

2^{es} Rencontres nationales du réseau BEEP



LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DE L'HABITAT PRIVÉ Comment impulser la demande et l'accompagner dans un objectif de qualité ?

Jeudi 5 novembre 2015 au salon BATIMAT

Paris Nord Villepinte - Centre de conférences 4 Jean Thèves - salle 402



SYNTHÈSE

Ouverture	02
Table ronde : Les déterminants du passage à l'acte	04
Table ronde : La place et l'importance des différents acteurs de l'accompagnement	08
Conclusion	13

OUVERTURE

Introduction par Bruno LECHEVIN, Président de l'ADEME

Quelle place des Centres de ressources BEEP dans les plateformes territoriales de la rénovation énergétique ?

La loi relative à la transition énergétique en faveur de la croissance verte a repris l'objectif ambitieux des **500 000 rénovations par an à partir de 2017**. Elle a également institué l'embarquement de la performance énergétique, porté attention aux ménages précaires, etc. Pas moins de trente articles rien que pour le titre bâtiment !

La loi institutionnalise le service public de la rénovation énergétique et les Plateformes Territoriales de la Rénovation. Pour accompagner les ménages de A à Z dans leurs travaux de rénovation, ces plateformes ont besoin d'outils concrets, de bonnes pratiques, et de professionnels compétents pour que les rénovations qu'elles accompagnent soient de qualité.

Le programme ambitieux de rénovation énergétique du bâtiment ne sera un succès que si les travaux sont de qualité. Il faut donc être particulièrement vigilant sur la communication et l'appropriation des résultats par tous les professionnels du bâtiment (Entreprise, Maîtrise d'œuvre, Maîtrise d'ouvrage...). À l'ADEME, nous avons coutume de dire que pour que la transition énergétique marche, c'est 50 % de technologies et 50 % de changements des pratiques : l'information et l'accompagnement des professionnels est ici au cœur du sujet. **Le réseau BEEP doit en être un élément de plus en plus important.**

L'accompagnement de la filière par l'Agence pour atteindre les objectifs de massification se fait essentiellement autour de **l'animation du déploiement des Plateformes territoriales de la rénovation (PTRE) dans le cadre du service public de l'efficacité énergétique**. Les centres de ressources ont pleinement saisis l'opportunité et l'importance de s'impliquer localement dans les PTRE. Et, bien qu'ils

aient des statuts, des fonctionnements et des programmes d'actions qui leur sont propres, ils proposent des actions dans le cadre des PTRE de même nature sur l'ensemble du territoire national. En complément, leurs caractéristiques régionales les conduisent à décliner également des actions spécifiques.

→ Objectif 2016



Bruno Lechevin

La transition énergétique doit également être environnementale.

C'est tout l'enjeu du nouveau chantier intitulé "Performance environnementale des bâtiments neufs" (PEBN) lancé par les pouvoirs publics. Il vise à préfigurer la réglementation énergétique et environnementale à l'horizon 2020. On comparera les bâtiments non seulement sur leurs performances énergétiques mais aussi sur leurs impacts environnementaux. L'ADEME est fortement mobilisée sur ce chantier, dédié aux bâtiments neufs. Elle devrait à terme se décliner sur les bâtiments existants.

Le réseau BEEP

Une évaluation du réseau a été conduite cette année : le réseau est pertinent et les centres de ressources apparaissent tous comme des structures bien implantées, de “bonne volonté” et répondant à un besoin régional.

L'objectif est double :

- améliorer la visibilité régionale et nationale du dispositif et favoriser les complémentarités avec les autres réseaux
- augmenter l'impact des centres de ressources et du réseau dans l'accompagnement des professionnels dans les mutations majeures de leurs métiers.

L'expertise des centres de ressource est reconnue, et va même être renforcée via le programme REX Bâtiment Performant (ADEME/AQC agence qualité construction) bénéficiant de moyens complémentaires grâce à PACTE. Ce programme vise à faire remonter des retours d'expérience de pathologies dans des bâtiments performants (neuf, rénovation, logements, tertiaire).

Pourquoi, dans une conjoncture encore morose, pourrait-on atteindre des objectifs toujours plus ambitieux de rénovation ? Pourquoi réussirait-on demain ce que l'on a raté hier ?

Jamais une palette d'outils aussi complète n'a été mise en place : guichet unique (500 PRIS dont 255 EIE, près de 200 000 ménages conseillés par le réseau l'an passé), tiers-financement, plateformes (cinquante en cours, une centaine en action pour 2016), éco-conditionnalité RGE (50 000 entreprises, soit un doublement en un an), service public de la performance énergétique, CEE, CITE, Eco-PTZ élargis et enrichis... les différentes briques sont là !



Il faut parfois se méfier du pessimisme ambiant : sur les 500 000 rénovations espérées, 120 000 dépendent des bailleurs sociaux et sont en bonne voie. Restent les 380 000 rénovations dans le secteur privé. Et là, autant il faut accroître nos efforts, autant nous ne partons pas de rien : selon l'enquête OPEN, 265 000 ont été rénovés en 2013.

Aujourd'hui, lors de ces 2^{es} Rencontres, vous allez notamment échanger sur la rénovation de l'habitat privé et des initiatives aussi variées que l'analyse des coûts de la rénovation, la mobilisation de la maîtrise d'œuvre ou encore l'accompagnement de collectivités. Autant d'échanges qui devraient permettre de mieux identifier les freins d'aujourd'hui pour mieux les lever demain.



TABLE RONDE

LES DÉTERMINANTS DU PASSAGE À L'ACTE

Quels sont les freins apparents en matière de rénovation énergétique de l'habitat privé ?

Des exemples concrets : un observatoire des coûts de la rénovation énergétique en Midi-Pyrénées :

Quels enseignements ? Comment sensibiliser les particuliers ?

L'exemple de la thermographie para-moteur utilisée dans une commune de Poitou-Charentes.

Il est intéressant d'avoir le point de vue d'une personne qui ne fait pas parti des experts du réseau BEEP. **Thomas LAURENCEAU**, rédacteur en chef de "60 millions de consommateurs" fait part des retours des consommateurs sur la question.

"Nous avons une vision assez déformée de ce qui se passe sur les territoires car les retours sont concentrés sur ce qui ne va pas, ce qui ne fonctionne pas. Nous recevons 3 à 4 000 courriers par mois dont 6 à 8 % relèvent de la question sur l'énergie : ces retours font beaucoup de torts aux professionnels de la filière car les expériences négatives révèlent 3 freins majeurs au passage à l'acte en matière de rénovation énergétique de l'habitat privé :

- 1^{er} frein : "ce n'est pas à moi de réfléchir à la rénovation énergétique de mon logement (locataires du privés), c'est à mon propriétaire"
- 2^e frein : "ça coute trop cher". Dès que le chantier à engager est trop important, le consommateur a peur et ne souhaite pas réaliser de rénovation.
- 3^e frein : "je ne sais pas à qui m'adresser, il n'y a pas d'information". Toute la difficulté de l'information, c'est de la délivrer au bon moment, 1 personne sur 2 n'avait pas d'information avant de lancer son projet.

→ **Les 3 freins majeurs pour engager des travaux de rénovation énergétique**



Thomas Laurenceau

C'est important que les objectifs de rénovation soient ambitieux, cependant une personne mal conseillée ou mécontente des travaux réalisés, et qui le fait savoir, a beaucoup plus d'impact sur l'ensemble du marché global que des personnes satisfaites qui elles ne s'expriment pas.

Par ailleurs, les choses avancent car la loi oblige les copropriétaires à aller de l'avant, cela va libérer les projets de rénovation énergétique, mais il faut être très vigilant sur les conditions de leur réussite. Pour les locataires du privé, l'intégration de la loi sur la précarité énergétique, indiquant l'obligation de rénovation des logements les plus précaires, est une bonne chose.

Il y a des raisons d'être optimiste :

- le fait que le besoin existe : actuellement, on évalue à 8,5 millions de logements classés F ou G (logements énergivores),
- le fait de valoriser son patrimoine : un propriétaire engage des travaux de rénovation afin de mieux vendre son bien immobilier,
- le confort de vie lorsque le logement est rénové.

On remarque que pour les CSP +, les travaux de rénovation énergétique ont été fait en partie dans une logique d'optimisation fiscale. Par ailleurs, on peut constater que la complexité des aides ne favorise pas le passage à l'acte. Il est essentiel que les gens dont les logements ont vraiment besoin de rénovation énergétique en profitent. Le parc privé est un enjeu sociétal d'envergure.

TABLE RONDE LES DÉTERMINANTS DU PASSAGE À L'ACTE

→ Réflexion sur les changements de pratique du côté de l'offre et de la demande



Perrine MOULINIE,
psycho-sociologue
et animatrice innovation,
Bourgogne
Bâtiment Durable

Sur la question des freins, il faut tenir compte de plusieurs points :

- l'environnement de contrainte donne un climat assez morose qui n'encourage pas à agir ;
- il y a une grande diversité de situation sur le marché de la rénovation : locataires, propriétaires, propriétaires bailleurs, avec des sensibilités différentes ;
- l'habitat est un espace intime dans lequel toute intrusion non souhaitée est très mal perçue ;
- l'enveloppe budgétaire moyenne entre 6 et 10 000 € de travaux : ce n'est pas très cher ? mais tout dépend pour qui ?
- le temps de retour sur investissement¹ n'est pas perçu de la même façon selon les personnes ;
- il n'y a pas d'anticipation aux travaux, la plupart des personnes agissent lors d'un événement, c'est ce qui va déclencher les travaux (l'arrivée d'un enfant, l'accident d'une personne âgée, l'arrêt du fonctionnement d'une chaudière vétuste...).

¹ Remarque : le temps de retour sur investissement est à mettre en parallèle avec le temps d'occupation moyen des logements. Par exemple, en Ile-de-France, le temps d'occupation moyen d'un logement est de 8 ans. Si l'on est sur des temps de retour sur investissement abaissés à 10 ans, cela ne peut être une motivation pour passer à l'acte de la rénovation.

Ensuite, il y a la question de "comment faire pour engager des travaux ?"

Comment susciter le désir de travaux dans l'habitat ? Comment impulser la demande et l'accompagner ? On ne pourra pas faire de la massification tant que le citoyen n'a pas envie de s'engager.

Échanges avec la salle

"S'inscrire dans une communication gagnant-gagnant"

Améliorer son habitat est un projet plus concret et plus acceptable par les citoyens que de réaliser des travaux de rénovation énergétique.

- Qu'est-ce qui fait que les gens font des travaux ? Qu'est-ce qui va générer un remaniement du bâti en profondeur ?

Les évolutions législatives et la loi de transition énergétique vont dans ce sens : on parle de rénovation énergétique embarquée. La réflexion porte sur l'amélioration de la qualité de vie, l'amélioration de son habitat, la recherche d'une vie meilleure.

Très concrètement, on raisonne avec la notion de confort : les confort acoustique, visuel, de fonctionnalité du bâtiment sont extrêmement importants. La notion de bien être est quelque chose de ressenti. On remarque qu'après les travaux, le ressenti change (notion de confort) et en plus on fait des économies !



TABLE RONDE LES DÉTERMINANTS DU PASSAGE À L'ACTE

Jonathan KUHRY,
chargé de mission, CERCAD Midi-Pyrénées

Les retours d'expérience

À partir de l'analyse de 200 dossiers "Habiter mieux", on estime que le temps de retour sur investissement moyen sans aide serait de 18 ans, et ce temps de retour tombe à 8 ans sur les dossiers analysés avec les aides.

Le CERCAD a développé un partenariat avec l'école des Mines d'Albi.

Deux élèves ingénieurs ont rencontré 3 ménages qui ont bénéficié du programme "Habiter mieux". Les enseignements sont vraiment variés :

- 1^{er} cas : l'économie prévue a bien été réalisée. Le dossier prévoyait 50 % d'économie sur les postes chauffage et eau chaude sanitaire. L'objectif est atteint puisque la personne a amélioré son confort thermique et a réduit sa facture pas 2.
- 2^e cas : il s'agit d'un bâtiment ancien dans lequel on a changé des menuiseries sans penser à la problématique du renouvellement d'air. Les menuiseries récentes n'ont pas d'entrée d'air prévues et, rapidement les murs du logement ont moisie. Pour évacuer cette humidité excessive, les habitants maintiennent les fenêtres ouvertes, même en hiver. Les 25 % d'économie prévue lors du montage du dossier ne sont pas atteints. Le ménage a diminué de 10 % sa consommation de kWh.
- 3^e cas : un exemple d'effet rebond. Un ménage en restriction de chauffage (15°C au sein du foyer en température de consigne). Sur un scénario d'occupation à 19°C, le ménage a gagné en confort thermique mais la facture n'a pas été réduite.

L'Observatoire des coûts de la rénovation énergétique en Midi-Pyrénées

On analyse les coûts selon une approche multi critères pour l'atteinte du BBC Réno. On parle de coût en assortissant les gains énergétiques, l'un ne va pas sans l'autre.



Jonathan Kuhry

L'idée, à l'Observatoire, est d'associer un maximum d'acteurs de la rénovation énergétique (4 plateformes, les EIE, les DDT qui mettent à disposition les dossiers "Habitez mieux") afin de répondre à différents types de publics :

- les professionnels : quelle est la demande des ménages, le marché de rénovation, quel coût pour quel gain, quel type d'équipement et isolant sont privilégiés ?...
- les institutionnels, en attente d'éléments permettant d'améliorer l'efficacité des dispositifs d'aide.
- les particuliers, les ménages font état d'un manque de confiance et on espère qu'en leur donnant une visibilité sur les coûts pratiqués, on pourra contribuer à tendre vers la massification.

Échanges avec la salle

La notion de tiers de confiance fait beaucoup défaut. Elle doit venir de prestataires ayant une mission d'intérêt général (public ou pas) pour assurer une mission au long cours avec une pérennité d'interlocuteurs. Lorsqu'on change d'interlocuteurs en cours de route, on perd la confiance qui s'est installée. Cette mission d'accompagnement est sous-estimée, on ne la chiffre pas. Cette dimension économique d'accompagnement et de suivi n'apparaît pas dans ce que coûte la rénovation énergétique alors qu'elle est primordiale.

TABLE RONDE LES DÉTERMINANTS DU PASSAGE À L'ACTE

Damien MARCHAND,

ingénieur, Cluster Eco-Habitat Poitou-Charentes

Comment sensibiliser les particuliers à la déperdition d'énergie ?

L'exemple de la démarche de la commune de Saint Julien l'Ars : comment sensibiliser les habitants sur les économies d'énergie ?

La commune se sent investie de cette mission de tiers de confiance auprès de ses concitoyens.

La demande de la commune au Cluster Eco-Habitat Poitou-Charentes :

- disposer d'une analyse relative des faiblesses thermiques du parc bâti (privé & public) à l'échelle de la commune, et à un coût supportable pour une petite commune rurale de 2 500 habitants ;
- valoriser et communiquer efficacement sur les résultats auprès de ses concitoyens ;
- inciter par cette opération exemplaire, le passage à l'acte des concitoyens pour la rénovation énergétique de leur habitat.

Les résultats : l'étude et l'analyse du territoire par caméra thermique a permis de constituer une base de données référençant les bâtiments publics et privés avec l'élaboration d'une thermocarte sur plan cadastral à destination des agents de la commune.

La stratégie de communication a permis la mise en œuvre de plusieurs actions emblématiques :

- choix d'une restitution à tous mais avec diffusion individuelle des résultats : sur la base des références cadastrales (section, n° de parcelle) ;
- partenariat et organisation de manifestations avec le soutien des EIE ;
- mise en place de permanences en mairie de conseillers EIE.



Damien Marchand

Échanges avec la salle

On remarque que le service le plus plébiscité, c'est l'accompagnement dans toutes les phases d'une opération. Ne pourrions-nous pas réorienter les aides publiques sur ce vecteur ? Il faudrait une place plus importante sur tout ce qui est audit, diagnostic en fonction de la volonté de l'utilisateur.

Conclusion par Thomas LAURENCEAU

Au terme de cette table ronde, qu'en est-il de l'idée de massifier et de suggérer aux citoyens d'aller plus vers cette rénovation énergétique ?

L'idée du passage à l'acte dépasse largement la simple question de la rénovation énergétique. Aujourd'hui, le consommateur est écartelé entre son pouvoir d'achat et son vouloir d'achat et sur ce sujet de la rénovation énergétique, on a la possibilité de concilier l'inconciliable : la rénovation, cela fait du bien à mon habitat, cela fait du bien à l'emploi, et cela fait du bien à la planète, n'est-ce pas un nouveau projet de société qui dépasse largement la rénovation énergétique ?



TABLE RONDE

LA PLACE ET L'IMPORTANCE DES DIFFÉRENTS ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Quel est le rôle des Centres de ressources BEEP pour accélérer la rénovation énergétique de l'habitat privé (notamment en accompagnement des plateformes territoriales de rénovation énergétique) ?
 - Les groupements d'entreprises : une solution pour une offre globale de qualité ?
 - Quelle place pour la maîtrise d'œuvre dans la rénovation de l'habitat privé ?
 - Le négoce, un relais incontournable pour mobiliser les professionnels ?
 - Comment amplifier les travaux de rénovation énergétique ?
 - Un exemple d'accompagnement technico-financier en région Lorraine.
 - Un exemple de territoire avec la Communauté Urbaine du Grand Nancy.

Benoît VION-DURY,

chargé de mission R&D et Innovation - Envirobat BDM (Bâtiments Durables Méditerranéens)

En novembre 2014, un appel à manifestation d'intérêt est lancé afin que les territoires s'engagent à créer des plateformes territoriales de rénovation énergétique.

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, le dispositif est en phase de lancement, aujourd'hui la plateforme territoriale de rénovation énergétique la plus avancée est celle de Marseille Provence Métropole. On compte aussi deux territoires expérimentaux "Rénover +" (Communauté de communes du Pays d'ignois, Communauté de commune de Fréjus St Raphaël) : cette démarche consiste à rapprocher l'offre de la demande. Plus précisément, il s'agit de mettre à disposition sur le terrain des chargés de mission dédiés pour animer un territoire et faire émerger des projets concrets de rénovation, sensibiliser les artisans, favoriser les groupements d'entreprises...

→ Les groupements d'entreprises : une solution pour une offre globale de qualité ?

L'offre globale avec plusieurs artisans regroupés de manière officielle (SCOP, groupement ou création d'entreprise), proposant différentes compétences, apporte une qualité supplémentaire au projet : le particulier bénéficie d'un accompagnement global, sur le chantier, sur les aides publiques qu'il peut obtenir en fonction des travaux de rénovation à engager... Il y a une notion de confiance incontestable qui s'instaure avec le client final, du fait de son accompagnement tout au long du projet.

→ Quel est le niveau de maîtrise d'œuvre sur ces groupements d'entreprises ?

Il est nécessaire de prendre un maître d'œuvre, même si les travaux de rénovation chiffrant en-dessous de 30 000 euros ! Sur nos retours d'expérience, on constate qu'au moins il y a de maîtrise d'œuvre, au plus on a d'ennuis, le temps du chantier devient extensible et les budgets sont dépassés. Avoir une maîtrise d'œuvre, c'est bénéficier d'assurance, de tranquillité, du respect des délais.

Échanges avec la salle

- Comment les particuliers peuvent-ils avoir accès à ces professionnels ? L'objectif est d'avoir un annuaire qui fera référence a priori aux annuaires de type RGE, Capeb... et autres opérateurs du bâtiment.
- Les centres de ressources, comme Envirobat BDM, et les EIE bénéficient des retours d'expérience terrain : ces retours leur permettent de rendre compte, dans les commissions Qualibat, des compétences des professionnels, c'est un éléments important pour l'attribution des qualifications RGE.



Benoît Vion-Dury

TABLE RONDE

LA PLACE ET L'IMPORTANCE DES DIFFÉRENTS ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT

→ L'auto-réhabilitation concerne beaucoup de particuliers

L'isolation d'une toiture est accessible à tous par exemple. Pour les travaux embarqués comme refaire sa salle de bain, la décoration, la façade, les particuliers passent par Leroy Merlin, Point P... En PACA, sur les plateformes de la rénovation, il y a un AMO qui est moteur sur ces questions là et qui tient à ce que ces grandes surfaces de matériaux soient largement impliquées dans la démarche afin de capter ce marché de l'auto-réhabilitation, accompagné ou non.

L'intérêt de ces grandes surfaces, c'est qu'elles diffusent une large communication, avec des messages publicitaires sur la rénovation, avec des moyens financiers à la hauteur des enjeux.

→ Existe-t-il des solutions qui entrent dans les budgets pour assurer cette maîtrise d'œuvre ?

Dans une coopérative, la maîtrise d'œuvre est intégrée. Par ailleurs, aujourd'hui, les artisans tendent à se regrouper pour proposer une offre globale, notamment pour répondre à des travaux de rénovation avec plusieurs corps d'état.

L'UFCAC est récente. Lors de sa création, 15 coopératives y adhéraient, aujourd'hui, on en compte 48.

Les missions de l'UFCAC sont le service à la création d'activités (administratif et juridique), le développement (idées de développement), l'accompagnement (suivi et formations proposés) et le soutien des artisans (offre globale réalisé par la coopérative : devis et facturation).

Lorsqu'un particulier a besoin de réaliser des travaux et qu'il ne connaît pas d'artisan, il passe par une coopérative ! Une coopérative rassemble en moyenne une dizaine d'artisans, cela crée une émulation entre les professionnels qui favorise le développement des compétences et c'est profitable au client final. Les artisans travaillent à 20 % en moyenne avec les coopératives.

→ Comment s'organise la maîtrise d'œuvre dans la coopérative ?



Pascal SICOT,
président de l'UFCAC
(Union Française
des Coopératives
Artisanales de
Construction)

Les maîtres d'œuvre peuvent intégrer une coopérative. Dans les plus anciennes d'entre elles, il y a un commercial, un secrétariat et un dessinateur qui font office de maîtrise d'œuvre.

Échanges avec la salle

- Quels sont les avantages et les inconvénients d'une coopérative ?

L'avantage d'une structure de coopérative est qu'elle ne paie pas d'impôt sur les sociétés, pas de taxe d'apprentissage, pas de CFE. Le résultat est réparti au prorata du chiffre d'affaire de chaque artisan qui règle directement l'IS.

L'inconvénient majeur de la coopérative c'est de ne pas respecter l'esprit coopératif. Si on rentre dans un groupement juste pour venir chercher du travail et ne pas s'occuper de la coopérative, l'artisan ne fait pas son rôle d'associés dans la coopérative, d'autres artisans vont le faire pour lui mais cette situation n'est pas pérenne.

Le rôle de la fédération est d'organiser des réunions de secteurs. Tous les nouveaux adhérents passent par une formation sur les fondamentaux de la coopération.

- Quelles sont les relations entre architecte et artisans, coopératives ?

Aujourd'hui, les coopératives sont plus proches des architectes que des constructeurs. Le but est de travailler en partenariat avec les architectes. Il faut avancer sur ce sujet là, car les architectes ont besoin des artisans et vice versa. Il y a certainement des solutions pour travailler ensemble.

TABLE RONDE

LA PLACE ET L'IMPORTANCE DES DIFFÉRENTS ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Au sein des groupements constitués, y a-t-il une meilleure organisation des entreprises ? Des différences de prix entre l'offre groupée et l'offre séparée par exemple ?

La coopérative propose non seulement une offre groupée, de la maîtrise d'ouvrage mais aussi du dommage ouvrage sur de la rénovation à partir d'un certain montant de travaux.

- Que se passe-t-il en cas de défaillance d'une des entreprises de la coopérative ?

S'il y a une défaillance sur le chantier, cela relève de la responsabilité de la coopérative. Si le chantier concerne une maison neuve par exemple, il y a une garantie de délai et de prix. C'est à la coopérative de remplacer au plus vite cette défaillance afin de respecter les garanties.

- Proposer un diagnostic énergétique d'un bâtiment et les travaux qui vont avec jusqu'à une garantie de résultat : est-ce que ce type de service complet est expérimenté ?

Absolument, cela rentre dans l'offre de la coopérative. En revanche, l'engagement en termes de résultat de performance énergétique est plus délicat car très peu de compagnies d'assurance assurent cette garantie, car elle dépend beaucoup de l'usage de l'habitat que les occupants en font.

- Les coopératives de l'UFCAC embarquent-elles la rénovation énergétique ? Est-ce que c'est un marché pour elles ? Et quelle est leur approche auprès des clients particuliers ?

Pour ce faire, la coopérative doit être reconnue RGE. Tous les artisans ne sont pas RGE, mais ceux qui réalisent les travaux RGE chez le client, doivent avoir cette qualification. Le client peut alors récupérer les aides de l'Etat auxquelles il a droit.

Sylvie FEUGA,

animatrice de Lorraine Qualité Environnement

→ Un exemple d'accompagnement technico-financier en région Lorraine

La Région Lorraine a décidé, depuis plusieurs années, d'aider les propriétaires de maisons individuelles (construites avant 1990) à rénover leur habitation par la mise en place d'un dispositif d'accompagnement et d'incitation financière. Il comporte notamment un accompagnement pédagogique, assuré par les EIE ou structures équivalentes (suivi et aide aux différentes étapes du dossier de demande de subvention).

Pour ensuite bénéficier d'aides financières, le particulier doit passer par des professionnels. En tant que centre de ressource, nous avons créé un annuaire libre et gratuit à cet effet :

- les entreprises de l'annuaire ont des labels ou des qualifications ;
- les bureaux d'étude, des mentions RGE ou travaillant sur l'audit énergétique global ou l'étude thermique ;
- les maîtres d'œuvre et architectes sont sélectionnés par une commission, en fonction de leur formation et du retour d'expérience.

Les particuliers doivent s'engager à réaliser un audit énergétique (à partir d'un cahier des charges précis, les aides financières sont de 80 à 90 % du montant de l'audit, attribuées sans condition de ressources).

À la suite de l'audit, le particulier souhaitant réaliser des travaux peut également bénéficier d'une aide (50 % du coût dans la limite de 2 500 €) pour l'accompagnement technique par un maître d'œuvre (cahier des charges définissant les missions du MO ou AMO sur la rénovation énergétique à réaliser). C'est une mesure incitative, permettant de valoriser l'apport d'un MO auprès du client.

TABLE RONDE LA PLACE ET L'IMPORTANCE DES DIFFÉRENTS ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT



Sylvie Feuga

La dernière aide concerne les travaux d'économie d'énergie (pour un niveau de rénovation BBC) avec un test d'étanchéité à l'air en phase travaux et à réception.

Échanges avec la salle

- Quels sont les objectifs de rénovation en nombre ? Quel est le budget de la Région ?

L'objet de l'intervention concerne un dispositif qualitatif et non de massification :

- 200 audits aidés par an.
- 75 rénovations aidées avec travaux par an.
- Budget effectif est de 420 000 € par an.

- Comment passer d'un dispositif qualitatif à un dispositif de massification à la maille d'une région ? Qu'en est-il de l'offre industrielle ?

Les industriels commencent à présenter des solutions intégrées à des coûts maîtrisés.

Si on veut massifier la rénovation énergétique, il faut qu'on apporte les outils pour cette massification : les Régions doivent travailler ensemble, mutualiser leurs travaux, recherches, innovations, et élaborer des outils transversaux facilitant cette démarche.

Patrick VENZAL,
directeur efficacité énergétique - Point P

→ Le négoce, un relais incontournable pour mobiliser les professionnels ?

Notre métier est de vendre des matériaux. Au niveau d'une enseigne comme Point P, qui a un millier de point de vente, le négoce avec les professionnels représente à peu près 10 millions de contacts par an.

L'objectif, lors de ces contacts avec les artisans, est de conseiller, les informer afin de faire évoluer leur niveau de compétence sur la rénovation énergétique : l'accompagnement par exemple dans la compréhension de la RGE, la formation pour y accéder...

En 2014, nous avons formé 20 % des professionnels FEE Bat au niveau national.

En fin d'année, nous lançons un outil "aide aux travaux" via le site internet Point P permettant à l'artisan à la fois de construire un argumentaire technique et commercial pour ses clients mais aussi informant précisément des aides dont le particulier a droit. La base de données comprenant plus de 2 000 aides (selon 4 critères : aides soumises à des conditions de ressources, à des conditions de performance, à des conditions de qualité de produit, à des conditions d'intervention de professionnels RGE).



Nous sommes très axés sur le professionnel et on éclaire aussi le chemin du particulier afin que les deux se rencontrent. On essaie de casser le décalage entre le client et le professionnel pour qu'ils se comprennent et prennent une décision fondée sur la confiance réciproque.

Soyons compatibles entre privé et public.

TABLE RONDE

LA PLACE ET L'IMPORTANCE DES DIFFÉRENTS ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT

Échanges avec la salle

- Comment sont formés les vendeurs de chez Point P en matière d'efficacité énergétique ? Est-ce uniquement les fournisseurs qui leur apportent une formation ou avez-vous une vraie politique de formation ?

Sur 1 000 points de vente, 137 d'entre eux sont spécialisés sur l'efficacité énergétique.

Les salariés volontaires remplissent un questionnaire détaillé et en fonction des réponses, nous planifions un programme de formation spécifique. Nous disposons de 3 écoles en France, et on dépense 2 fois et demi notre budget de formation en interne par rapport aux obligations. Nous proposons également du e-learning dédié à ces agences spécialisées afin d'instaurer un rythme dans la formation des salariés.

Ludovic ENTEMEYER,
directeur de l'énergie et du climat - Communauté Urbaine du Grand-Nancy

→ Un exemple de territoire avec la Communauté Urbaine du Grand Nancy

Quel est le dispositif qui pourrait nous faire passer d'un territoire classique, où on fait de l'information, de la sensibilisation, à un territoire qui soit vraiment moteur ?

Les certificats d'économie d'énergie

La simplicité, c'est d'aller chercher un partenaire financier qui rachète les C2E à taux fixe, de façon à ce que le dispositif ne coûte rien à la collectivité.

Un guichet unique (la maison de l'habitat et du développement durable) pour renseigner les particuliers sur le dispositif a été mis en place en 2012. L'objectif était de réaliser 150 dossiers de particuliers et on en a fait 980 en moins de 2 ans, ce qui a généré 7 millions de travaux pour les artisans : nous sommes sur de la massification et pas sur de la rénovation globale.

La démarche est reconduite entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2017 : les

particuliers qui font des travaux, avec facture acquittée, et qui signent une convention avec la Communauté urbaine pour prouver leur rôle incitatif et acteur, en bénéficient.

Chaque particulier qui s'adresse au guichet unique pour retirer un dossier C2E doit passer par un conseiller énergie. Le conseil au particulier et afin de simplifier la démarche pour tous, est de faire réaliser 3 devis par des artisans RGE.

En moyenne, nous réalisons 500 dossiers par an sur 270 000 habitants, nos objectifs Plan Climat Air Energie sont atteints. Sur le secteur habitat du Grand Nancy, les C2E représentent 60 % de l'objectif annuel en tonne de CO2 évité.



Des outils de suivi pour les particuliers et la Communauté urbaine

Nous avons créé un outil de suivi qui calcule les tonnes de CO2 évitées et les tonnes de kWh économisés. Cette année, nous sommes allés plus loin grâce un appel à projet que nous avons gagné, lancé par l'ADEME, sur la qualité de l'air. Nous avons créé un outil permettant de consulter les cartes de pollution sur nos territoires : pour viabiliser un projet de travaux localisé sur le territoire, l'outil calcule l'impact des futurs travaux sur la qualité de l'air. Cet outil nous permet de prioriser les actions et de mieux les cadrer afin de ne pas dégrader des zones déjà fragiles ou polluées.

CONCLUSION

José CAIRE, directeur Villes et Territoires Durables de l'ADEME

Cette journée de rencontres et d'échanges nous est très utile : nous avons besoin de vos interpellations, de vos expériences, de vos propositions. De notre côté, nous travaillons afin que le réseau vous soit utile, notamment en termes de contenus et de thématiques sur lesquelles il est important d'échanger pour avancer ensemble.

Un des sujets d'actualité concerne le regroupement des régions, pour une consolidation, pour plus d'impact sur les territoires. La rénovation énergétique est désormais intégrée dans les projets de territoire. Le portage local, comme nous l'avons vu aujourd'hui, constitue un enjeu majeur d'accélération de la dynamique de rénovation énergétique de l'habitat privé.

