlocuteur de confiance pour mes projets travaux

**Mon coffre fort**  
Je protège mes documents et enrichis l'historique de ma maison

**Mes éco-conseils**  
J'adopte les bons gestes pour économiser et préserver l'environnement

Le particulier est invité à compléter un questionnaire comportant une vingtaine de questions pour décrire ses usages dans son logement et ainsi estimer ses consommations.

Suite aux bilans établis sur la base des quelques données saisies, un rendez-vous téléphonique avec un conseiller est proposé pour qualifier le projet de travaux, donner les premiers éléments de prix, voire les informations sur les aides auxquelles le particulier est éligible. Cet entretien peut être d'une durée variable en fonction des projets (de 5 min à 1h). Un conseiller gère entre 500 et 1 000 clients.

Si le conseiller *izigloo* cherche en premier lieu à répondre à la demande du client, lors de la proposition de travaux, il l'incite à considérer l'opportunité de réduire ses consommations d'énergie et lui indique les modalités pour y parvenir.

► ...qui s'inscrit dans une expérimentation nationale :  
le projet *wiki habitat*.

Dans le cadre de l'appel à projets d'expérimentation du plan de transition numérique dans le bâtiment (PTNB), Novabuild, le cluster de la construction en Pays de la Loire, s'est porté candidat à la mise en œuvre d'un futur carnet de santé numérique des bâtiments, et a noué pour ce faire un partenariat avec la plateforme *izigloo* pour développer le projet *Wiki-habitat*. Le consortium réunit en outre des architectes, une entreprise de conseil en stratégie et innovation dans le domaine de l'environnement, un cabinet immobilier, un cabinet d'avocats (questions relatives à la gestion des données), etc. Le carnet *Wiki-Habitat* comporterait 3 niveaux : l'un, gratuit et universel, sur la base des data collectées par *izigloo*, le deuxième, gratuit sur auto-déclaration, le dernier faisant intervenir un expert.



## CONTRIBUER À FLUIDIFIER LES RELATIONS ENTRE LES ACTEURS DE L'HABITAT.

### **Vers une extension aux autres professionnels du logement**

Mi-2017, *izigloo* est en discussion avec les réseaux bancaires, assurances ou agences immobilières, pour étendre les services du site afin qu'ils proposent à leurs clients un outil de gestion de leur bien.

### **Articuler l'offre *izigloo* avec celle des PTRE**

*izigloo* a proposé son application aux espaces info énergie (EIE) de Loire-Atlantique. En 2017, la société travaille avec l'ALEC d'Angers et le P2E (passeport efficacité énergétique) pour tester plusieurs parcours clients ainsi qu' une nouvelle version de son outil le *SmartDiag®* et est en discussion avec la plateforme de l'agglomération de Saint-Nazaire, la CARENE. ■

## GEO PLC, INTÉGRATEUR DE LA CHAÎNE DES ACTEURS DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE VIA LES CEE



## GEO PLC, PRODUCTEUR DE CEE

### Un *business model* basé sur une incitation aux économies d'énergie

Créée en 2008 comme société de conseil auprès des collectivités territoriales dans leurs politiques d'économie d'énergie, la société GEO PLC est devenue depuis productrice de certificats d'économie d'énergie (CEE). Son *business model* est donc basé sur l'incitation des consommateurs d'énergie (collectivités territoriales, entreprises, ménages) à réaliser des économies d'énergie, valorisées et récupérées ensuite sous la forme de CEE, vendus par GEO PLC aux obligés (fournisseurs et distributeurs d'énergie).

En 2017, GEO PLC emploie 100 personnes dont 25 commerciaux, 15 informaticiens-développeurs *web*, 5 chargés du *marketing*, 15 personnes interlocutrices des artisans et négoce, 5 juristes, 20 instructeurs de dossiers CEE. Pour détecter les gisements et vérifier l'atteinte de la performance attendue, la société s'appuie sur son propre bureau d'études thermiques (20 salariés).

### Évolution de la cible : des entreprises aux particuliers

Dans son modèle économique initial, orienté *business to business* (B to B), GEO PLC ciblait les entreprises parmi lesquels les négoce de matériaux et les artisans dans leur sillage, à qui GEO PLC proposait de lui confier le montage des dossiers CEE.

Parallèlement, GEO PLC a déployé une offre à destination des bailleurs sociaux et des syndicats de copropriété, telle que le programme [moncalorifugeagegratuit.fr](http://moncalorifugeagegratuit.fr), toujours en vigueur, permettant d'isoler gratuitement les réseaux d'eau chaude, sans aucune avance de fonds grâce aux CEE mobilisés.

Ce modèle économique a évolué en 2016. Compte tenu de l'évolution du métier des marchands de matériaux du fait de la part de marché grandissante de grandes surfaces telles que Leroy Merlin, les conditions de développement d'une offre globale auprès de particuliers ont été réfléchies dans une approche de rénovation par élément.

### La gratuité comme modèle-cible

Une première opération [mesampoulesgratuites.fr](http://mesampoulesgratuites.fr) a ainsi été lancée visant à distribuer gratuitement aux ménages éligibles aux CEE *précarité énergétique* des ampoules LED. Pour les ménages non éligibles, les ampoules sont commercialisées à un prix réduit, 3.5€. Cette opération a remporté un franc succès. D'autres offres ont alors été développées toutes basées sur la recherche de la gratuité pour le ménage, client final.

## UNE OFFRE INTÉGRÉE POUR SIMPLIFIER LE PARCOURS CLIENT

GEO PLC, conscient de la complexité des formulaires à renseigner pour obtenir les CEE pour les particuliers, s'emploie à « *vulgariser le borbier des CEE* » et se positionne comme un intégrateur de l'écosystème d'acteurs parties prenantes.

Pour convaincre le particulier de passer à l'acte, GEO PLC développe des offres globales, intégrant verticalement tout le processus de réalisation de travaux d'efficacité énergétique.

Dans l'opération « *Mes combles gratuits* », les travaux des ménages précaires sont entièrement financés par les CEE. Pour le public non éligible aux aides de l'Anah, le reste à charge est facturé à 11€/m<sup>2</sup>, montant très en deçà du prix moyen (40€/m<sup>2</sup>) mentionné dans l'étude *Que Choisir* sur ce sujet.

L'offre globale proposée dans le cadre de l'opération « *mes combles gratuits* » comprend :

- l'approvisionnement direct en laine de verre à un coût « *gros faiseur* »
- la pose de l'isolant par des artisans recrutés et sélectionnés par GEO PLC
- la constitution des dossiers CEE et la récupération des CEE
- l'avance de trésorerie à l'entreprise par GEO PLC
- le préfinancement des travaux « *mes combles gratuit.fr* » via les CEE
- l'accompagnement à l'obtention du crédit d'impôt, à travers la transmission du formulaire *cerfa*.

Cet accompagnement est proposé mi-2017 uniquement pour l'isolation des combles car les CEE permettent de financer tout ou partie de ces travaux. Mi-2017, GEO PLC réalise 500 chantiers par mois.



## UNE APPROCHE OFFENSIVE MAIS DÉPENDANTE DU COURS DES CEE

### Une démarche commerciale proactive

En termes d'approche commerciale, en réponse à la demande ponctuelle formulée par le client (changer la cuisine, isoler les combles, isoler les murs, etc.), GEO PLC propose une offre plus intégrée, en mettant en avant l'intérêt de réaliser des travaux complémentaires, voire de parvenir à une rénovation énergétique globale.

### Une communication multicanale 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](http://radins.com) ont généré nombre d'appels.

L'argumentaire développé dans tous les supports de communication pointe les économies financières et la valorisation du logement, et non les économies d'énergie, car le message serait alors non pertinent, selon Hugues SARTRE.

### Un recrutement des entreprises sélectif

Pour mettre en place une offre intégrée, les commerciaux de GEO PLC procèdent au recrutement de professionnels du bâtiment pour garantir le niveau de la qualité de service. 1 500 entreprises ont ainsi signé depuis 2013 la charte de GEO PLC parmi lesquels 35 professionnels sur le segment des combles. Ils s'engagent ainsi sur :

1. le respect de la mention *Reconnu Garant de l'Environnement (RGE)*
2. une prise de contact rapide et efficace, l'engagement du professionnel à :
  - assurer un retour au client au maximum 3 semaines après la réception de la demande
  - contacter le particulier dans un seul objectif de proposition de travaux d'économie d'énergie réalisables par le professionnel et valorisables dans le cadre du dispositif des CEE par GEO PLC
  - ne pas diffuser les contacts
3. le respect de la gratuité avec un devis à 0 € dès que possible, en identifiant clairement le reste à charge pour toutes les catégories, y compris les travaux annexes de dépose.
4. la vérification systématique de la situation du bénéficiaire vis-à-vis de ses ressources
5. un chantier exemplaire :
  - l'utilisation des matériels performants requis dans le cadre du dispositif CEE
  - l'utilisation de matériels respectant le marquage CE au titre du règlement UE n°305/2011
  - l'élimination de toute trace du passage du professionnel et la garantie d'un service après-vente, le cas échéant
  - une photographie des combles avant/après chantier en faisant apparaître une règle au nom du client mesurant la hauteur de l'isolant posé.

Dans la pratique, pour 100 € financés par les CEE, les artisans les répercutent soit en totalité auprès de leurs clients et diminuent ainsi d'autant le prix du devis, soit partiellement en améliorant leur propre marge.

### Une adaptation permanente en raison du cours incertain des CEE

En 2013-2014, une chute du cours a entraîné une diminution de 60% du volume de concrétisation des travaux de rénovation énergétique. Par conséquent, l'entreprise a dû trouver de nouveaux moyens de financement, dans l'industrie notamment.

Selon Hugues SARTRE, l'indice *Emmy* ne reflète pas la réalité du marché des CEE. Les ventes à terme permettent d'amortir la baisse des CEE.

Une hausse de la valeur des CEE est vraisemblable dans les années à venir, notamment du fait d'une demande accrue de la part des obligés.

### Aucun lien noué avec les plateformes publiques

En 2013, GÉO PLC avait pris contact avec certains PRIS (point rénovation info service) pour examiner les synergies possibles mais cette démarche n'a pas connu de suites favorables.

Lors de l'opération relative à la diffusion des ampoules gratuites, GÉO PLC a reçu nombre d'appels d'EIE (espaces info énergie) inquiets s'interrogeant sur la réalité de la gratuité, craignant une « arnaque ».

De l'avis de Hugues SARTRE, les plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) génèrent de la frustration pour les particuliers qui doivent faire face à pléthore d'interlocuteurs différents à l'inverse de GEO PLC qui se positionne comme intégrateur de toute la chaîne d'intervenants successifs.

Les courtiers en travaux se positionnent également sur ce marché, qu'il faut savoir différencier des vendeurs de prospects (*leads*). ■

**TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DANS L'HABITAT :  
APPROCHE DE LEROY MERLIN SOURCE**



## ACTEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE AU SERVICE DES HABITANTS

*Leroy Merlin France, leader de l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie des habitants en France, se positionne comme un des acteurs professionnels majeurs de l'écosystème de la rénovation énergétique de l'habitat privé, en proposant des possibilités de meilleures co-opérations entre professionnels et habitants pour penser avec et faire ensemble, thème des 4<sup>e</sup> Assises de l'habitat 2017, à partir des résultats partagés par le réseau de recherches Leroy Merlin Source.*

### Approche Corporate pour augmenter la qualité et la quantité de services rendus

Prônant *la symétrie des attentions*, concept et pratique de réciprocité spécifique au cœur de la culture entreprise postulant et démontrant que la qualité de la relation entre une entreprise et ses clients doit être équivalente à la qualité de la relation de cette entreprise avec ses propres collaborateurs, *Leroy Merlin* associe fortement ses 22 000 collaborateurs à ses initiatives car ils constituent autant de relais, en tant que professionnels et eux-mêmes bénéficiaires, pour porter auprès de clients habitants de manière crédible et argumentée les bons messages, nourris de leurs propres connaissances, expériences vécues et compétences acquises.

Ainsi, à partir d'un premier test dans les Hauts-de-France, l'expérimentation de *l'isolation pour 1 €* déployée dans les magasins auprès des clients habitants à partir de juillet 2016 a également été proposée à tous les collaborateurs et, mi-février 2017, a ainsi permis d'obtenir 3 000 chantiers grâce à la relation de *métabolisation* par le collaborateur ainsi engagée, en plus du surprenant effet d'aubaine que crée naturellement ce genre d'opération très attractive.

### Partenariat réussi avec les artisans locaux dans le cadre du service pose

Le service *Pose Leroy Merlin* constitue un exemple de la démarche partenariale instaurée par l'entreprise. *Leroy Merlin* fait en effet appel à des artisans pour procéder à la réalisation des travaux (pose de carrelage, de parquet, etc.) chez les particuliers. La responsabilité du chantier n'incombe pas aux artisans mais relève de *Leroy Merlin*.

Le service est assuré par 4 700 artisans recrutés à l'échelle locale, dont une majorité de *TPE*, formés par les fournisseurs et *Leroy Merlin*.

Le service est en très forte croissance. La note de satisfaction des clients obtenue par le service *pose*, supérieure à 8/10, constitue un indicateur de l'efficacité de l'organisation du chantier et de sa mise en œuvre.

### Déploiement de programmes en recherche-action

Pour développer son expertise et adapter son offre, *Leroy Merlin* travaille de plus en plus en mode recherche-action avec des partenaires dont l'ADEME, AG2R et des entreprises du monde du *social business*.

### Légitimation à construire avec les fédérations professionnelles du bâtiment

Les relations entre les magasins de bricolage et les fédérations professionnelles du bâtiment ont pour le moment plutôt limitées, les seconds ne percevant pas les magasins comme des acteurs légitimes pour nouer des contacts avec les institutions. Le besoin de solutions pour les habitants incite cependant à penser qu'une coordination entre tous les acteurs serait bénéfique pour eux et en même temps pour tous les acteurs professionnels, notamment pour ceux de la rénovation énergétique.

## SUSCITER ET ACCOMPAGNER LES ENVIES DE FAIRE

### Inspirer d'abord pour donner envie d'apprendre, concevoir, bien choisir, réaliser...

Le slogan « *et vos envies prennent vie* » constitue jusqu'en 2017 le fondement de la démarche de *Leroy Merlin*, basée sur un cycle dénommé *chaîne des envies*, dont le premier maillon vise à donner des idées, inspirer les particuliers notamment avec une communication multicanale incluant par exemple des guides maison, jardin, rénovation, et également un programme court télévisé « [du côté de chez vous](#) »).

La partie pédagogique constitue un maillon très important *via* par exemple le programme de pédagogie en tutoriels vidéos (350 cours en ligne) et cours en magasins appelé *Campus*.

Sachants et apprenants peuvent ainsi échanger à différentes occasions :

- lors d'ateliers organisés dans les magasins, comme par exemple celui en partenariat avec une association qui visait à aider les habitants à décrypter leur factures énergétiques et à effectuer les bons gestes ; 40 magasins la première année puis 80 magasins en 2<sup>e</sup> année ont participé à cette opération durant lesquelles, par magasin, un peu moins de 10 personnes étaient formées à chaque session.
- lors de *visites habitants* où chaque collaborateur peut approfondir le questionnement des habitants sur des problématiques précises.

Une attention est également portée à l'agencement des magasins, à l'organisation des rayons pour réunir les produits en fonction de leurs usages, créer des synergies. Ainsi, le rayon *Isoler* a été agencé *via* le prisme du confort et regroupe les produits d'isolation, de ventilation et de chauffage.

À partir du printemps 2017, la marque adopte une nouvelle signature de marque « *Et vos projets vont plus loin* » qui *encapsule* sa capacité à accompagner dans ses projets chaque habitant, collaborateur, citoyen, acteur de l'écosystème habitat, partenaire de *Leroy Merlin*.

### Susciter la confiance : un facteur déclenchant majeur

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 inscrivent en effet leur intervention dans une logique non pas de services mais de production avec une dimension relationnelle peu développée, laissant peu de place à l'écoute des attentes du particulier pour lui proposer une offre la plus adaptée possible. La question du *packaging* de l'offre est également importante pour inciter, donner envie aux particuliers de se lancer dans un projet. Le financement, souvent perçu comme un levier, ne constitue pas le facteur déclenchant pour autant. Le témoignage par des pairs permet de lutter contre la défiance à l'égard d'offres présentées comme avantageuses.

### Faire avec et non pas pour l'habitant

À l'occasion d'une étude conduite en 2016 dans le cadre d'un appel à projets du *PUCA* par une équipe de chercheurs pour dresser un état des lieux et brosser des prospectives pour l'amélioration énergétique de l'habitat en milieu rural, une série d'observations en magasins a été réalisée pour évaluer les besoins d'accompagnement de l'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage<sup>1</sup>. Selon leurs conclusions, les grands bricoleurs n'ont 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.

L'étude réalisée par Lucille METTETAL, urbaniste, et Lionel ROUGÉ, géographe, parue en 2017, nuance le propos. Ils dressent le constat que l'accompagnement des particuliers dans leur projet d'auto-réhabilitation est utile à condition de *faire avec lui* et non pas *faire pour lui*.<sup>2</sup>

Cependant, comme le précisent le *Pades*, *Geres* et *Viviane Hamon Conseil* dans leur étude sur l'auto-réhabilitation accompagnée (ARA), si l'ARA présente l'avantage de sortir du cloisonnement des professionnels, son intérêt reste limité dans le cas d'un service payant car « *Le consentement à payer des particuliers est vraisemblablement inexistant !* ».

<sup>1</sup> Chantier *Leroy Merlin Source* : [L'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage](#)

<sup>2</sup> Chantier *Leroy Merlin Source* : [Accompagner l'auto-réhabilitation : une démarche innovante pour les territoires ruraux](#)

### Mobiliser autrement : design, bénévolat

Lors d'un atelier créatif sur l'énergie et le logement organisé en 2016 à la cité du *design* à Saint-Étienne en partenariat avec *AG2R La mondiale*, portant sur le sujet « *Comment éviter les situations de précarité énergétique chez les propriétaires occupants ?* », les participants ont formulé des propositions de schémas d'intervention basés sur le collectif et la création de relations de confiance.

À l'échelle du bassin de vie, le parc naturel régional des marais du Cotentin expérimente le dispositif *Enerterre*, qui rassemble un réseau d'acteurs, professionnels et habitants. Il permet un accompagnement à l'auto-réhabilitation et l'encadrement des citoyens volontaires sur des chantiers participatifs de travaux de rénovation énergétique. Depuis 2012, 45 chantiers ont été réalisés chez 30 ménages et environ 150 personnes ont participé en tant que bénévoles aux chantiers participatifs.

À Toulouse, dans le cadre d'un atelier solidaire créé pour apprendre aux locataires d'un bailleur social à effectuer des petits travaux, un partenariat a été noué avec un magasin *Leroy Merlin*. L'initiative va être déployée ailleurs, dès le printemps 2017 dans la région Hauts-de-France.

### Apprendre des professionnels du médico-social

Les professionnels intervenant au domicile des personnes âgées et/ou en difficulté 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 savoirs faire pour mieux cerner les besoins et les modalités d'accompagnement de ces publics. ■

## **AUTRES POINTS DE VUE//**

LA CAPEB/P.45

L'UFCAC/P.47

LE CAH/P.49



## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE : COMMENT ACCOMPAGNER LES PARTICULIERS ? POINT DE VUE DE LA CAPEB

La CAPEB (confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment) est le syndicat patronal de l'artisanat du bâtiment. Reconnue partenaire social, la CAPEB représente toutes les entreprises artisanales du bâtiment devant les instances de concertation et de décision et en particulier devant les pouvoirs publics. Forte de son réseau national couvrant tous les territoires, la CAPEB propose aux entreprises artisanales du bâtiment de l'information, des conseils, des services ainsi que des outils de gestion. Elle assure la promotion des métiers du bâtiment et valorise également les compétences des artisans du bâtiment auprès de leurs clients. Dans la cadre de la transition énergétique du bâtiment, la CAPEB œuvre notamment pour :

- faciliter l'émergence d'une offre de service adaptée aux exigences du marché de la performance énergétique ;
- améliorer la visibilité de cette offre par l'accompagnement et l'incitation à la qualification RGE et au portage de la qualification ECO-Artisan® ;
- permettre l'accès direct des entreprises artisanales du bâtiment au marché de la rénovation énergétique par le déploiement d'offres globales de rénovation, sous forme de groupements d'entreprises.

## ACCOMPAGNER LES PARTICULIERS POUR MASSIFIER LES CHANTIERS

Pour augmenter significativement le nombre de chantiers de rénovations énergétiques et donc l'activité du marché, la CAPEB confirme le besoin d'information, de sensibilisation et d'accompagnement des ménages.

### S'inscrire dans un écosystème d'acteurs divers

La multiplicité des acteurs au sein des territoires intervenant sur la thématique de la rénovation énergétique perturbe leur lisibilité (*Point rénovation Info-Service*, plateformes territoriales de la rénovation énergétique -PTRE-, etc.). Pour autant, les entreprises artisanales souhaitent être associées de cet écosystème, aux côtés des PTRE et des opérateurs financés par l'Anah, pour participer au conseil et l'accompagnement des particuliers, dès l'émergence du projet de rénovation.

### Une relation triangulaire client/artisan/tiers de confiance à conforter

L'accompagnement des ménages peut être réalisé par un tiers de confiance -Espace Info-Energie, agence départementale d'information sur le logement (ADII), opérateur agréé par l'Anah- considéré comme indépendant et compétent. Cette notion de tiers de confiance est essentielle pour convaincre les particuliers au passage à l'acte. C'est pourquoi il est prioritaire de renforcer le dialogue et la concertation entre ces acteurs locaux pour créer une relation de confiance.

### Répondre au-delà des besoins exprimés par les particuliers

Les entreprises artisanales du bâtiment doivent répondre avant tout à la demande exprimée par les ménages. Cette demande portant majoritairement sur l'amélioration du confort et du cadre de vie, les professionnels, lorsque cela est pertinent, sensibilisent les ménages sur la contribution de la performance énergétique à l'amélioration de leur confort de vie et sur l'opportunité de les embarquer dans leur projet de rénovation initial, notamment via le recours aux aides financières.

La CAPEB considère qu'en matière de rénovation énergétique du parc existant, il est préférable de viser un gain énergétique, prenant en compte l'état existant, à l'atteinte d'un niveau théoriquement prédéfini. L'atteinte du niveau BBC, par exemple, se traduit pour une large part du parc existant par un investissement disproportionné au regard de la valeur immobilière des biens, particulièrement en zones détendues.

Le discours de sensibilisation porté par les entreprises artisanales du bâtiment est facilité par les dispositifs d'aides à la réalisation de travaux de rénovation énergétique ; ceux auxquels les Français ont le plus recours sont le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) et la TVA réduite à 5.5%.

Plus récemment, dans le cadre des certificats d'économie d'énergie (CEE) destinés à lutter contre la précarité énergétique, la CAPEB a conclu des partenariats avec TOTAL et Butagaz, acteurs obligés, permettant aux professionnels et aux ménages de pouvoir rapidement évaluer, via une application dédiée, les montants d'aides mobilisables. ►

## ► DES PARTENARIATS CONSTRUCTIFS DOIVENT ÊTRE NOUÉS

### Tant à l'échelle locale ...

« Dans le monde de l'artisanat, le lien social est crucial et facilite l'intégration des artisans sur un territoire, ainsi que la relation de confiance développée et entretenue avec les particuliers. » souligne Davis MORALES.

Les expériences de partenariats réussis entre les PTRE et les artisans se fondent sur un dialogue noué dès la phase de conception et entretenu sur la durée. C'est le cas dans les territoires où les artisans et les animateurs des dispositifs publics ont pris l'habitude de travailler ensemble :

- dans les Vosges, où un dialogue s'est instauré ; les coordonnées de l'ALE, l'EIE, ou la PTRE sont transmises aux ECO-Artisan pour qu'ils puissent leur relayer les questions de leurs clients sur les aides et les financements,
- dans le Puy-de-Dôme où le PREH a fait l'objet d'un contrat local d'engagement (CLE) auquel la CAPEB départementale a été associée,
- en Picardie, dans le cadre du Picardie Pass Rénovation, où la CAPEB a été associée aux discussions dès le départ,
- en Midi-Pyrénées, où les ECO-Artisan ont été associés à la mise en œuvre de l'éco-chèque régional,
- En Normandie, où la région a facilité la création de l'association ARCENE et la constitution du club des rénovateurs BBC.

En revanche, en Nouvelle Aquitaine, le modèle économique de l'agence régionale pour les travaux d'économies d'énergie (ARTEE), qui compte parmi ses actionnaires la FFB, ne correspond pas aux missions à porter par une organisation patronale selon la CAPEB, qui souhaite écarter tout conflit d'intérêt dans son action.

### ...que nationale où la participation aux instances de concertation est féconde.

En participant au plan bâtiment durable (PBD), au PACTE ou encore au PTNB, les élus et représentants de la CAPEB ont pu échanger avec les acteurs de la filière et mieux identifier les rôles et mission de chacun.

Ce dialogue et ces échanges permanents sont essentiels pour optimiser les mesures et dispositifs mis en place pour accélérer la transition énergétique des bâtiments et lutter contre la précarité énergétique en France. ■

## L'UFCAC: FACILITATEUR DE LA STRUCTURATION D'UNE OFFRE GLOBALE ET LOCALE EN RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



## UNE FÉDÉRATION NATIONALE DE COOPÉRATIVES D'ARTISANS

### Créée en 2011, membre de la FFCGA...

L'union française des coopératives artisanales de construction (UFCAC) est une fédération née en 2011, à l'initiative de 15 coopératives, dans le but de représenter les artisans en coopérative de construction. Au sein de la filière coopérative, l'UFCAC est membre de la *fédération française des coopératives et groupements d'artisans* (FFCGA) et siège à son conseil d'administration.

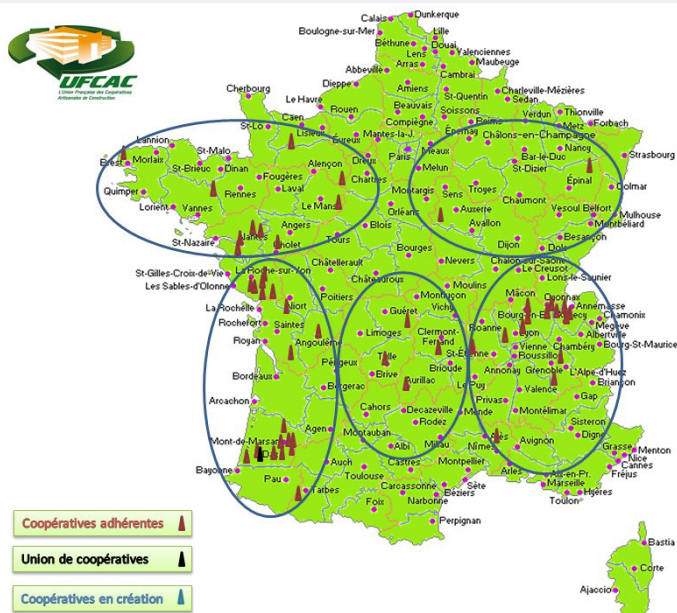
### ...c'est une « société d'artisans au service des artisans ».

En 2017, l'UFCAC emploie 3 salariés et compte 52 membres, coopératives de construction et unions de coopératives de construction, tous corps d'état dont 29 RGE. Chacun cotise à hauteur d'environ 2500€ par an comprenant une part fixe de 1600€ et une part variable assise sur le chiffre d'affaires de l'année précédente. Chaque coopérative regroupe 8 à 10 artisans en moyenne. Certaines sont plus étoffées à l'instar de la *chaîne des artisans landais*, union de 9 coopératives dans les Landes, qui emploie une vingtaine de salariés. La gouvernance de la coopérative est assurée par des artisans de métier, tout comme le sociétariat. Tout excédent de gestion est réparti au *pro rata* du chiffre d'affaire réalisé par les adhérents.

L'UFCAC se donne trois missions principales :

- Représenter les coopératives artisanales de construction-rénovation auprès des pouvoirs publics et des acteurs de la filière
- Coordonner l'action des coopératives adhérentes et promouvoir leur activité
- Accompagner les porteurs de projet au travers d'un soutien méthodologique, juridique, réglementaire ou d'assurances, à des fins de réalisation de leur projet.

### ▼ Réseau des 52 adhérents de l'UFCAC mi-2017 déployé dans 5 secteurs



11/04/2017

### Un essor des coopératives de rénovation

L'UFCAC cherche à faciliter l'émergence de coopératives d'artisans, notamment pour des chantiers de rénovation énergétique.

Mi-2017, l'UFCAC enregistre la création de nombreuses coopératives de rénovation et des réorientations des coopératives de construction sur ce segment. De plus en plus de bureaux d'études et de maîtres d'œuvre sont parties prenantes de ces nouvelles coopératives voire en sont à l'initiative. Pour accompagner les artisans dans la structuration de coopératives, dans leur adaptation à l'évolution des marchés et dans la structuration d'une offre globale en rénovation énergétique, l'UFCAC a noué nombre de partenariats notamment avec la *Chambre de Métiers*, *QUAIBAT*, *AQC*, (...).

Les représentants de l'UFCAC se disent intéressés par un partenariat avec une entreprise se chargeant de la constitution des dossiers *CEE*.

### Un réseau d'apporteurs d'affaires

L'UFCAC développe un réseau de partenaires susceptibles d'apporter des chantiers aux coopératives d'artisans.

L'UFCAC est ainsi partenaire de la plateforme *zigloo* qui met en contact particuliers et artisans et se rémunère au pourcentage du montant des travaux réalisés.

De même, l'UFCAC a noué des liens étroits avec des experts de sinistrés dont l'avis contrebalance celui des experts d'assurances et permet de majorer l'indemnité versée aux assurés d'environ 3 à 5% du montant des travaux.

## ► PROPOSER UNE OFFRE GLOBALE EN RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

En regroupant divers métiers (bureaux d'études thermiques, maîtres d'œuvres, menuisiers, etc.), les coopératives peuvent en effet fournir un accompagnement global au particulier, proche de celui proposé par les services intégrés de la rénovation énergétique. Dans une perspective de développement futur, l'UFCAC entend développer des partenariats locaux avec les plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE).

### **S'entendre sur les travaux et sur le prix**

Selon l'UFCAC, la difficulté principale à surmonter par les artisans est de parvenir à s'entendre sur les travaux et le prix pour proposer un devis unique et complet au maître d'ouvrage.

### **Proposer une offre complète**

Lorsqu'une coopérative a signé un contrat de rénovation énergétique, elle organise et suit les chantiers. Son offre comprend :

- un audit énergétique
- l'élaboration des plans
- la coordination des travaux
- un diagnostic de fin de chantier.

En signant le contrat de travaux, la coopérative assure l'entière responsabilité. Elle est couverte pour cela par des assurances (responsabilité civile, décennale, dommages-ouvrages à partir de 50 000 € de travaux).

Pour que les coopératives puissent proposer des solutions de financement à leurs clients, l'UFCAC s'est rapprochée de banques comme le *crédit coopératif*. Certaines coopératives ont déjà mis en place des accords avec des banques locales. L'UFCAC constate que les artisans sont réticents pour communiquer sur les aides et primes disponibles, quand ils en ont connaissance, essentiellement par crainte que cela complexifie la réalisation des devis et/ou reporte la décision d'engager les travaux.

En 2016, les 50 coopératives adhérentes ont cumulé un chiffre d'affaires de 42 millions d'euros dont 40% relevant de travaux de rénovation énergétique d'habitat individuel. ■





## QUELS LEVIERS POUR RENFORCER L'EFFICACITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE ? POINT DE VUE DU CAH

### ACCOMPAGNER L'OFFRE ET STIMULER LA DEMANDE : LES DÉFIS DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

#### La rénovation énergétique : un marché à fort potentiel...

À travers son observatoire du marché d'amélioration de l'habitat privé, le *Club de l'amélioration de l'habitat (CAH)* étudie les évolutions du côté de la demande (particuliers) comme de l'offre (professionnels du bâtiment). Il recueille ainsi des indices sur les évolutions comportementales des consommateurs sous l'effet des mutations technologiques et générationnelles engagées. Ses analyses et les informations recueillies auprès des organisations professionnelles ont notamment permis d'estimer à 30% la proportion d'artisans arrivant en fin de carrière dans les cinq années prochaines et pointé l'arrivée de jeunes artisans fortement motivés pour réussir leur insertion dans les filières métiers et disposant de compétences confirmées dans le domaine du numérique notamment.

Le marché de la rénovation énergétique, bien que relativement contenu à l'heure actuelle, tant du côté de la demande que de l'offre, a vocation à devenir un secteur en croissance, en raison de l'existence d'un gisement potentiel important de rénovations restant à réaliser sur le parc résidentiel privé notamment. Cela est d'autant plus vrai que les travaux d'amélioration thermiques peuvent être couplés à ceux de l'adaptation préventive des logements pour favoriser le maintien à domicile.

L'évolution du marché de la rénovation énergétique devrait également permettre de mieux maîtriser les coûts des travaux. En effet, la standardisation des opérations soumises aux aides publiques faciliterait l'analyse des niveaux de facturations pratiqués par nature des travaux.

#### ...à condition de stimuler la demande.

La mise en œuvre effective de la rénovation des logements cibles nécessite, comme le pointe le [rapport](#) remis fin décembre 2016 à la ministre du logement, par le groupe de travail du *Plan Bâtiment Durable* auquel a participé le CAH, de lever les freins pour dynamiser la demande. Parmi les leviers recensés, le CAH met l'accent sur le couplage des travaux d'amélioration de la performance énergétique aux opérations d'optimisation du confort d'usage, des fonctionnalités pratiques de l'habitat et de la recherche du bien-être.

Au-delà de son rôle d'observation, le CAH conçoit et met en place des solutions d'accompagnement des particuliers, pour les informer et faciliter leur passage à l'acte. Le CAH a ainsi participé à la création d'un site web, [interface](#) interactive *Energissime*, permettant aux particuliers d'identifier plus facilement les travaux à réaliser, et d'être mis en relation avec les professionnels du bâtiment. L'outil *Energissime* vise à être proposé à un plus grand nombre de particuliers, en s'appuyant sur des relais locaux, à l'instar du [Pass'Réno Habitat 93](#).

### LES PLATEFORMES : STRUCTURES-CLÉS POUR MASSIFIER LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

L'article 22 de la loi relative à la transition énergétique et à la croissance verte (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.

#### Développer une communication ciblée, articulée

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'usage, 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. ►

### ► 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.*»

En tant que coordinateur, facilitateur des relations entre les acteurs locaux et entreprises du bâtiment, l'animateur de la PTRE cherche à renforcer la relation de confiance entre les particuliers et les entreprises du bâtiment. Pour formaliser cette relation de confiance, la PTRE dispose de plusieurs outils :

- charte d'engagement pour les professionnels du bâtiment, listant des critères de qualité à respecter,
- référencement des prix pratiqués,
- l'accompagnement à la montée en compétences des professionnels sur les solutions techniques de la rénovation énergétique et les aides financières.

### Articuler les communautés professionnelles

Divers acteurs de l'écosystème déploient des sites *web* proposant des outils de simulation financière du montage des projets nécessitant une mise à jour régulière, notamment pour les dispositifs d'aides locaux. L'intérêt évident de mutualiser ces outils se heurte à l'intérêt individuel des structures, pour lesquelles ces outils constituent un moyen de capter l'attention des propriétaires.

En revanche, les courtiers en travaux contribuent à la fluidification des parcours clients du fait de leur appréhension globale des projets avec une mise en œuvre opérationnelle s'appuyant sur leur propre réseau de professionnels. [Homly You](#), la plateforme d'intermédiation de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France, mise en service depuis septembre 2016, connaît des débuts prometteurs et vient renforcer l'action des acteurs professionnels du bâtiment (industriels, distributeurs, entreprises, maîtres d'œuvre...) vers les maîtres d'ouvrages particuliers en recherche de solutions adaptés et de relations de confiance. ■

À PARAÎTRE FIN 2017



© Forum des politiques de l'habitat privé 2017  
Une production du *Groupe de Travail Transition énergétique*  
Co-pilotes du groupe: Gilles AYMOZ, Jean-Marc NATALI et  
Christian NICOL  
Rédaction: *Vesta Conseil & Finance*  
Direction, conception et réalisation: Véronique GUILLAUMIN



Forum des Politiques de l'habitat privé,  
un collectif de 16 membres

[www.forumhabitatprive.org](http://www.forumhabitatprive.org)