



**+**

# Les professionnels de l'immobilier et la rénovation énergétique

Leurs contributions possibles aux actions des plateformes de la  
rénovation énergétique de l'habitat



Les **professionnels de l'immobilier (notaires, agents immobilier, syndics)** appartiennent bien à l'écosystème du logement privé et peuvent donc à ce titre devenir des partenaires des plateformes de la rénovation énergétique de l'habitat.

**Présents dans le parcours résidentiel et le parcours de vie des particuliers**, ils sont en situation de pouvoir apporter des informations sur les travaux de rénovation (énergétique), sur les aides associées et sur les acteurs susceptibles d'apporter des conseils et/ou de réaliser des travaux.

Dans un objectif de clarté, le présent document opère **une distinction entre quatre « professions »/métiers** : les notaires, les agences de transaction immobilière, les agences de gestion locative et les syndics de copropriétés. Cette distinction est en grande partie artificielle ; en effet, un bon nombre d'agences immobilières cumulent des fonctions de transaction, gestion locative et syndic. Par ailleurs, un office notarial sur deux environ propose des services de transaction immobilière. Enfin, il arrive fréquemment qu'à l'étape du compromis de vente, ce soient les agences immobilières et non les notaires qui interviennent.

Il faut donc simplement garder en mémoire que l'on aura affaire, au sein de ces structures et dans la plupart des cas, **à des services et à des personnes différentes** auxquelles il faudra tenir un **langage ciblé** et proposer des **actions de partenariat adaptées**. Cependant, la bonne nouvelle, c'est que pour un partenariat établi, ce sont potentiellement plusieurs cibles qui peuvent être touchées. Il convient donc, lors des démarches de prospection de ces professionnels, de bien connaître les différentes facettes de leur activité et, éventuellement, de rencontrer des personnes différentes au sein de ces structures.



1. La présence de ces professionnels/métiers est centrale et incontournable à des **moments clés** pour la rénovation (énergétique) ; ils appartiennent nécessairement au cercle des informateurs intervenant dans le **processus de décision\*** des particuliers.
2. S'ils ont bien un rôle de conseil, celui-ci comporte des limites : compétences, juridiques, techniques, stratégiques, commerciales.
3. Des évolutions récentes de leur environnement (ubérisation, digitalisation, déréglementation et sur-réglementation) induit de **nouvelles situations de concurrence** qui peuvent les conduire à rechercher un positionnement différenciateur en proposant plus de qualité de service.
4. Dans l'ensemble, ces professionnels n'ont à ce jour, que **peu ou pas de liens avec le service public du conseil** en rénovation (énergétique).

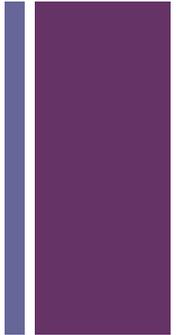
\* : pour plus de précisions sur le processus de décision, se référer à l'Etat de l'art.



1. Le rôle possible des **notaires** pour promouvoir la rénovation énergétique
2. **Agences immobilières** : leur rôle au moment des transactions
3. **Agences de gestion locative** : leur rôle auprès des propriétaires bailleurs
4. Les **syndics** impliqués dans la rénovation énergétique



# Le rôle possible des notaires pour promouvoir la rénovation énergétique



- Quelques éléments de contexte à prendre en compte
- La rénovation, une opportunité pour les notaires ?
- Les deux moments clés où le notaire peut avoir une influence sur les particuliers
- Les limites du DPE et la carte à jouer pour les PTRE
- Pistes d'action pour les PTRE

Cette partie est basée sur :

- l'analyse de **cinq entretiens** avec des notaires d'Auvergne Rhône-Alpes,
- l'**observation** d'un notaire en situation de conseil patrimonial auprès d'une personne âgée dont le logement nécessitait des travaux d'adaptation et d'amélioration énergétique ainsi que de limitation des droits de succession à venir pour ses ayants-droits,
- un entretien avec un **responsable stratégie et formation** pour le Conseil national du notariat, intervenant dans de très nombreux offices notariaux partout en France.



# Quelques éléments de contexte à prendre en compte

- Dans le cadre d'une **profession réglementée**, les notaires sont des **officiers publics et ministériels**.

## Extrait du site du Conseil Supérieur du Notariat

« Le notaire est un officier public bénéficiant à ce titre d'une délégation de puissance publique, autrement dit de l'État. Il est placé sous le contrôle de la chambre départementale ou interdépartementale des notaires dont il dépend, et du Procureur de la République.

Le notaire authentifie les actes : en apposant son sceau et sa propre signature, il constate officiellement la volonté exprimée par les personnes qui les signent. Il s'engage personnellement sur le contenu et sur la date de l'acte. Cet acte s'impose alors avec la même force qu'un jugement définitif.

C'est également un professionnel libéral qui conserve son indépendance, et un chef d'entreprise responsable de son équilibre économique. Il est tenu à une obligation de conseil vis-à-vis de sa clientèle. »

- La profession est organisée à **trois échelles** : Chambre départementale, Chambre régionale, Conseil national.
- Les notaires remplissent deux fonctions importantes en matière de logement : ils interviennent lors des **acquisition** de biens immobiliers et ont un rôle de **conseiller patrimonial** (investisseurs/propriétaires bailleurs ; anticipation et règlement des successions).
- La mise en œuvre de la loi Macron, qui doit faciliter l'installation de nouveaux offices notariaux, est en train de créer une **situation de concurrence**, relativement inconnue des notaires jusqu'à présent, qui peut les obliger à trouver les voies leur permettant de se différencier. Certains offices notariaux resteront très traditionnels mais d'autres sont aujourd'hui dans de **vraies dynamiques de modernisation et de transformation de leur image**. Cette concurrence peut jouer différemment selon l'environnement, urbain ou rural.
- Un Plan National d'Action (<http://www.ylios.com/wp-content/uploads/2016/12/NVP-pour-mise-en-ligne.pdf>) décline sept grands axes de changement pour les offices notariaux avec une caractéristique principale : il s'agit de **mettre le client au centre**
- L'inflation des obligations administratives liées aux actes notariés a conduit les offices à une **dématérialisation croissante des dossiers** et à une informatisation sophistiquée des offices notariaux. Les actes sont aujourd'hui présentés sur des écrans de grande taille, les signatures enregistrées sur tablettes numériques.



# La rénovation, une opportunité pour les notaires ?

- Les enjeux de la transition énergétique sont connus et les notaires s'y intéressent. Dans le cadre de leur devoir de conseil (gratuit), bien informer leurs clients sur l'intérêt patrimonial de la rénovation énergétique et sur les aides financières associées peut être pour eux un **facteur de différenciation** dans le nouveau contexte de concurrence qu'ils doivent affronter (cf. annexe : données issues de la base de données PERVAL, gérée par le Conseil national du notariat, à propos de l'influence de l'étiquette DPE sur le prix des biens immobiliers).
- La Loi ALUR a introduit de nouvelles obligations d'information au moment des transactions. Cela a eu pour conséquence de faire revenir vers les offices notariaux **une partie des compromis de vente** qui pouvaient être précédemment signés au sein des agences immobilières.
- Près d'un office notarial sur deux pratique l'activité de vente de biens (**service transaction immobilière**) et emploie pour cela des négociateurs.
- Les offices notariaux ont une obligation de **30 heures de formation** par an pour leurs collaborateurs.



# Les deux moments clés où le notaire peut avoir une influence sur les particuliers

- Dans le cas des acquisitions dans l'ancien, au moment de la **signature du compromis** :
  - il est encore temps pour les particuliers de **penser aux travaux** qu'ils veulent/vont faire dans le bien qu'ils souhaitent acheter.
  - une bonne information sur les travaux et sur les aides associées peut les aider à envisager différemment leur projet et son **plan de financement** (rappel : les prêts immobiliers sont souvent signés au moment de la vente, s'ils sont assortis d'une hypothèque) ; les notaires sont à ce moment-là, dans une situation plus confortable que l'agence immobilière (cf. infra).
  - les diagnostics immobiliers, dont le DPE, doivent **obligatoirement être présentés et commentés** au moment de la signature du compromis, même si cela est plus vécu comme un point de passage obligé que comme un opportunité de réflexion sur le projet.
- Le moment où les clients commencent à envisager **leur vieillissement** et les **problématiques de succession associées** :
  - ces clients peuvent habiter dans **des biens anciens, mal classés au plan énergétique** et nécessitant des **travaux d'adaptation** (pour anticiper le maintien à domicile) ; les notaires (et leurs négociateurs) savent qu'un mauvais DPE est utilisé par l'acheteur pour faire baisser le prix au moment de la négociation.
  - ces clients commencent à percevoir la nécessité de **pouvoir vendre bien et vite** (valeur patrimoniale) leur logement en vue d'une entrée plus ou moins souhaitée en maison de retraite, pour faire face aux dépenses que cela entraîne.
  - tant qu'ils sont propriétaires occupants de leur résidence principale, ils bénéficient d'aides (énergie + adaptation) qu'ils n'auront plus s'ils entrent en maison de retraite (et/ou leurs héritiers n'en bénéficieront pas s'ils doivent faire des travaux pour rendre *vendable* un bien déclassé). S'ils ont des liquidités, il peut être plus rentable de les **placer dans la valeur patrimoniale du bien** (avec droit aux aides) plutôt qu'elles ne rentrent dans la succession. Ceci avec la limite que le manque de pérennité de l'action publique enlève de la lisibilité de long terme sur les conseils à donner (ex. réforme annoncée de l'ISF qui devrait alourdir la part de l'immobilier dans l'assiette de calcul).



# Les limites du DPE et la carte à jouer pour les PTRE

- Dans le cadre de leur obligation d'information, les DPE sont assez insécurisants pour les notaires qui en **perçoivent bien les limites** (« on n'est pas à l'aise pour donner des conseils ») :
  - problème de **fiabilité** du diagnostic (« une fois sur deux, les factures ne sont pas demandées » ; « lorsqu'il a compris que le futur acheteur du bien entendait le louer, le diagnostiqueur a proposé de refaire le DPE. L'étiquette était trop mauvaise ! »),
  - les **recommandations d'amélioration succinctes** et peu visibles car figurant après quelques pages sur les écogestes, sont jugées très peu utiles,
  - les notaires n'ont **pas eux-mêmes la formation technique** pour donner des conseils simples et éclairés de premier niveau (ex. favoriser l'enveloppe), ce qui peut les conduire à des arguments simplistes (ex. mettre des doubles-vitrages),
  - ils disposent d'une **connaissance très minimale des aides**,
  - le **DPE est « noyé »** dans un dossier de près de cent pages comportant tous les autres diagnostics (en copropriété, les obligations d'information sur la santé de la copropriété rendent le dossier encore plus indigeste). Les clients semblent s'arrêter beaucoup plus sur les questions représentant un danger directement perceptible (amiante, plomb, sécurité gaz et électrique).
- **Les notaires ne connaissent pas les endroits où des renseignements peuvent être trouvés notamment sur les aides financières :**
  - connaître **l'existence d'une PTRE** de proximité vers laquelle orienter leurs clients serait un réel plus pour eux (parfois, ils recommandent de rappeler le diagnostiqueur ce qui n'est pas vraiment satisfaisant) ; et cela d'autant plus que la caution « service public » leur apparaît primordiale (pour eux comme pour leurs clients).
  - un **fascicule** (en version papier + version pdf du fait de la dématérialisation des actes) pourrait être donné aux clients : « un document synthétique, didactique et très simple » ... avec des liens internet bien mis en évidence vers la PTRE pour ceux qui veulent en savoir plus.



# Pistes d'action pour les PTRE

## ■ La clé d'entrée institutionnelle

- pour toucher les **Chambres départementales** ou la **Chambre régionale**, qui peuvent ensuite transmettre des informations et envisager des actions communes (ex. participer à une réunion locale, en mettant le thème de la rénovation à l'ordre du jour), **c'est certainement l'échelon politique qui serait le plus efficace**. Par la mutualisation au sein du centre de ressources et ses déclinaisons dans les départements, il s'agirait donc de mobiliser les élus locaux impliqués\* pour participer à « ouvrir les portes » au niveau des Chambres, au nom d'un collectif départemental ou régional des PTRE.
- le CRIDON - **GIE d'appui, de formation et de conseil au service des offices notariaux** - a son siège à Lyon (<https://www.cridon-lyon.fr>). Il propose un vaste catalogue de formations qui pourrait être enrichi sur le sujet de la rénovation énergétique. Là encore, la clé d'entrée politique est à favoriser. Une limite : la profession devenant de plus en plus complexe, il n'est pas certain que cela devienne une formation prioritaire pour les offices.
- l'INAFON est l'organisme de formation professionnelle des notaires (<https://www.inafon.fr/pages/nos-valeurs>)
- dans les argumentaires, il est crucial de **jouer sur la corde « mission de service public »**, qui est aujourd'hui revitalisée par les notaires pour contrer les effets de la libéralisation de la profession.

## ■ Le contact direct

- les notaires peuvent volontiers recevoir un représentant de la PTRE pour échanger avec lui ; là encore le point commun d'être dépositaire d'une « **mission de service public** » est un argument à faire valoir car l'information en provenance **du service public de l'énergie** jouira d'une meilleure image auprès d'eux (mots clés : *devoir, désintéressé, gratuit/pas rémunéré*).
- une courte séance d'information permettant d'apporter les quelques grandes informations clés qu'un notaire peut transmettre au client, avant de l'inciter à aller vers la PTRE, pourrait être appréciée. L'approche « travaux embarqués » peut être promue pour montrer comment combiner énergie et autres travaux (adaptation au vieillissement, mise en sécurité du logement...), avec l'effet de levier des aides. Un argumentaire adapté pourrait être construit.

## ■ D'autres pistes, à mettre en œuvre à une autre échelle

- les notaires sont attentifs aux revues professionnelles qu'ils reçoivent ; un **dossier sur la rénovation énergétique** pourrait être de nature à les intéresser.

\* : il peut se révéler utile d'*éplucher* la liste des élus locaux et de vérifier si parmi eux, il ne se trouve pas un ou plusieurs notaires susceptibles de jouer un rôle d'intermédiaire



- La base de données **PERVAL** (<https://www.perval.fr>) peut apporter des informations précises sur les transactions effectuées sur un territoire. Elle inclut des indications sur l'état des logements ayant fait l'objet d'une transaction et la nécessité de travaux.
- **La déclaration d'intention d'aliéner (DIA) est une formalité imposée à tout propriétaire qui souhaite vendre un bien immobilier situé sur une zone de préemption** . Elle est destinée à informer, avant la vente, le titulaire du droit de préemption, par exemple la commune, afin qu'il puisse faire valoir ses droits. Lorsque les communes d'un territoire utilisent ce dispositif, il est possible de connaître les biens mis sur le marché de manière très anticipée et d'apporter une information très en amont.
- **Un exemple d'action au moment de l'acquisition**, un service de visite-conseil avec le futur acquéreur (voir aussi partie suivante) : <http://renovons.fr/evaluation-avant-achat/>



# Agences immobilières

Leur rôle au moment des transactions



- **POINT DE DEPART : le moment de l'acquisition d'un bien dans l'ancien est une « fenêtre de tir »** permettant d'envisager une rénovation énergétique ambitieuse et/ou globale et peut justifier des actions spécifiques pour toucher la cible des acquéreurs.
  - La prise en compte du coût des « travaux à réaliser » avant d'entrer dans le logement peut permettre de **modifier le plan de financement** de l'acquisition dans un moment où des négociations sont entamées avec une ou plusieurs banques.
  - Dans la plupart des cas, les ménages prévoient **un minimum de travaux pour s'approprier un bien** marqué par l'histoire de vie d'un propriétaire antérieur ; en cas de travaux plus lourds avant installation, le financement partiel de ceux-ci est inclus dans l'enveloppe de l'emprunt immobilier (donc à un taux bas).
  - Faire réaliser les **travaux les plus intrusifs avant d'intégrer le logement** permet d'éviter les désagréments de la phase chantier en site occupé.
  - Ceci avec **quelques limites** : le budget disponible pour l'acquisition peut être tendu... mais l'existence d'aides financières peut apporter une vision différente du budget mobilisable (notion de *travaux embarqués*) ; au moment de l'acquisition, la charge mentale qui repose sur les ménages est extrêmement élevée et peu favorable à l'ajout d'autres informations/variables à prendre en considération, dans un moment parfois très anxiogène ; de plus, la plupart des ménages ont besoin que les travaux soient réalisés au plus vite pour ne pas « payer un double loyer ».
  - Ces limites se font sentir avec moins d'acuité pour les « secundo-accédants ».
- **OBJECTIF : mieux comprendre la manière dont les agences immobilières pourraient suggérer des travaux de rénovation énergétique et informer sur les lieux de conseil et sur les aides financières pour réaliser les travaux**
  - Mieux connaître leurs enjeux et objectifs,
  - Comprendre leurs techniques commerciales, leurs contraintes,
  - Évaluer leur niveau de connaissance des biens sous l'angle énergétique,
  - Mettre au jour leur niveau de connaissance sur les aides à la rénovation énergétique et les sources d'information existant localement.



Considérant le risque de la « langue de bois » (et de refus d'entretien) de la part des agences immobilières, nous avons choisi la **technique du client mystère** qui consiste à jouer le rôle du client afin de recueillir des observations sans dévoiler son statut d'enquêteur.

**Enquête auprès de trois agences immobilières** (St Etienne, Valence, Bourg-en-Bresse) appartenant aux réseaux Orpi, Century 21 et Foncia, et auprès d'un agent indépendant

Le scénario : nous disposons d'une enveloppe de 300 000 euros au total (sans problème de financement) que nous souhaitons **répartir entre l'achat et les travaux à réaliser** ; la réalisation de travaux pour nous approprier la maison, la mettre à notre goût et l'adapter au besoin de la famille, est **un critère important d'achat**. D'autant plus que les travaux ne nous font pas peur ayant déjà une expérience en la matière ; **nous ne connaissons pas le contexte local**, l'achat étant motivé par une mutation professionnelle.

Prise de rendez-vous par téléphone pour la visite de maisons individuelles (**classées en étiquette C ou moins**) choisies sur la base d'une sélection sur annonces et/ou propositions de l'agence. St Etienne : 2 visites ; Valence : 4 visites ; Bourg-en-Bresse : 3 visites.

Suite à ces visites, observation des relances et des nouvelles offres envoyées par internet. On trouvera en annexe la dernière offre reçue, qui montre comment celle-ci s'éloigne de notre scénario (et vient confirmer l'analyse proposée ci-après).

**Entretien avec un négociateur**, rattaché à un office notarial de Lyon.

**Entretien avec un agent immobilier « éthique »** et concerné par le bâtiment durable et la rénovation énergétique de l'habitat, postérieurement à nos visites mystères, pour valider et compléter notre analyse au regard de sa propre connaissance du métier et des ses confrères.



- **Le contexte du métier**
- **Les pratiques commerciales générales**
- **La connaissance des biens et les principaux arguments mis en avant**
- **DPE et autres diagnostics : leur utilisation par l'agence ; leur utilité pour l'acheteur**
- **La connaissance des aides et des ressources locales de conseil**
- **Le cas particulier de l'investissement locatif**
- **Les pistes d'action pour les PTRE**



- La Loi ALUR a renforcé les obligations qui pèsent sur les agences immobilières en particulier en **matière d’affichage** (honoraires et caractéristiques des biens). Plus globalement, elle a augmenté la charge de travail et la nécessaire vigilance des agences. Ceci peut les rendre moyennement réceptives à une charge d’informations supplémentaires sur des sujets où leur responsabilité est moins mise en cause.
- Les agences immobilières ont une **obligation de conseil et d’information** :
  - elles doivent fournir les informations les plus exhaustives possibles sur l’histoire et l’état du bien : **le bâti, les systèmes techniques, le fonctionnement...**
  - cependant, en ce qui concerne les préconisations de travaux, **elles ne doivent pas formuler de conseils qui pourraient être assimilés à de la maîtrise d’œuvre** et donc engager leur responsabilité ; si elles peuvent éventuellement le faire par oral, elles ne le feront jamais par écrit.
  - en cas de demande de contacts pour les travaux, plusieurs réactions : proposer un ou plusieurs noms (de maîtres d’œuvre ou courtiers), recommander un professionnel en particulier, s’abstenir.
- Les agences immobilières (directeurs + personnel) ont **une obligation de formation continue** (décret n° 2016-173 du 18 février 2016 - JORF du 21 février) pour un quota de 14 heures par an ou 42 heures au cours de trois années consécutives sur les sujets suivants :
  - domaines juridique, économique, commercial,
  - déontologie,
  - domaines techniques relatifs à la construction, l’habitation, l’urbanisme et **la transition énergétique**.
- Il devient fréquent que les transactions soient conduites par des **négociateurs/commerciaux non salariés** (ex. auto-entrepreneurs) qui bénéficient de la carte professionnelle de l’agence à laquelle ils sont rattachés mais qui n’ont pas les mêmes obligations de formation professionnelle.
- La **pression d’internet** (réseau d’agences en ligne vs. agences sur rue ; sites de particuliers à particuliers) représente une menace pour les agences immobilières qui voient leurs parts de marché s’éroder. Apporter **un service et des conseils plus complets et localisés** pourrait devenir un facteur de différenciation.



- La **localisation du bien** est l'un des critères essentiels recherchés par les clients et mis en avant par l'agence immobilière.
  - Une question dans le Quizz édité pour les 30 ans d'Orpi : « *Quels sont les trois principaux critères pour définir un bon achat immobilier ? Réponse : l'emplacement, l'emplacement, l'emplacement !* ».
  - Deux cas de figure : le client connaît déjà la ville et les quartiers dans lesquels il centre sa recherche ; le client ne connaît pas la ville (notre cas) et l'agent va chercher à comprendre ses motivations en la matière et ses modes de vie, pour mieux cerner les localisations à proposer. Dans ce cas, le rendez-vous comprend toujours des commentaires sur le quartier, les commerces, l'ambiance, les distances (à pied, à vélo, en transport en commun...) lors des déplacements pour aller visiter les biens.
- En contexte urbain, la **présence d'un garage** est un autre argument particulièrement mis en avant.
- Il semble y avoir une **règle de genre vis-à-vis des travaux** selon laquelle si les hommes peuvent envisager de « tout casser », leurs épouses sont considérées comme beaucoup plus frileuses. Or, ce sont souvent elles qui **ont le dernier mot** pour l'achat ! Est-ce pour cela que la cuisine équipée est particulièrement mise en avant (dans les photos proposées et dans les arguments lors de la visite) ? C'est aussi le cas de l'emplacement et des branchements pour lave-linge et lave-vaisselle, de la présence de placards et d'espaces de rangement, d'une buanderie. Il a été demandé si le « *mari aimait bien bricoler ?* » : un espace en sous-sol inoccupé « *pourrait lui faire un bel atelier* ».
- Une **règle suivie** par les agences testées : faire visiter les biens dans un ordre qui va du moins flatteur au plus flatteur... ; on finit toujours par le possible « coup de cœur », même en limite de budget ou hors budget. Cela veut dire que les biens dépréciés/moins chers mais qui pourraient profiter de gros travaux pour retrouver une deuxième jeunesse, dans le cadre du budget annoncé, ne sont pas mis en avant. Restent-ils réservés pour des clients avec moins de ressources pour l'achat ? Mais dans ce cas, des travaux pourront-ils y être faits par des clients au budget contraint ? Le fait que nous ayons mentionné ne pas avoir de problème de financement les a-t-il incités à essayer de nous vendre rapidement des biens plus onéreux (biens sur lesquels ils sont probablement plus souvent mis en concurrence par les vendeurs ; la rapidité de vente devient alors un critère déterminant).
- Toutes les **propositions reçues** par mail, postérieurement à notre visite, sont des biens avec peu de travaux à réaliser, en limite du budget global annoncé.
- Les **négociateurs sont mal à l'aise** avec les biens relativement dégradés, nécessitant de gros travaux, même s'ils présentent un beau potentiel après rénovation lourde et alors que le prix d'achat laisse de fortes marges de manœuvre pour envisager le financement des travaux. Ils ne savent pas mettre en valeur le potentiel d'un bien à rénover (alors que notre scénario leur donnait l'opportunité de le faire).



# La connaissance des biens et les principaux arguments mise en avant

- Leur discours commercial est fortement ancré sur les **travaux déjà réalisés** ; ils évitent de pointer les travaux qui resteraient à faire, alors même que notre scénario de visite les invitait ouvertement à le faire. S'ils cherchent à cerner très précisément les diverses attentes de leur client (un vrai temps de questionnement *découverte client* est accordé, en amont de la prise de rendez-vous et des visites), notre cas précis de client en recherche d'un bien à rénover profondément **ne rentre visiblement pas dans leurs cases habituelles** !
- Les négociateurs connaissent relativement bien **certains aspects des maisons** qu'ils font visiter :
  - la **date d'installation de la cuisine intégrée** (et sa marque, si prestigieuse) ;
  - l'état de la toiture et sa date de réfection, si celle-ci est récente ; mais **pas la nature ni l'épaisseur de l'isolant** (en cas de réfection, suite à un dégât des eaux, les effets sur la qualité de l'isolant ne sont pas interrogés) ;
  - l'état du **circuit électrique** (un tableau récent sera montré et mis en avant) ;
  - la **date d'installation de la chaudière** et la **source d'énergie** ; en cas de chaudière récente, ils ne savent pas si c'est une chaudière à condensation ;
  - les dates de **réfection des façades** ou de travaux importants de structure ; en cas de ravalement récent, il ne savent pas s'il y a eu isolation par l'extérieur (flou entre isolation et étanchéité).
- Les **principaux arguments** utilisés pour mettre en valeur le bien :
  - la tranquillité du voisinage (une maison dominée par une grande copropriété « *une résidence très bien, très calme. D'un réel standing* »).
  - les **doubles-vitrages** (généralement PVC) sont un **très fort argument de vente**, d'autant plus s'ils sont récents et en bon état. Ce sont en général les seuls travaux envisagés au moment de l'achat en copropriété, comme le souligne le négociateur d'un office notarial.
  - les **volets roulants**, d'autant plus s'ils sont électriques.
  - la **surface des pièces**, la taille des chambres.
  - l'absence de nuisances sonores.
  - les **éléments de décoration** « fixes » (ex. faux-plafond avec spots encastrés ; placards aménagés ; électroménager).
  - la présence d'une **alarme** et d'une **porte blindée**.



# Les carences de connaissances constatées sur la question énergétique

- **L'isolation des parois** est peu ou pas connue. Lors de certaines visites, des parois présentées comme isolées ne l'étaient pas. Un négociateur a reconnu ne pas savoir s'il y avait un isolant derrière des doublages intérieurs récents (le DPE était fait mais le négociateur a déclaré ne pas l'avoir regardé !). Mais... « *ces maisons de 1910, ça a une autre épaisseur de murs que celles d'aujourd'hui* ».
- Les idées d'aménagement de vastes combles perdus aménageables, non isolés, révèlent **une large sous-estimation de l'épaisseur du doublage nécessaire** pour y insérer une isolation efficace.
- La **présence d'un insert**, dans deux biens visités, est un argument dans un cas (« *une circulation d'air chaud à l'étage* ») et n'est même pas soulignée dans un autre. **La présence d'un foyer ouvert** est présenté comme un atout pour « *le plaisir d'un bon feu de bois* ».
- La présence de radiateurs récents et en bon état, avec robinets thermostatiques, n'est pas utilisée comme argument de vente. À l'inverse, le charme des radiateurs anciens en fonte est signalé (Sont-ils désemboués ? Sont-ils compatibles avec un circuit basse température ? L'agence ne le sait pas). De la même façon, les questions relatives à la présence d'une programmation/régulation ne rencontrent que de vagues réponses.
- **L'isolation en sous-face** des planchers bas (souvent présente, même si elle comporte pas mal de défauts), le **calorifugeage des tuyaux** ne sont pas mis en avant.
- La question de la **ventilation** (qu'elle soit présente ou absente) n'est pas traitée. La présence dans certaines pièces de signes de condensation et de premières moisissures est mise sur le compte « *du comportement des précédents locataires. Il y a plein de gens qui ne font pas attention à ouvrir les fenêtres* ».
- En résumé, pour la question thermique, en dehors des menuiseries double-vitrage et, en mineur, de chaudières récentes, qui correspondent au comportement du marché, ils ne savent visiblement déterminer ni les défauts ni les qualités thermiques d'un bien. Les négociateurs ne savent donc **ni mettre en valeur les véritables atouts énergétiques** d'un bien (ce qui pourrait être utilisé comme argument commercial), **ni suggérer les travaux d'amélioration possibles** (dans un rôle de conseil, d'autant plus qu'ils pourraient y adjoindre une information sur les aides possibles : ex. ITE pour une maison des années 70 nécessitant un sérieux ravalement pour retrouver une certaine attractivité esthétique). « *Les travaux pour les économies d'énergie, c'est plutôt l'acheteur qui en parle. Dans les appartements, c'est surtout le changement des menuiseries, éventuellement le changement de la chaudière.* »



# DPE et autres diagnostics

## Utilisation par l'agence (1/2)

- Dans tous les cas, **l'étiquette énergie est bien affichée** (site internet, fiche individuelle de description du bien, vitrine...) dans le respect uniquement formel de la législation.
- Au-delà de ce respect des obligations, on peut souligner :
  - le DPE d'une maison classée E en énergie et dont le détail indique une dépense énergétique réalisé sur les factures d'énergie des vendeurs (qui n'occupent que très rarement le bien) ; **les consommations énergétiques y sont exprimées en réel**, ce qui figure d'ailleurs en rouge dans le DPE. Des trois murs extérieurs (maison scindée en deux), la surface d'un seul est renseignée ; il est indiqué « isolation inconnue » alors qu'à l'exception d'un, il apparaît très probable que deux des murs ne sont pas isolés du tout.
  - un **DPE pas forcément à jour** malgré des travaux : l'un des biens est classé en E (kWh)/F(GES) avec un DPE datant de 2008. Depuis cette date, des travaux importants ont été faits (menuiseries double-vitrage en remplacement d'anciennes menuiseries d'origine, changement de la chaudière fuel par une chaudière au gaz naturel, émetteurs de chaleur neufs avec robinets thermostatiques, isolation intérieure...) sans que cela ait pu inciter à renouveler le DPE puisque celui-ci est valable 10 ans... un signe de la valeur qu'on lui accorde au moment de la vente\* !
  - le fait que des DPE soient « **non renseignés** » faute de mise à disposition/connaissance des consommations (cas des logements locatifs par exemple) ne trouble pas l'agence.
  - globalement seule une agence sur deux tient sa promesse d'envoyer ultérieurement le dossier de diagnostic complet, quand il ne peut pas être fourni au moment de la visite, alors que nous annonçons que cela fera partie de notre réflexion suite aux visites (et que les agences effectuent des relances commerciales).

\* : quelques mois après notre visite, ce bien toujours en vente avec une baisse de prix, comporte toujours le même affichage DPE



# DPE et autres diagnostics

## Utilisation par l'agence (2/2)

- Le DPE semble donc considéré comme une obligation légale à laquelle on se soumet plus que comme un document informatif... c'est **la forme qui compte et non le fond** :
  - « Un classement en D, c'est plutôt bon » ; « Le DPE, ça veut tout dire et rien dire » ; « C'est une petite entreprise de diagnostic qui fait plutôt bien les choses » (sic - au vu du dossier, on se demande ce que valent les autres !) ; « Un classement en D avec chauffage électrique, c'est un bon DPE car l'électricité est pénalisée » ; « Le DPE, c'est de la foutaise. Pour le même appartement, on peut avoir deux résultats différents selon le diagnostiqueur et la méthode ».
  - « Ils vont tous trop vite, même les plutôt sérieux. Sur cette maison, le vendeur m'a rappelé très mécontent car le diagnostiqueur n'a pas tenu compte de l'isolation des combles qui était récente » alors qu'il y a une trappe de visite facilement accessible !
  - « Des boîtes de diagnostic qui travaillent bien, ça leur arrive de faire des erreurs ».
  - On peut d'ailleurs noter pas mal de contradictions entre la description des biens faite in situ par le négociateur et celle qui figure dans le DPE.
- Les données du DPE ne sont jamais abordées spontanément lors des visites, alors que les **autres diagnostics, liés à la sécurité ou à la santé** (électricité, gaz, amiante et plomb) le sont (pour parler des anomalies et les minimiser ou pour montrer leur absence).
- Le négociateur d'office notarial interviewé y voit surtout un instrument permettant de **faire baisser le prix d'un bien** ; selon lui, c'est l'essentiel de son utilisation.

**Notre commentaire** : les travaux au moment de l'acquisition d'un bien, présentés comme une opportunité pour la rénovation énergétique, sont en réalité un enjeu dans un rapport de force au moment de la transaction puisqu'ils sont utilisés comme argument pour faire baisser le prix (et la commission de l'agence). Tout ce qui objective cette décote (comme le DPE) sera donc autant que possible passé sous silence, auprès des acquéreurs potentiels.



# DPE et autres diagnostics

## Utilité pour l'acheteur potentiel

- Globalement et pour autant que nos compétences nous permettent d'en juger, les DPE dont nous avons eu connaissance, comportent **des failles et pas mal d'inexactitudes et/ou d'approximations\*** (voir aussi partie notaires).
- Il est intéressant de rappeler à nouveau que le DPE, et plus encore l'étiquette énergétique, n'est qu'une **partie limitée d'un énorme dossier de diagnostics divers** comprenant en outre de nombreuses pièces liées aux compétences et assurances du diagnostiqueur.
- Les pistes d'amélioration proposées par le DPE sont :
  - **Parfois inexistantes** : « Ajout d'un programmeur. Crédit d'impôt : 0% » dans une maison raccordée au gaz de ville avec une chaudière très ancienne et ne chauffant qu'une partie des pièces (chauffage électrique en complément), dont les combles (perdus et aménageables) ne sont pas isolés.
  - D'autres fois **mal formulées**. Ainsi de ce diagnostic qui mélange en un seul poste de préconisations l'isolation en sous-face du plancher bas et la pose d'un CESI, ce qui met en évidence un coût très élevé et un temps de retour sur investissement très long. Pourtant, l'isolation du plancher bas serait très facilement réalisable pour un coût modeste et apporterait un vrai gain de confort dans cette maison de ville sur cave ventilée.
- Si les préconisations sont parfois assorties d'une indication sur le taux d'aide possible, cela ne fait référence qu'au taux du CITE et n'apporte **pas d'informations sur l'ensemble des autres aides possibles** (nationales ou locales).
- Enfin, les dernières lignes du DPE renvoient vers les pages d'accueil général du site de l'ADEME et de celui du Ministère du développement durable (et non vers des pages dédiées ou le site du PREH) ; un seul DPE (de très piètre qualité) renvoie vers la liste des EIE. **Aucun DPE ne fait mention des instances locales de conseil** (réseau des PRIS et PTRE...), ce qui pourrait constituer une amélioration notable, pour autant que les futurs acquéreurs aient le courage de lire en détail le document. **Ce type de changement relève de décisions émanant du ministère concerné.**

**En résumé** : le dossier de diagnostics (dont le DPE) participe à *noyer* l'acheteur sous les informations générales mais ne délivrent pas l'information essentielle : le contact avec le point de conseil local.

\* Ce n'est évidemment pas un scoop mais agir là-dessus ne relève pas de notre mission !



# La connaissance des aides et des ressources locales de conseil

- Au cours de l'enquête, nos questions relatives aux **sources d'information locales** concernant les travaux sont interprétées spontanément comme une demande de contact avec des entreprises :
  - fourniture de l'adresse de deux courtiers en travaux (« *Ils connaissent les entreprises et ils touchent un peu à tout* ») ; proposition de mise en contact avec un spécialiste d'ITI (pour une demande de renseignements sur la possibilité de réaliser une ITE, possible pour ce bien et de nature à une amélioration esthétique très nécessaire).
  - dans un autre cas, le négociateur indique qu'il posera la question au directeur d'agence et reviendra vers nous (ce qu'il n'a pas fait depuis, alors qu'il a rappelé plusieurs fois avec d'autres propositions de biens à vendre).
- De la même façon, nos questions relatives aux aides financières aux travaux sont incomplètes (les aides locales ne sont jamais mentionnées), imprécises (prise en compte de la main d'œuvre sur le CITE), voire fausses (taux de TVA applicable sur la rénovation d'une ancienne fabrique industrielle).
- À une question précise sur la possibilité de faire réaliser une ITE, nous sommes renvoyés vers le **service d'urbanisme** de la ville... tout en ayant la confirmation catégorique que c'est possible.
- En insistant plus fortement pour savoir s'il existe des **aides locales pour les travaux**, nous sommes renvoyés (très vaguement) vers l'ANAH :
  - Le nom est cité mais ni l'opérateur, ni son adresse.
  - Le fait que nous puissions disposer d'un budget « cash » de 300 000 euros n'est pas mis en relation avec le fait que nous n'appartenons sans doute pas au public éligible.
  - Dans un cas, on constate une confusion entre CITE et Opah : « *Pour les fenêtres, vous avez le droit à 30% mais cela dépend des secteurs de la ville.* »
- Alors même que proposer **d'aider à construire un plan de financement** fait partie des services mis en avant par certains gros réseaux (Century 21), le coup de pouce pouvant être apporté par les aides n'est visiblement pas connu.

# + L'investissement locatif au travers de deux visites (1/2)

**Deux des biens visités comprenaient des appartements locatifs ou d'importants potentiels pour en créer.**

- Le premier bien comprenait **trois appartements locatifs occupés** et la possibilité d'en créer un quatrième, dans un local attenant restant à rénover. Les trois appartements existants et l'ensemble du bâtiment étaient dans un état très médiocre : besoin de refaire la toiture (isolation possible en combles perdus), ITE envisageable, changement des menuiseries à faire. Le prix de vente du bien (sûrement négociable) laissait pourtant une **enveloppe disponible de 100 000 euros pour envisager des travaux** (sur la base de notre scénario).
- L'argumentaire de l'agence porte avant tout sur le **montant des loyers** (peu élevé), la **stabilité des locataires** (date des baux) et le **paiement régulier** des loyers (facilité par les aides de la CAF).
- L'agence s'adresse donc à un propriétaire bailleur en recherche d'un **complément sûr de revenus** et non à un « bon père de famille » susceptible d'investir dans la valeur patrimoniale du bien et dans une amélioration du confort des locataires pouvant entraîner une hausse des loyers à terme (voir aussi partie gestion locative).
- Pour ce qui est de la possibilité de faire des travaux, l'agence insiste avant tout sur les **obligations vis-à-vis des locataires** (achat avec bail à poursuivre) d'autant plus que l'un d'entre eux est dans les lieux depuis trente-trois ans. Cependant, alors qu'au vu de l'état des logements elle devrait le faire, elle ne met aucunement en garde à propos du risque d'être éventuellement mis en cause par le locataire au titre de l'habitat indigne.
- L'agence n'établit aucun lien avec les aides potentielles du programme Habiter Mieux pour les propriétaires bailleurs ; elle connaît assez vaguement l'existence de secteurs Opah sur la ville mais ne sait pas si le bien visité en fait partie.



## Le cas particulier de l'investissement locatif (2/2)

- Ce deuxième bien était une maison scindée en deux ; seule une moitié, essentiellement composée en rez-de-chaussée de chambres précédemment louées ponctuellement à des travailleurs du BTP, était en vente. Les vendeurs réfléchissaient encore à l'opportunité de céder simultanément les deux lots (ils résident dans une autre région et ne viennent que pour de brefs séjours). Une partie seulement des chambres avait été aménagée pour cet usage locatif. Par ailleurs, une dépendance située à proximité de la maison, en assez bon état (murs extérieurs, charpente et toiture, fenêtres), permettrait de réaliser un confortable 2-3 pièces. Un doublage des murs intérieurs était entamé (un mur achevé) ; le vendeur ne savait pas si le doublage comportait ou non un isolant, ce qui apparaissait peu probable au vu de l'épaisseur estimée du doublage. ITE possible sur ce bâtiment (mais façade en bon état). Alors que le scénario ouvrait la porte à une argumentation sur la possibilité de réaliser une opération d'investissement locatif (une profession libérale au sein du couple), le négociateur ne s'est pas saisi de cette opportunité.
- Nous avons par la suite évoqué l'intérêt que nous y voyions (dans la perspective d'un futur complément de retraite) et « fait le forcing » pour une vente de l'ensemble, justement dans cette perspective.
  - Le négociateur n'a pas réellement alimenté la réflexion par des informations, conseils, suggestions (alors qu'il avait rénové pour son propre compte plusieurs biens).
  - Il militait toujours, à propos des espaces locatifs, pour des travaux a minima (« *en même temps, si vous voulez faire une opération locative, peu importe l'isolation des murs* », « *les fenêtres sont en double-vitrage* » et il semblait douter de l'intérêt de passer du chauffage électrique au gaz (« *c'est vrai que c'est moins cher, mais ces radiateurs-là, c'est tout de même mieux que les vieux convecteurs* »).
  - Les aides de l'Anah n'étaient que vaguement connues, mais le négociateur savait que certaines concernent les logements locatifs. Il n'a pas été en mesure de nous orienter vers un lieu de conseil, ni même d'épeler le nom correctement (A N A), ce qui laisse supposer une connaissance uniquement orale.



- Effectuer **une segmentation** qui distinguerait les agences immobilières avant tout centrées sur les ventes d'appartements et celles ayant un fort volume de maisons individuelles (en fonction du tissu sur lequel elles sont installées) : les secondes seront vraisemblablement plus concernées par des informations sur les travaux. Cependant, il faut prendre en compte que des travaux relevant de la décision individuelle sont également courants en copropriété.
- Tenir un discours proposant aux agences immobilières de se doter d'un **avantage concurrentiel** en apportant un « plus » service à leurs clients vendeurs comme acquéreurs (cf. <https://www.orpi.com/mav/actualites/des-services-complementaires-pour-fideliser>). Voir en annexe : le réseau ORPI propose un lien depuis la page d'accueil de son site national, vers la plateforme en ligne d'EDF.
- Informer :
  - sur l'existence d'un ou de **lieu(x) d'information de proximité** pouvant donner des informations sur l'interprétation du DPE, les travaux à réaliser et surtout les **aides mobilisables** pour faciliter un plan de financement. En cas de montage ou de vérification des dossiers de demandes d'aides, cela peut contribuer à rassurer des acquéreurs potentiels vulnérables financièrement. Pour convaincre les agences de collaborer ou d'orienter vers les PTRE, il s'avèrera déterminant de valoriser la connaissance des aides, la maîtrise de leur complexité et de leur instabilité et tous les services éventuellement associés.
  - une **brochure d'information très simple** pouvant être donnée aux clients et/ou laissée à disposition dans les agences (où l'on trouve les cartes de visite des diagnostiqueurs ou de quelques entreprises locales). L'essentiel fournir un contact, une adresse, valoriser le service public, rassurant et positif pour l'image de l'agence.
  - proposer d'intervenir de manière courte et synthétique dans les **formations obligatoires** ou certaines **réunions de réseau**.
- **Des plus possibles :**
  - apporter aux agences immobilières un **service de conseils attachés spécifiquement à certains biens difficiles à vendre** (état général, absence de charme ou d'autres qualités spécifiques, potentiel d'amélioration...), ou offrant un potentiel d'investissement locatif pour certains profils de la population (professions libérales, artisans, commerçants).
  - Réaliser une « **relecture** » **du dossier de diagnostic** en l'orientant sur les préoccupations des acheteurs (voire des vendeurs).
  - **révéler le potentiel du bien**, indiquer les travaux à réaliser, donner une idée de l'enveloppe budgétaire nécessaire, informer sur le montant des aides mobilisables (en incluant les aides du programme Habiter Mieux pour les investisseurs ou les publics éligibles).
  - ce type de service peut être à triple détente : permettre à un vendeur de vendre son bien plus vite ; donner à l'agence des arguments objectifs pour une fixation plus juste du prix de vente ; informer et rassurer les futurs acquéreurs qui sont ceux qui feront réaliser les travaux (ou les feront eux-mêmes, ce qui est le cas des jeunes primo-accédants avec peu de moyens).
- Un **point de vigilance** : le risque serait, pour la PTRE, de se retrouver dans la situation de décourager les acheteurs potentiels d'un bien si le coût des travaux nécessaires dépasse le budget disponible pour l'acquisition-amélioration\*. Cela peut détruire les relations de confiance éventuellement nouées avec des agences immobilières.

\* certains CIE disent avoir vécu cette expérience avec des personnes ayant le réflexe d'aller les voir avant de se décider pour un achat



# + Agences de gestion locative

Leur rôle auprès des propriétaires bailleurs



# Quelques préalables qui posent les limites de l'intérêt de la cible des agences de gestion locative pour les PTRE

- Pour la question de la rénovation énergétique de l'habitat, la question du **parc locatif privé** n'est pas neutre puisque selon une étude de l'ANIL conduite à l'échelle de la France en 2013, **une résidence principale sur cinq** relève de cette catégorie. En outre, les logements relevant du locatif privé sont situés à **64% dans un bâti antérieur à 1975\*** (contre 54% pour les propriétaires occupants).

Voir : [https://www.anil.org/fileadmin/ANIL/Etudes/2016/le\\_parc\\_locatif\\_privé\\_et\\_ses\\_bailleurs\\_en\\_2013.pdf](https://www.anil.org/fileadmin/ANIL/Etudes/2016/le_parc_locatif_privé_et_ses_bailleurs_en_2013.pdf)

- Le parc locatif privé est également **très inégalement réparti**. Dans les communes rurales, il concerne 13% des habitations principales alors que dans les unités urbaines de 200 000 à 2 000 000 d'habitants, cette proportion monte à 33%.
- Selon cette même étude, tous bailleurs privés confondus, **la gestion directe concerne 65% des propriétaires** contre 35 % de gestion déléguée. Le taux de gestion directe monte même à 88% dans les communes rurales et a contrario en agglomération parisienne la gestion déléguée grimpe à 53%. Dans le cas où un territoire verrait un intérêt fort à prendre en compte les propriétaires bailleurs (ex. fort engagement sur le marché de la copropriété ; revitalisation des centres-bourgs) et que le taux de gestion directe est élevé, il faudra les considérer comme une cible à part, pouvant faire l'objet d'une sous-segmentation plus fine, liée aux objectifs et motivations des bailleurs.
- Enfin, **les mandats de gestion locative sont le plus souvent limités** à la recherche de locataires, à la gestion courante (perception des loyers) et aux petits travaux et interventions d'urgence alors que les questions liées aux gros travaux ainsi qu'à la présence lors des AG de copropriétés restent du ressort des propriétaires. Cependant, les agences de gestion locative peuvent être conduites à faire des simulations financières adaptées à la stratégie patrimoniale de leurs clients (en intégrant les aides et leur régime, les souhaits de défiscalisation...).
- Néanmoins, comme nous l'indiquons par ailleurs, **les agences immobilières étant le plus souvent multi-compétences** (transaction, syndic de copropriétés, gestion locative), il reste intéressant de connaître leur position sur ce dernier champ de compétences dans le sens où les relations qu'une PTRE pourra établir avec elles pourront intégrer un volet de sensibilisation et d'information des propriétaires bailleurs leur ayant confié la gestion de leurs biens.
- Notre enquête a été réalisée par entretiens auprès de **trois agences de gestion locative** (deux situées à Grenoble et une à Lyon). Nous l'avons complétée par l'analyse de plusieurs études sur le sujet (voir quelques éléments en annexe).

\* 36% avant 1949 et 28% de 49 à 74



# Les incitatifs et les freins aux travaux pour les propriétaires bailleurs

| Incitatifs  | Freins   |
|---|--|
| <p>§ la concurrence du neuf confortable (et défiscalisé) : <b>une décote</b> possible de 10 à 20 % des loyers pour les logements les moins confortables thermiquement, en zone peu tendue et une <b>revente moins facile</b>.</p> <p>§ <b>l'effet réel du DPE</b> pour les locataires à la recherche d'un logement.</p> <p>§ un « <b>climat ambiant</b> » (média, incitations fiscales, aides financières) qui promeut l'amélioration énergétique.</p> <p>§ <b>l'effet d'aubaine</b> d'une aide locale « à saisir » tout de suite (ex. MurMur ; OPAH).</p> <p>§ la <b>défiscalisation</b> des travaux (rôle de l'ADIL).</p> <p>§ la <b>mobilisation positive d'une copropriété</b> : « <i>les propriétaires bailleurs subissent la décision prise, d'autant plus qu'ils ne sont pas présents en assemblée générale</i> ».</p> | <p>§ le <b>coût des travaux</b> par rapport aux ressources du propriétaire et à sa stratégie patrimoniale.</p> <p>§ l'obligation de <b>loyers conventionnés</b> et <b>locataires modestes</b> en cas de recours aux aides de l'Anah (frein plus ou moins fort en fonction du niveau des loyers de marché).</p> <p>§ la <b>perte de surface Loi Boutin</b> est rédhibitoire pour les travaux d'ITI (« <i>c'est le plus difficile à faire passer</i> »).</p> <p>§ des situations spécifiques liées au <b>bâti</b> qui limitent de toute façon les travaux qu'il est possible de réaliser dans certaines zones patrimoniales (ex. Lyon Presqu'Île).</p> |

→ quand la question de la nécessité de gros travaux se fait trop prégnante, l'attitude la plus couramment observée par les agences de gestion locative, au sein de la typologie des propriétaires bailleurs qui utilisent leurs services, est celle de la **mise en vente du logement**

# + Conseils des agences de gestion locative vis-à-vis des travaux liés à l'énergie

## Des arguments possibles mais une influence limitée

### ■ Les opportunités de conseil :

- En cas de projet d'ITE sur une copropriété, les agences de gestion locative constate un **réel intérêt** des futurs locataires et une meilleure mise en location.
- Dans le cas de biens « vieillots » et énergivores, les travaux permettant de diminuer significativement les factures énergétique permettent de **fidéliser les locataires**, voire de « mieux louer » ; cela est d'autant plus vrai que le climat est rigoureux et le marché détendu.
- Certains travaux vont rendre le **logement plus « sexy » pour la location** tout en pouvant intégrer une dimension thermique : ex. isolation de la dalle et pose de parquet ; ex. faux-plafonds avec spots intégrés (et isolation phonique).
- Lors de la **panne d'une chaudière**, possibilité d'orienter vers un matériel performant pour un investissement durable et une diminution substantielle des consommations et donc une plus grande stabilité des locataires.

### ■ Les difficultés ressenties :

- Un **enjeu secondaire** dans un contexte de multiplication des textes de loi s'appliquant à la profession : « *Du fait de la complexité du métier, j'irai de manière prioritaire à une réunion de la DGCCRF, plutôt qu'à une réunion sur la rénovation énergétique* ».
- Une forte **dispersion des informations** et une identification insuffisante de qui fait quoi (Anah, Ademe, métropole, commune...)
- Une **insécurité** vis-à-vis de conseils donnés à cause de la forte volatilité des aides et des critères ainsi que de l'incertitude sur les enveloppes financières disponibles (crédits Anah), d'autant plus que le propriétaire fait l'avance des fonds : « *Je préfère leur dire que ce n'est pas faisable* ». Cette insécurité se double de la crainte d'être entraîné dans le montage de dossiers lourds et complexes, sans rémunération motivante à la clé.
- La **troisième ligne de loyer** est trop insécurisante (comportement du locataire, justesse des calculs) pour être utilisée comme levier ; elle est donc utilisée comme repoussoir vis-à-vis de locataires exigeant des travaux (« *ça va augmenter votre loyer* »).

- **Un comportement possible des agences** : refuser/récuser le mandat quand, faute de travaux, la gestion va se révéler une source de problèmes plutôt qu'une opportunité (« *Les appartements avec des grille-pains, je ne les prends pas en location* »).



- Penser l'action de manière **segmentée** en fonction de :
  - **la typologie des agences immobilières.** Les critères : taille (ex. service de 8 personnes/1200 logements en gestion vs. petites agences) ; les agences appartenant à des réseaux puissants (ex. Foncia ; Cytia) avec une politique de groupe.
  - **la typologie des propriétaires bailleurs.** Les critères proposés par les agences interrogées :
    - le retraité qui a besoin de son revenu à court terme vs. l'investisseur ayant une stratégie de long terme,
    - le primo-investisseur « *jeune, attentif, à l'écoute* » qui « *se lance dans l'aventure en faisant les travaux avec ses copains* » vs. « *le vieux de la vieille* » qui loue depuis quarante ans et qui pense que ça a toujours marché sans se rendre compte des évolutions du marché : « *Moi, j'y ai habité pendant vingt ans et je n'ai jamais eu froid* ».
    - **Nota** : on trouvera en annexe quelques extraits d'une étude réalisée pour l'Anah par le cabinet Sereho en 2005 qui présente une **typologie fine des propriétaires bailleurs** et de leur attitude vis-à-vis des travaux. L'intérêt de cette typologie est qu'elle prend en compte **l'ensemble des propriétaires bailleurs et pas seulement ceux qui délèguent la gestion locative** qui sont, rappelons-le, minoritaires.
- Établir des **partenariats** avec les agences de gestion locative :
  - sur la base d'un **contact direct et personnalisé** (« *Nous recevons 100 000 brochures* », « *Trop de mails* »).
  - en proposant un **interlocuteur référent** en capacité de répondre aux questions et d'orienter au sein du système administratif local perçu comme complexe et dispersé (L'Anah bénéficiant d'une notoriété supérieure au service public de l'énergie, cela peut être un sujet de travail collaboratif avec elle).
- **Actions suggérées par nos interlocuteurs** :
  - co-organisation de réunions d'information à destination de leur portefeuille de propriétaires bailleurs (qui sont en attente vis-à-vis de cela\*) en lien avec les sujets d'actualité (ex. Loi ALUR, les règles comptables en cas de travaux, la défiscalisation...). Il s'agit non pas de promouvoir l'amélioration énergétique des biens en elle-même mais bien d'en resituer l'opportunité en fonction de la logique patrimoniale des propriétaires bailleurs. À coupler avec une brochure de synthèse pour les présents et pouvant être envoyée aux absents.
  - journées de formation/information à destination des collaborateurs (obligation de formation) en lien avec la Chambre syndicale départementale.

\* L'une des agences indique qu'elle a des locaux prévus à cet effet, pouvant accueillir 50 personnes, ce qu'elle fait régulièrement en associant un moment convivial. Invitations par mail et relances SMS deux jours avant.



## + Les syndicats impliqués dans la rénovation énergétique

Qui sont les syndicats qui accompagnent des rénovations énergétiques ? Quelles sont les nouvelles pratiques qu'ils développent dans ce cadre ? Quel rôle jouent-ils vis-à-vis des autres acteurs des opérations ? Quels sont les contraintes et les bénéfices de ces projets pour les syndicats ? Dans quelle mesure sont-ils ensuite prescripteurs de rénovation énergétique auprès d'autres copropriétés ?



- **Point de départ : un besoin d'investigations complémentaires sur le rôle des syndics**
  - L'état de l'art donne peu d'information sur les syndics, alors qu'ils sont des acteurs incontournables en copropriété et ont une position de prescripteur irremplaçable dans une optique de large diffusion de la rénovation énergétique .
  - L'état de l'art met en avant des réticences sur le sujet de la rénovation énergétique : champs de compétences, modèle économique... mais les échanges avec les acteurs de terrain laissent entendre que certains syndics coopèrent fortement avec les PTRE.
  - En tant que gestionnaires (MO délégué), les syndics ont une vision globale sur les opérations de rénovation énergétique qui permet de compléter et mettre à jour les données issues de l'état de l'art.
  
- **Objectif : mieux comprendre le positionnement des syndics vis-à-vis de la rénovation énergétique**
  - Analyser le profil des syndics impliqués et les logiques d'engagement dans la rénovation énergétique .
  - Décrire les pratiques des syndics dans le cadre d'une opération de rénovation énergétique.
  - Cerner leur rôle au sein du système des acteurs d'une rénovation (Conseil Syndical, MOE, PTRE...).
  - Comprendre leur vision de la rénovation énergétique et leur capacité de prescription.
  
- **Méthodologie : 5 entretiens avec des syndics déjà impliqués dans des rénovations énergétiques**
  - Cible : syndics ayant accompagné au moins une copropriété dans des travaux de rénovation énergétique jusqu'à leur terme ; échantillon diversifié selon la localisation géographique et l'organisation (grand groupe et petit cabinet).
  - Recrutement via les PTRE les plus avancées sur la copropriété : ALEC 42 (Saint Etienne), EcoRenov' (Grand Lyon), MurMur (Grenoble) et via le syndicat professionnel régional des syndics (UNIS).
  - Entretiens téléphoniques approfondis de 60 à 90 minutes sur le métier de syndic, un récit d'opération, les relations avec les acteurs, leur perception de la rénovation énergétique.



- **Portrait des syndicats impliqués dans la rénovation énergétique**
- **Les nouvelles pratiques des syndicats dans la rénovation énergétique**
- **Les relations des syndicats à l'écosystème d'une opération**
- **La vision des syndicats de la rénovation énergétique**
- **Pistes d'action pour les PTRE**



### ■ Les syndics sont des acteurs majeurs de l'habitat privé collectif et du territoire

- « L'administration de biens » ne se limite pas à la gestion de copropriétés, les syndics font tous de la gestion locative et de la transaction. Ils sont en contact avec de multiples cibles de la rénovation énergétique (vendeurs, acquéreurs, bailleurs...). Attention, ces activités sont gérées par des services différents au sein des cabinets.
- Les cabinets et leurs dirigeants ont bien souvent un ancrage local et historique très fort dans le territoire. Ainsi, certains ont exercé une activité de promotion immobilière dans les années 70-80 et gèrent encore ces immeubles, ce qui leur donne une responsabilité supplémentaire dans la qualité de la gestion.

### ■ L'enjeu premier des syndics est la « satisfaction client » dans une optique de fidélisation

La conquête de nouveaux clients n'est pas une priorité, surtout dans les petits territoires, la prise en charge d'une nouvelle copropriété étant chronophage. Les syndics cherchent surtout à conserver leurs clients ce qui n'est pas facilité par l'entrée en vigueur de la loi ALUR qui oblige à une remise en concurrence annuelle des contrats de gestion et à une augmentation des tarifs liée aux nouvelles obligations. On relève trois grandes stratégies orientées « satisfaction client » :

- La digitalisation des outils et de la relation qui répondrait aux attentes de « transparence » (accès aux documents en ligne, suivi d'intervention...) et de « réactivité » grâce à une meilleure efficacité des gestionnaires (convocation électronique...). C'est une stratégie privilégiée par les grands groupes qui permet de proposer des prix attractifs.
- La personnalisation de la relation client en misant sur le développement d'un lien de confiance avec les clients et une bonne connaissance de leurs besoins pour les accompagner. C'est la stratégie des cabinets familiaux qui cherchent aussi à adapter la dose de numérique dans la relation qui seule permet de proposer des tarifs plus bas.
- Le maintien d'un « service technique » en interne qui intervient en appui du gestionnaire sur les travaux et permet, la plupart du temps, de se passer de maîtrise d'œuvre et donc de faire des économies. C'est une stratégie plus rare que nous avons identifiée dans un cabinet familial.



### ■ Les syndics font une gestion à distance des travaux dans les copropriétés

- Les gestionnaires ont une formation comptable et juridique ; ils n'ont pas de formation technique et apprennent « sur le tas » mais le turnover est très élevé. La gestion des travaux est une activité secondaire car beaucoup plus intermittente que la gestion courante : tenue des comptes et AG se répètent tous les ans dans toutes les copropriétés.
- Depuis le début des années 2000, la tendance dominante est l'externalisation du suivi des travaux à travers le recours systématique à une maîtrise d'œuvre. Elle est justifiée aux copropriétaires par un meilleur rapport qualité/prix grâce aux compétences spécialisées du MOE et l'application d'un processus d'appel d'offres (vs. simple comparaison de devis). Elle permet aussi au syndic de gérer le risque d'insatisfaction des copropriétaires en cas de problème en le reportant sur le MOE. Mais l'absence de compétence technique en interne ne permet pas au syndic d'assurer une fonction de programmation des travaux.
- La gestion des travaux apparaît toutefois comme une dimension qui reprend de l'importance pour les syndics. Leur volume global serait en augmentation dans les copropriétés (environ un tiers des appels de fonds) et ils deviennent un « service » différenciant dans un contexte de standardisation des contrats de gestion par la réglementation.

### ■ La « rénovation énergétique » n'est pas une nouveauté pour les syndics

- Les syndics seniors sont des « Monsieur Jourdain » de la rénovation énergétique car ils ont eu à gérer des travaux d'efficacité énergétique à la suite des chocs pétroliers dans les années 70.
- La plupart des syndics ont connu la montée en puissance du sujet de la « rénovation énergétique » après le Grenelle de l'Environnement en 2008 avec l'entrée en vigueur progressive d'un certain nombre de réglementations.
- L'engagement des collectivités locales sur la question apparaît donc comme « récent » (lancement de programmes locaux, signature de chartes...) et les syndics ont le sentiment « de ne pas avoir attendu » les PTRE pour s'y mettre.



## Les profils porteurs de la rénovation énergétique

### ■ Chez les syndics, les « spécialistes » de la rénovation énergétique occupent un poste managérial ou transversal

Les syndics sont confrontés à un problème de *turnover* fréquent des gestionnaires lié : à la complexité croissante du métier, aux horaires « à rallonge » et à un manque de reconnaissance. Ce phénomène pose un problème de management de la connaissance sur la rénovation énergétique qui suppose une prise en charge par une fonction plus stable :

- Des directeurs qui se spécialisent sur les rénovations énergétiques à travers la gestion de projets en direct, quand ils conservent un portefeuille, ou en tant que « coach » auprès des gestionnaires.
- Un gestionnaire de copropriété dans une logique de carrière : il accepte une surcharge de travail liée à la rénovation énergétique pour démontrer ses compétences managériales et de gestion de projets complexes.
- Un responsable de « service technique » qui est l'interlocuteur principal des copropriétaires sur la rénovation énergétique, déchargeant ainsi les gestionnaires d'une grande partie du travail lié à l'opération. NB : ce profil reste une exception car les syndics ont abandonné le métier historique « d'inspecteur d'immeuble » depuis les années 90.

### ■ Des dispositions individuelles qui favorisent l'engagement sur la rénovation énergétique

- Un niveau élevé de compétences qui permet d'appréhender sereinement la complexité d'une telle opération. Des individus ayant une longue carrière dans la copropriété derrière eux ou des plus jeunes diplômés d'un Bac+5. Des personnes ayant une maîtrise du management et de la gestion de projet ou des compétences techniques pointues.
- Une forte identification à leur métier qui les conduit à être au fait des dernières actualités de la rénovation énergétique. Ils ont des pratiques d'information sur la réglementation et participent à des événements locaux comme ceux organisés par les collectivités. Ils ont un bon réseau professionnel et parfois s'impliquent dans une association (syndicat...).
- Un attachement affectif à leur territoire qui apparaît comme un moteur de leur action sur la rénovation énergétique. Leur zone de travail est aussi leur lieu de vie, voire de naissance, et ils se préoccupent de l'évolution de la ville. Ils éprouvent une fierté à être parmi les premiers à s'inscrire dans les dispositifs portés par la collectivité.



- Portrait des syndicats impliqués dans la rénovation énergétique

## ➔ **Les nouvelles pratiques des syndicats dans la rénovation énergétique**

- Les relations des syndicats à l'écosystème d'une opération
- La vision des syndicats de la rénovation énergétique
- Pistes d'action pour les PTRE



- **La nécessité de faire des travaux est la principale occasion d'amélioration énergétique**
  - Les copropriétés n'ont pas une logique d'anticipation des travaux comme les maîtres d'ouvrage professionnels. Même quand l'élément technique est vétuste, la plupart attendent la défaillance pour agir et il est alors trop tard pour une amélioration énergétique. Les syndics jouent un rôle de sensibilisation continue à l'importance d'anticiper les travaux :
    - De ravalement de façade : les syndics s'appuient alors sur une injonction de la mairie pour une rue complète, les dégradations de la façade comme des morceaux de béton qui tombent, une « envie » de ravalser compte tenu de l'état de salissure.
    - De changement de chaudière collective quand des copropriétaires se plaignent régulièrement en AG d'inconfort en hiver et/ou de factures de chauffage trop élevées.
  
- **Les audits énergétiques constituent le point de départ d'une réflexion collective sur l'énergie**
  - Les syndics incitent les copropriétaires à réaliser des audits énergétiques dans le cadre de leurs obligations réglementaires et/ou quand ils reprennent une copropriété en gestion. L'audit est présenté comme un « outil de gestion patrimoniale » plus global et permet d'obtenir « le temps de retour du surcoût de l'option énergétique » le cas échéant.
  - Mais, le champ d'action de l'audit est limité car ils ne sont plus subventionnés et il est impossible d'obtenir les données de consommation quand le chauffage est individuel, ce qui en diminue fortement la fiabilité et donc l'intérêt.
  
- **Le lancement d'un programme local apparaît comme une opportunité de rénovation énergétique**
  - Les syndics présentent le programme d'aides (MurMur, EcoRenov'...) comme une opportunité à saisir compte tenu du niveau élevé des subventions et de la cible restreinte des copropriétés concernées ; de plus, ces programmes intègrent un mini-audit gratuit.
  - Dans certaines zones, la pression de la construction neuve est importante, le syndic peut alors présenter une rénovation ambitieuse comme une « mise aux normes » de l'immeuble, dans une perspective de valorisation patrimoniale face aux programmes neufs. La lecture du PLU permet de visionner les possibilités de construction à proximité dans les années à venir.



# Les nouvelles pratiques des syndics (2/4)

## La conception et la communication

- **L'engagement du syndic est nécessaire pour basculer en phase maîtrise d'œuvre**
  - Suite à un audit, le vote d'un plan pluriannuel de travaux ne débouche généralement sur rien ; l'enjeu est de voter une mission de maîtrise d'œuvre dont le coût est élevé sans certitude de voter les travaux ensuite. Le syndic rassure les copropriétaires sur l'ampleur des travaux et leur coût, perçu comme prohibitif, en leur donnant de la visibilité sur les étapes à suivre et sur sa capacité à mobiliser des financements.
- **Le syndic intervient dans le travail de conception aux côtés du Conseil Syndical**
  - La mission de maîtrise d'œuvre consiste à « *définir un programme de travaux avec un chiffrage financier* » mais la conception est réussie quand elle implique les copropriétaires. Le Conseil Syndical apporte sa vision des besoins des copropriétaires et le syndic fait bénéficier de son expérience d'autres rénovations et « *défend l'intérêt général* ».
  - La participation du syndic à la conception apporte des garanties supplémentaires au projet. Il s'assure de l'impartialité de la consultation des entreprises en organisant une séance anonyme d'ouverture des offres. Il s'assure de la compatibilité des choix techniques avec les critères demandés par les programmes de subventions.
- **Le syndic est un acteur essentiel de la communication sur le projet**
  - Le syndic est incontournable pour communiquer auprès de tous les copropriétaires ; il est le seul à détenir la liste complète des adresses des propriétaires (y compris bailleurs) et à pouvoir envoyer des courriers « officiels ».
  - Le vote des travaux repose en grande partie sur la pratique de la réunion d'information préalable à l'AG qui est nouvelle pour les syndics. Il s'agit d'animer une réunion informelle avec tous les intervenants du projet afin de répondre aux questions des copropriétaires ce qui permet de minimiser les incertitudes le jour du vote. L'AG n'est pas le moment d'information adéquat sur les travaux car il s'y traite avant tout les questions de gestion ; elle doit simplement être une *cérémonie de ratification*.



# Les nouvelles pratiques des syndics (3/4)

## Le plan de financement

### ■ Le syndic est le pivot du montage financier de l'opération

- À ce stade, même s'il y a un relatif consensus chez les copropriétaires sur la nécessité de faire des travaux et la pertinence d'une amélioration énergétique, le coût des travaux reste un repoussoir pour beaucoup. Le rôle du syndic est crucial pour proposer un plan de financement qui mette le projet à la portée du plus grand nombre : à travers un prêt collectif ouvert à tous, en rassurant sur l'accès effectif aux aides, en mobilisant toutes les aides disponibles...

### ■ Deux arguments séparés utilisés pour démontrer l'intérêt économique des travaux

- Dans le cas d'une rénovation énergétique ciblée sur un poste, le temps de retour brut (TRB) du surcoût de la performance énergétique apparaît convaincant pour la plupart. Ces interventions peuvent même être autofinancées par des contrats de performance énergétiques (CPE) quand il s'agit d'une chaufferie.
- Dans le cas d'une rénovation globale, le TRB apparaît comme prohibitif. Les syndics insistent sur le rôle décisif de la subvention des collectivités locales qui financent environ un tiers de l'opération pour tous. Toutes les autres sources de financements (CITE, CEE...) ont un effet minime et les économies de charges sont vues comme un bonus.

### ■ L'importance d'adapter le plan de financement aux « publics spécifiques » de copropriétaires

- La rénovation crée un risque d'opposition ou d'exclusion des propriétaires aux revenus modestes. Le syndic s'assure qu'ils puissent accéder aux aides dédiées (ANAH) à travers une aide au montage des dossiers. La présence d'impayés dans la copropriété fait craindre une augmentation des coûts pour les autres copropriétaires ; certains syndics contournent alors la difficulté en faisant signer une dérogation pour percevoir directement les aides.
- Les propriétaires bailleurs ne bénéficient pas directement de la rénovation énergétique (confort, baisse de charges...) mais les syndics mettent en avant des amortisseurs financiers : niche fiscale du déficit foncier, augmentation de la valeur locative (attractivité DPE, baisse du loyer charges comprises) et la plus-value en cas de revente. Mais les bailleurs restent un public difficile surtout quand les aides collectives augmentent le revenu imposable.



# Les nouvelles pratiques des syndics (4/4)

Après le vote

43

## ■ L'essentiel du travail réalisé par le syndic commence en réalité après le vote des travaux

- Juste après le vote, le syndic met en œuvre le financement des travaux en préparant les dossiers de subventions, puis en réalisant les appels de fonds auprès des copropriétaires, en payant les factures des entreprises, en vérifiant la réception des subventions... la situation se complique quand certains copropriétaires ne payent pas.
- Le suivi des travaux est particulièrement chronophage pour le syndic avec sa participation hebdomadaire aux réunions de chantier mais aussi, à la suite du chantier, du fait de tout le travail demandé par la levée des réserves et les relances des entreprises.
- À l'issue des travaux, les syndics impliqués estiment avoir des « *comptes à rendre* » aux copropriétaires sur les résultats des travaux en matière de satisfaction vis-à-vis du chauffage mais surtout de baisse des consommations. Ils mettent en œuvre des pratiques de suivi des consommations dont ils présentent les résultats à chaque AG.



- Portrait des syndicats impliqués dans la rénovation énergétique
- Les nouvelles pratiques des syndicats dans la rénovation énergétique
- ➔ **Les relations des syndicats à l'écosystème d'une opération**
- La vision des syndicats de la rénovation énergétique
- Pistes d'action pour les PTRE



# Les relations des syndics à l'écosystème (1/3)

## La maîtrise d'œuvre

### ■ Le recours à une maîtrise d'œuvre n'est pas systématique en rénovation énergétique

- Le syndic ne recommande pas toujours le recours à une maîtrise d'œuvre auprès des copropriétaires : (1) quand il s'agit simplement d'ajouter une option énergétique à des devis d'entreprises (ex : isolation de toiture), la vérification de la conformité du devis par la PTRE est jugée suffisante ; (2) quand le syndic dispose de compétences techniques en interne et que les travaux prévus ne nécessitent pas de dépôt de permis de construire en Mairie.
- Dans le cas des rénovations globales, le recours à un maître d'œuvre par le syndic est systématique en raison de : (1) la complexité technique des travaux en particulier quand il s'agit d'isolation de façade ; (2) la perception d'un risque juridique de recours de certains copropriétaires si les économies d'énergie prévues ne sont pas au rendez-vous car une majorité spécifique s'applique (Art. 24 au lieu de 26).

### ■ Le choix du « bon » maître d'œuvre est un enjeu fort pour le syndic

- Il intervient en proposant aux copropriétaires des MOE de son réseau selon différents critères justifiant de compétences adéquates : soit des MOE qui ont une expérience du monde de la copropriété afin de s'assurer de la bonne méthodologie d'intervention, soit des MOE qui ont une double compétence architecte – bureau d'études davantage spécialistes de la rénovation énergétique.
- Mais le choix du MOE est en réalité bien souvent le résultat d'une triangulation entre la prescription du syndic, celle de la PTRE qui propose des listes ou crée des occasions de rencontres lors d'événements et l'appréciation du Conseil Syndical. Le syndic peut ainsi aider les copropriétaires à se faire une opinion en organisant des auditions, tout comme la PTRE à travers des visites d'immeubles rénovés.



# Les relations des syndics à l'écosystème (2/3)

## Le Conseil Syndical

### ■ Un discours ambivalent des syndics sur l'engagement du Conseil Syndical dans le projet

- D'un côté les syndics sont unanimes sur le fait que l'investissement du Conseil Syndical dans l'opération est indispensable au vote comme pour la réussite de la rénovation. A la fois une implication forte d'un « leader énergétique » ou d'un binôme (Président du Conseil Syndical, copropriétaires ayant des compétences spécifiques...) et une implication collective des copropriétaires qui passe par l'élargissement du Conseil Syndical en « Commission Rénovation ».
- De l'autre côté, les syndics expriment un très fort sentiment de maîtrise de la rénovation énergétique sur son initiative, sa gestion et ses résultats. Ils considèrent faire l'essentiel du travail même si les copropriétaires gardent la décision finale. Ils reconnaissent toutefois que certains « leaders » peuvent être encore plus moteurs et que la rénovation énergétique est un terrain favorable à une dynamique de coopération (vs. gestion courante plus conflictuelle)

### ■ Le Conseil Syndical est un médiateur indispensable entre les acteurs de l'écosystème

- Il développe la confiance des copropriétaires dans le projet à travers un discours « *de voisins à voisins* » qui évite de le réduire à l'intérêt des professionnels (ex : le syndic qui « *pousse aux travaux* »). Il est un premier niveau d'information des copropriétaires en répondant à certaines de leurs questions. Pour le syndic, il est un filtre qui limite la surcharge liée à l'opération de rénovation.
- Avant le vote, il permet aux professionnels d'éviter des erreurs ou des approximations qui décrédibilisent le projet, en relisant systématiquement les documents envoyés aux copropriétaires (lettre, synthèse, ordre du jour de l'AG, plan de financement...). Après le vote, il fait remonter les problèmes vécus par les copropriétaires lors des réunions de chantier aidant ainsi à optimiser sa gestion par les entreprises et la MOE.

### ■ Le Conseil Syndical mène une campagne de communication de proximité

- Les types d'actions mises en place par les membres du Conseil Syndical sont nombreuses surtout pendant la phase de conception : organisation des visites des logements, prise de parole en réunions ou lors de la Fête des voisins, porte à porte pour expliquer le projet...



# Les relations des syndics à l'écosystème (3/3)

## La collectivité (ALE / EIE / PTRE)

### ■ Les syndics perçoivent les PTRE comme « *le guichet des aides* » !?

- Cette image peut paraître réductrice mais dans l'esprit des syndics elle souligne une double valeur ajoutée des PTRE : (1) leur expertise avancée sur les aides publiques qui évoluent constamment et que le syndic ne peut pas posséder ; (2) la garantie de l'éligibilité à la subvention des collectivités locales, indispensable à la rénovation globale.
- En même temps, les syndics soulignent la qualité de la coopération avec les personnes responsables des copropriétés au sein des PTRE. Ce partenariat constitue une ressource tout au long de l'opération pour le syndic qui reste « *en première ligne* » vis-à-vis des copropriétaires. Par exemple : le syndic sollicite la PTRE pour intervenir en réunion sur les aides ce qui lui permet de ne pas s'engager sur leur obtention auprès des copropriétaires.

### ■ Selon les syndics, « *l'accompagnement* » des PTRE se concentre à deux moments clés

- L'éveil du besoin : quand le syndic identifie une copropriété concernée par un déclencheur, l'intervention d'une PTRE en AG (voire un mini-audit) apparaît très utile pour appuyer l'intérêt d'une rénovation énergétique. La PTRE est perçue par les propriétaires comme un « tiers neutre » là où le syndic ou une entreprise aurait intérêt à proposer des travaux (vs. les vendeurs d'individualisation des frais de chauffage).
- Le moment de vérité : juste avant le vote des travaux, les PTRE interviennent de nouveau, en aidant le syndic sur le montage de dossiers collectifs ou le courtage CEE. Surtout elles facilitent voire financent l'intervention d'un opérateur pour aider individuellement les copropriétaires modestes dans leur dossier ANAH.

### ■ Les actions d'animation des PTRE à la base d'une dynamique locale des professionnels

- La signature d'une « charte » (PTRE, Plan Bâtiment...) marque un engagement des fédérations et des têtes de réseau, mais peut très bien coexister sur le terrain avec un discours dissonant. En particulier plusieurs gestionnaires se montrent critiques envers le « *dogme de la rénovation globale* » porté par les PTRE.
- L'organisation par les PTRE d'événements dédiés aux professionnels : constitue pour eux une source d'information précieuse, permet de rencontrer des professionnels d'autres métiers et de développer le sentiment de participer à une dynamique collective locale. L'intervention des PTRE dans les événements professionnels est aussi mis en avant.



- Portrait des syndicats impliqués dans la rénovation énergétique
- Les nouvelles pratiques des syndicats dans la rénovation énergétique
- Les relations des syndicats à l'écosystème d'une opération
- ➔ **La vision des syndicats de la rénovation énergétique**
- Pistes d'action pour les PTRE



# La vision des syndicats sur la rénovation énergétique (1/5)

## Deux remarques préalables

### ■ Une divergence entre les syndicats sur la définition de la « rénovation énergétique »

- Les rénovations « exemplaires » de niveau BBC et/ou qui obtiennent les subventions des programmes locaux. C'est la définition des syndicats qui ont participé à accompagner des rénovations exemplaires et c'est aussi celle qui est portée par les pouvoirs publics.
- Les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique qui portent parfois sur un seul poste. C'est une définition revendiquée par les syndicats qui n'adhèrent pas à la logique de rénovation globale.

### ■ Les syndicats interviewés n'ont pas une attitude « neutre » vis-à-vis de la rénovation énergétique

Pour qu'une rénovation énergétique soit votée, il faut que le syndic soit un « allié » de la démarche, au même titre que le Conseil Syndical, ce qui ne signifie pas qu'il se positionne « pour » les travaux.

- Quand le syndic initie la démarche, il se sent responsable de sa réussite vis-à-vis des copropriétaires.
- Quand une étude est en cours, le syndic soutient sa réalisation pour que les copropriétaires aient tout les éléments de décision.
- Le syndic est force de proposition sur des travaux d'efficacité énergétique dans une logique de bonne gestion patrimoniale.



# La vision des syndicats sur la rénovation énergétique (2/5)

## Une surcharge de travail à gérer

➔ Une rénovation énergétique représente une charge de travail très importante, « *équivalente à 6 / 8 copropriétés supplémentaires* » alors que celle d'un gestionnaire est déjà très élevée (rendez-vous tôt le matin, réunions le soir...). Ce surcroît de travail est particulièrement élevé quand la rénovation intervient sur plusieurs postes en même temps. Les syndicats développent trois tactiques pour gérer cette charge de travail mais leur efficacité est toujours limitée :

### ■ Le surinvestissement du gestionnaire n'est possible que sur une ou deux copropriétés

- Le gestionnaire ne peut pas se permettre de négliger ses autres clients car l'enjeu de satisfaction / fidélisation reste prioritaire. La rénovation énergétique d'une copropriété lui demande alors « *de ne pas compter son temps* », mais cette tactique n'est supportable qu'à condition que seules une ou deux copropriétés de son portefeuille soient concernées, ce qui limite la prescription.

### ■ L'appui du spécialiste interne ne permet pas de remplacer le gestionnaire

- Les syndicats ne peuvent pas répartir les rénovations énergétiques entre les gestionnaires car le lien de confiance avec une copropriété n'est pas transmissible à un autre gestionnaire. Le coaching par le Directeur ou un service travaux permet alors d'alléger la charge de travail du gestionnaire en le remplaçant ponctuellement lors de réunions ou en lui apportant un appui méthodologique.

### ■ Une valorisation économique réduite et qui ne parvient pas jusqu'au gestionnaire

- Les marges des syndicats sont de plus en plus serrées (perte de rémunération liée au compte séparé) et la rénovation énergétique ne représente pas une source de profit. Au mieux c'est une activité « équilibrée » pour laquelle ils sont « *indemnisés* ». Ils ont des difficultés à anticiper la charge de travail, à la « *chiffrer* » et donc à l'expliquer.
- Les gestionnaires (salariés) ont une rémunération fixe ; ils ne profitent pas des honoraires travaux payés par les copropriétés au syndic en cas de rénovation énergétique alors qu'ils assurent un travail supplémentaire.



# La vision des syndicats sur la RE (3/5)

## Les bénéfices retirés

### ■ Un intérêt commercial de conquête de nouveaux clients plus que de fidélisation

- Le bouche à oreille est primordial pour les syndicats, notamment les cabinets familiaux qui font peu de publicité. Des références en rénovation énergétique permettent de toucher des copropriétés dans une dynamique de travaux mais insatisfaites de leur syndic actuel. L'échafaudage apparaît comme un support de communication efficace, la prescription des PTRE, l'expérience d'une rénovation et ses résultats sont des arguments de différenciation.
- L'effet d'une rénovation énergétique sur la fidélisation est ambivalent. Elle permet de renforcer les liens avec les copropriétaires : interconnaissance, confiance, reconnaissance... mais le turnover rapide des copropriétaires limite la durée de ces effets et le syndic prend un risque à court terme si les travaux se passent mal.

### ■ Une certaine éthique du métier de syndic : le sentiment d'être un « bon » syndic

- Les syndicats sont confrontés à un phénomène « *d'ubérisation* » (ex : SyndicOne) ; la rénovation énergétique leur permet de prouver leur valeur ajoutée à travers une vision long terme de gestion patrimoniale. Le syndic n'est plus seulement celui qui « *encaisse les charges* » ou « *fait intervenir le plombier en urgence* » mais anticipe l'avenir en étant capable de piloter une démarche complexe de valorisation du patrimoine et/ou de prévention des impayés.
- La rénovation énergétique donne du sens au métier de syndic en leur permettant de faire vivre des engagements sociétaux globaux (ex. réchauffement climatique) tout comme locaux (ex. construction de la ville durable, revitalisation des centres villes...).

### ■ Une revalorisation du métier de syndic et de son image dans la population

- La participation à une rénovation énergétique est vécue comme un « *enrichissement* » personnel car elle s'accompagne de multiples apprentissages (techniques, financiers, communication) qui peuvent être réinvestis dans la carrière.
- Alors que l'image du syndic est décriée dans la population, la rénovation énergétique lui permet de mieux faire connaître son travail au quotidien et de moderniser son image associée à des notions « d'innovation » et « d'environnement ».



# La vision des syndicats sur la rénovation énergétique (4/5)

## La position de prescripteur

### ■ Les syndicats impliqués continuent de prescrire la rénovation énergétique dans leur parc...

La posture du syndic ne peut être celle d'un « *vendeur qui démarché* » car il pourrait être accusé de vente forcée et la copropriété est un « *paquebot* » qui met du temps à réagir. En revanche, il peut jouer un rôle de catalyseur :

- Le syndic est à l'affût de tout événement technique qui est une opportunité pour prescrire un audit ; il connaît bien ses copropriétés et aborde régulièrement le sujet des travaux.
- Le syndic est un révélateur de projet en incubation à travers l'action d'un copropriétaire leader un peu isolé, qu'il peut mettre en lien avec la PTRE.
- Le syndic est un ambassadeur des programmes locaux ; il n'est pas rare de trouver des syndicats qui ont accompagné plusieurs copropriétés dans ce cadre.
- Le syndic est un porte-parole quand il témoigne de son expérience lors d'événements ou des visites d'immeubles organisés par la PTRE.

### ■ ... mais leur champ de prescription des rénovations globales et collectives est très restreint

- La rénovation globale reste une décision non rationnelle d'un point de vue micro-économique : l'âge moyen des copropriétaires et la durée de détention des appartements rendent inefficace l'argument du temps de retour ; elle concernerait surtout les copropriétés « *bourgeoises* » ou « *écologiques* ».
- La rénovation énergétique dépend de décisions individuelles dans la majorité de leur parc : les immeubles avant-guerre doivent être isolés par l'intérieur (ABF...) et les immeubles à partir des années 80 sont très souvent en chauffage individuel. Un syndic de Grenoble explique que seul un quart de son portefeuille est concerné par MurMur. Les syndicats sont donc en position d'affiner la typologie des copropriétés et les critères de ciblage des PTRE.
- Les immeubles en chauffage individuel sont le point dur alors qu'ils représentent 70 % des copropriétés au niveau national. Ils cumulent les handicaps vis-à-vis de la rénovation énergétique : l'impossibilité de faire des audits sur la base des consommations réelles apparaît comme un blocage majeur à la prescription par les syndicats.



# La vision des syndics sur la RE (5/5)

## Les nouveaux leviers de prescription

- **Les évolutions réglementaires récentes poussent vers une logique patrimoniale favorable à la rénovation énergétique**
  - L'obligation de Diagnostic Technique Global prend le relais de l'audit énergétique comme outil plus complet de d'anticipation des travaux et permet au syndic de justifier ses propositions. De plus, l'enjeu d'une bonne gestion des travaux est renforcé car il est fourni aux acheteurs avec le carnet d'entretien.
  - Le fonds travaux obligatoire a un effet symbolique car son montant reste faible, mais il est intéressant pour amorcer une démarche par exemple en finançant des études.
  - Le décret sur les travaux embarqués oblige à s'interroger à travers le calcul du surcoût de l'option énergétique mais il existe de nombreuses exceptions et il n'incite pas à une approche de rénovation globale.
  
- **L'expérience des syndics impliqués leur permet d'affiner les arguments en faveur de la rénovation énergétique**
  - Les syndics constatent une baisse des charges de chauffage mais restent prudents car la configuration technique des copropriétés est très variable et les copropriétaires se montrent sceptiques sur les pourcentages annoncés.
  - Les syndics constatent une amélioration du confort en hiver (baisse des plaintes) mais aussi du confort d'été en cas d'isolation, un argument de poids dans la région Auvergne Rhône-Alpes.
  - Les syndics n'avancent pas que la rénovation énergétique permet de vendre plus cher, car le prix de marché reste prédominant en zone urbaine. Mais elle est bien présentée comme une démarche de valorisation patrimoniale au sens où 1) elle protège d'une dépréciation liée à la construction d'immeubles neufs dans le quartier ; 2) elle améliore la valeur locative car elle diminue la vacance et permet une légère augmentation du loyer (par effet de vase communicant avec les charges collectives de chauffage).



# Pistes d'actions pour les PTRE

## Les besoins / idées exprimées par les syndics

- **Passer d'une logique de rénovation globale à une logique d'opportunisme patrimoniale**
  - Même si les syndics interviewés ont assimilé le principe de la rénovation globale, ils reconnaissent qu'elle est conditionnée à l'effet d'aubaine de l'aide substantielle reçue dans le cadre d'un programme local. La « massification » de la rénovation énergétique est associée à une vision plus libérale dans laquelle le marché autofinance en grande partie les travaux. Le seul interstice possible est alors celui des cycles d'entretiens patrimoniaux, ce qui nécessite d'étaler les travaux sur plusieurs années.
- **Proposer des audits en chauffage individuel basés sur les données des distributeurs**
  - Les syndics ne peuvent pas s'appuyer sur des audits fiables pour les copropriétés en chauffage individuel, ce qui ne leur permet pas de faire jouer l'argument du temps de retour du surcoût de la performance énergétique. Or un décret récent permet aux collectivités locales d'obtenir les données de consommation pour les bâtiments résidentiels (avec quelques restrictions).
- **Mieux tenir compte des « revenus intermédiaires » dans les dispositifs d'aide publique**
  - Mises à part les aides de l'ANAH destinées aux ménages « *qui ne payent pas d'impôt* », le reste des aides ne tient pas compte des revenus ; or certains ménages des classes moyennes « ne peuvent pas se payer une rénovation énergétique » tandis que ceux des catégories supérieures voient leur revenu fiscal augmenté par certaines aides locales. Les subventions des programmes locaux pourraient prendre en compte les revenus pour gommer ces difficultés.
- **L'expertise des syndics impliqués pourrait être davantage développée et valorisée**
  - Les grands groupes de syndics ne forment pas leurs gestionnaires sur la rénovation énergétique et les formations proposées par les PTRE sont parfois en décalage avec les attentes. En parallèle, les syndics impliqués sont en recherche d'échanges de bonnes pratiques avec leurs confrères et pourraient être mis en avant localement comme des acteurs précurseurs d'un mouvement d'intérêt général via la création d'un groupe de travail par exemple.



**+** **Des engagements nationaux :**  
effet d'annonce ou annonce de  
changements en cours ?



Les enjeux liés à la mobilisation des professionnels de l'immobilier n'ont pas manqué d'interpeler les acteurs publics comme privés, du marché de la rénovation énergétique.

Des partenariats commerciaux (ex. avec les énergéticiens), des chartes et des engagements nationaux (ex. avec le Plan Bâtiment Durable), l'inscription à l'agenda des questions de développement durable (ex. thématique des formations obligatoires des agents immobiliers) pourraient être autant d'opportunités sur lesquelles rebondir, au moins pour mettre ces professionnels face à leurs engagements et leurs responsabilités. À manier avec prudence néanmoins, les déclarations d'intention relevant de la posture politique et corporatiste pouvant être très éloignées de la vie quotidienne et des enjeux de terrain (commerciaux, concurrentiels, de rentabilité...). Il n'en reste pas moins qu'il peut être important de rester en veille sur ces démarches, afin de savoir habilement y faire référence.

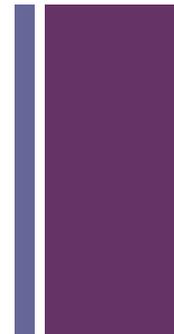
Rester en veille peut également permettre de participer aux événements professionnels. À titre d'exemple : nous avons assisté à une réunion/événement de copropriétaires, avec invitation lancée par le groupe Citya à tous ses clients de la métropole marseillaise (dans le cadre d'un tour de France, reproduit à l'identique dans toutes les régions) ; mille personnes dans un palais des congrès luxueux : présence commerciale des énergéticiens, conférences diverses (mais informations très approximatives), champagne et petits fours. Une PTRE aurait pu y trouver sa place sans rougir. Voir : <https://www.youtube.com/watch?v=SMiFgHxwSis>

#### Quelques exemples :

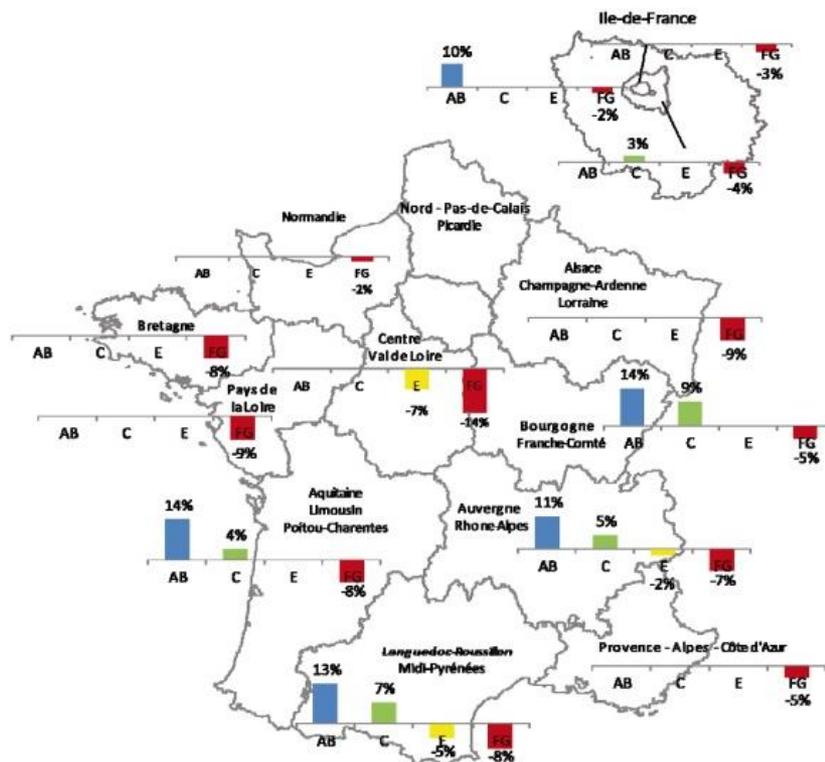
- La charte du Plan Bâtiment Durable avec les syndicats, dont la signature s'est renouvelée dans certaines régions sous l'égide des DREAL et du Préfet de Région. <http://www.planbatimentdurable.fr/signature-la-charte-de-mobilisation-des-syndics-a874.html>
- ORPI se veut engagé sur le sujet : <https://www.orpi.com/actualites/orpi-signe-le-premier-green-deal-avec-le-ministere-du-logement>
- Accord commercial ORPI/EDF : <https://www.orpi.com/services-edf/>
- <https://www.citya.com/actualites/immobiliere/info-copro-les-guides-de-l-ademe/342.html>



# ANNEXES



### La valeur verte des appartements en 2014 selon les régions en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016



Source : Bases BIEN et PERVAL





# Exemple de proposition commerciale envoyée postérieurement à notre visite

Maison à vendre - 8 pièces - 207 m<sup>2</sup> - VALENCE - 26 - RHONE-ALPES

**324 000 €**  
Honoraires charge vendeur



Description Réf: 5136

[Faire estimer mon bien](#)

VALENCE CHATEAUVERT, au calme et dans secteur recherché, maison de caractère et de charme, du début du siècle, de 207 m<sup>2</sup> habitables, et plus de 240 m<sup>2</sup> de surface réelle, 5 chambres, bureaux, Véranda de 14 m<sup>2</sup>, terrasses de 26 et 14 m<sup>2</sup>, bien exposées, beaux volumes, carreaux de ciment, planchers... Toiture entièrement refaite. Garage de 57 m<sup>2</sup>.

## Fiche détaillée du bien immobilier

### Vue globale

Style de Maison : de caractère  
Surface totale : 248 m<sup>2</sup>  
Surface habitable : 207 m<sup>2</sup>  
Surface terrain : 350 m<sup>2</sup>  
Nombre de pièces : 8 [Voir en détail](#)  
Année construction : 1920

### Les Plus

garage

### Equipement

garage : 2place(s)  
Chauffage : individuel au gaz  
Véranda  
Cheminée, double vitrage  
Clôture

### À savoir

Travaux récents : Toiture entièrement refaite zinguerie et sous toit inclus en 2008  
Taxe foncière : 1900 €

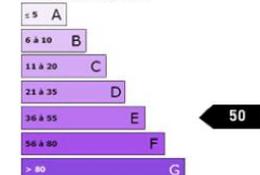
## Les performances énergétiques

### Logement économe



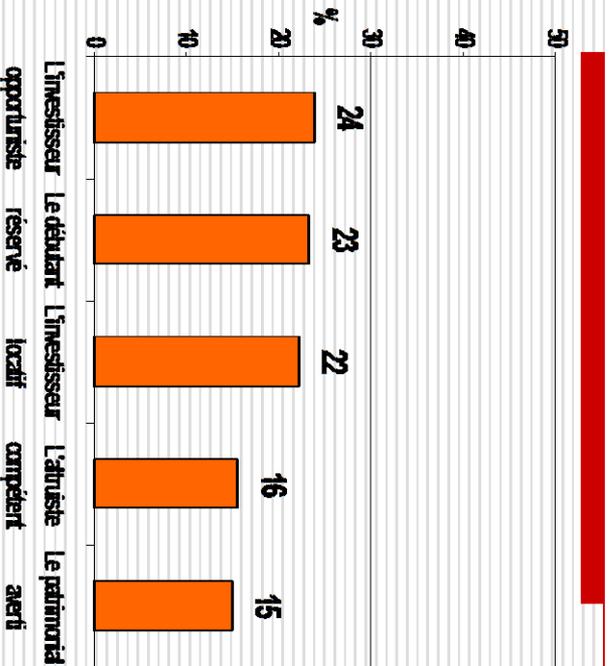
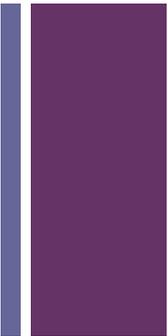
### Logement énergivore

### Faible émission de GES



### Forte émission de GES

[Pour consulter les barèmes d'honoraires de l'agence, cliquez ici](#)



La t, pologie + \*\* 5 n'est pas directement comparable dans la mesure où la prise en compte de la dimension sociale ; a été ajoutée en 2005<

**Rappel t, pologie + \*\* 5**  
\* e prudent 0 ;  
\* e débutant 2@  
\* e conseiller 2 :  
\* e professionnel - < :

= n rapprochement des 2 t, pologies tend cependant à montrer un repli des : patrimonial ; au profit des in-estisseurs et une légère baisse du p> le des bailleurs : techniciens ; < : L'athruiste compétent ; de 2005 est proche du : professionnel ; de + \*\* 5 < / es aptitudes techniques s'ajoutent à un comportement ou-ert au' locataires démunis





## 5) pologie des bailleurs 2 les investisseurs

- **L'in-estisseur opportuniste** appartient nettement plus à la catégorie des investisseurs supérieurs\* considère la pierre comme un investissement parmi d'autres=40%ent un seul logement loué\* ancienne résidence principale achetée avec des aides="es familles de tra#au\$ réalisés au cours des 0 dern#%es années correspondent 1 la mo)enne de l'échantillon mais pour un montant relativement faible avec un nombre élevé d'opérations élémentaires= Bonne image de l'& ' &(

- **Le débutant résér-é** Patrimoine acquis récemment et le plus souvent limité à un logement=4%estime incompétent techniquement et s'en remet au\$ professionnels=8%investi pour la rentabilité du placement=40%ent aisé et #%ant dans une grande #ille ou en 9e de Prance=1%la pratiquement pas été confronté au probl#%me des tra#au\$ au cours des 0 dern#%es années=

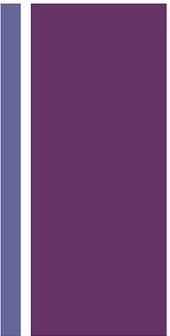




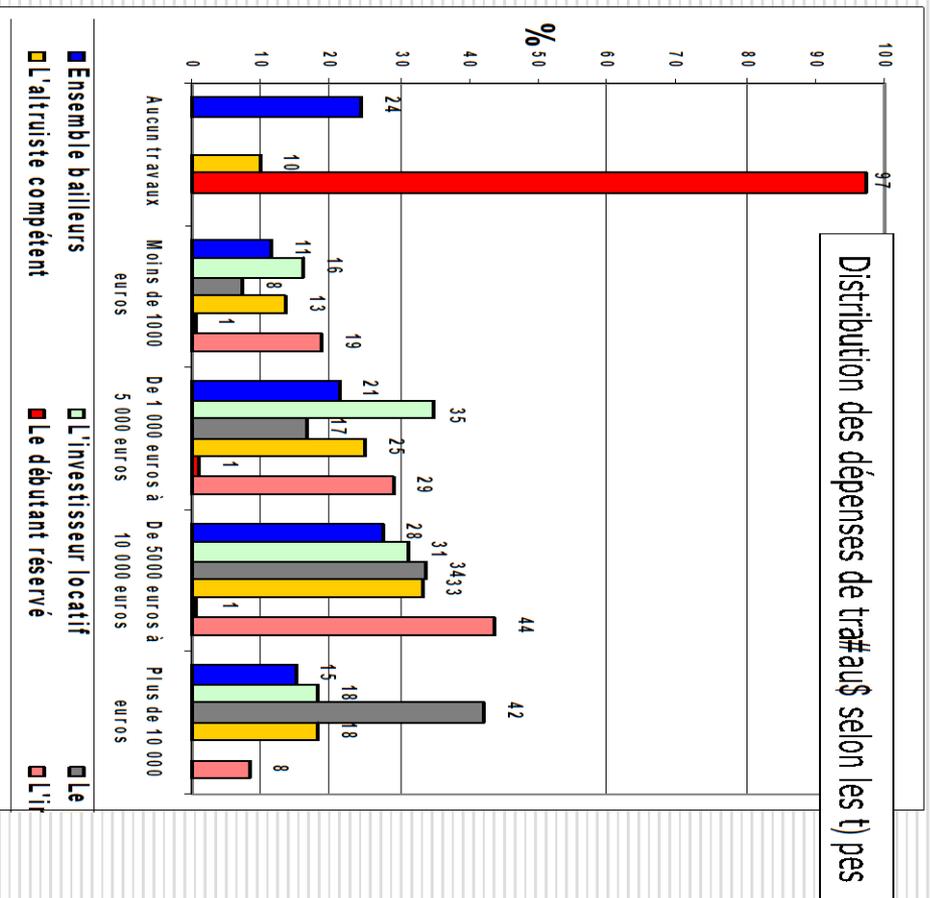
## 5) politique des bailleurs 2 les G professionnels

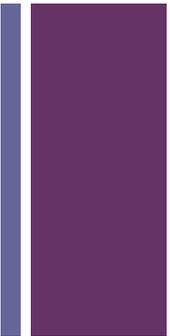
- **L'in-estisseur locatif** % oue des logements plus récents ue la moy enne\* s'est limité au\$ tr#au\$ basi ues ou rendus obligatoires au cours des 0 derni%res années=4ans doute relatif#ement compétent au plan techni ue\* il sait slentourer de professionnels= Persuadé de la rentabilité supérieure de l'immobilier locatif 1 court comme 1 long terme\* il appartient au\$ C4P supérieures=& priori réticent face au\$ locataires démunis\* il connait mal l#& (& l
- **Le patrimonial a-erti %Q%** e un patrimoine ancien sou#ent hérité\* plut#t composé de grands logements=6ecoure au\$ emprunts et au\$ sub#entions pour un entretien considéré comme une charge lourde= Présence significative de personnes acceptant les locataires démunis= Conna#tr%6 bien l#& (& (et le s) st%#me d'aides=" e plus 3gé et le plus prof#incial parmi les 5 t) pes=
- **L'altruiste compétent %** accepte les locataires démunis\* plut#t étudiants ou adressés par des connaissances\* dispose d'un parc relatif#ement important de petits logements\* ma#rise les probl%mes de tr#au\$=4ou#ent retraité d'un métier techni ue\* sait gérer les relations avec les professionnels et fait beaucoup de choses par lui m>me= Image de l#& (& relatif#ement contrastée=





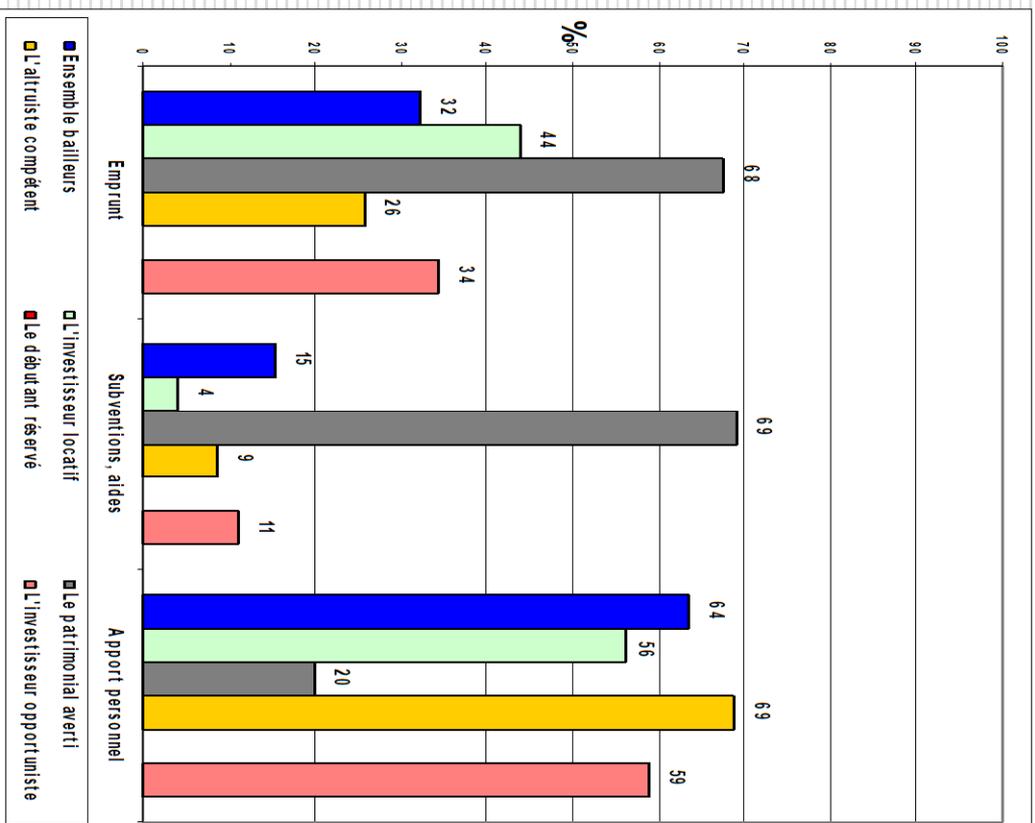
Les tra- au 2 ? @ des Galébutantsh et - 0: des Galtruistesh  
niont pas fait de tra#au\$ au cours des trois derni#res années 2  
ils représentent 2,: des bailleurs





SEREHO  
ETUDES & CONSEIL

# + modes de financement selon les t) pes



\*es  
patrimoniaux  
recourent  
massivement à  
l'emprunt et  
au  
sub#entions\*  
les altruistes  
compétents  
adoptent un  
comportement  
opposé=

On notera le  
taux élevé  
d'emprunts  
parmi les  
investisseurs  
locatifs



Etude Propriétaires Bailleurs - décembre 2005





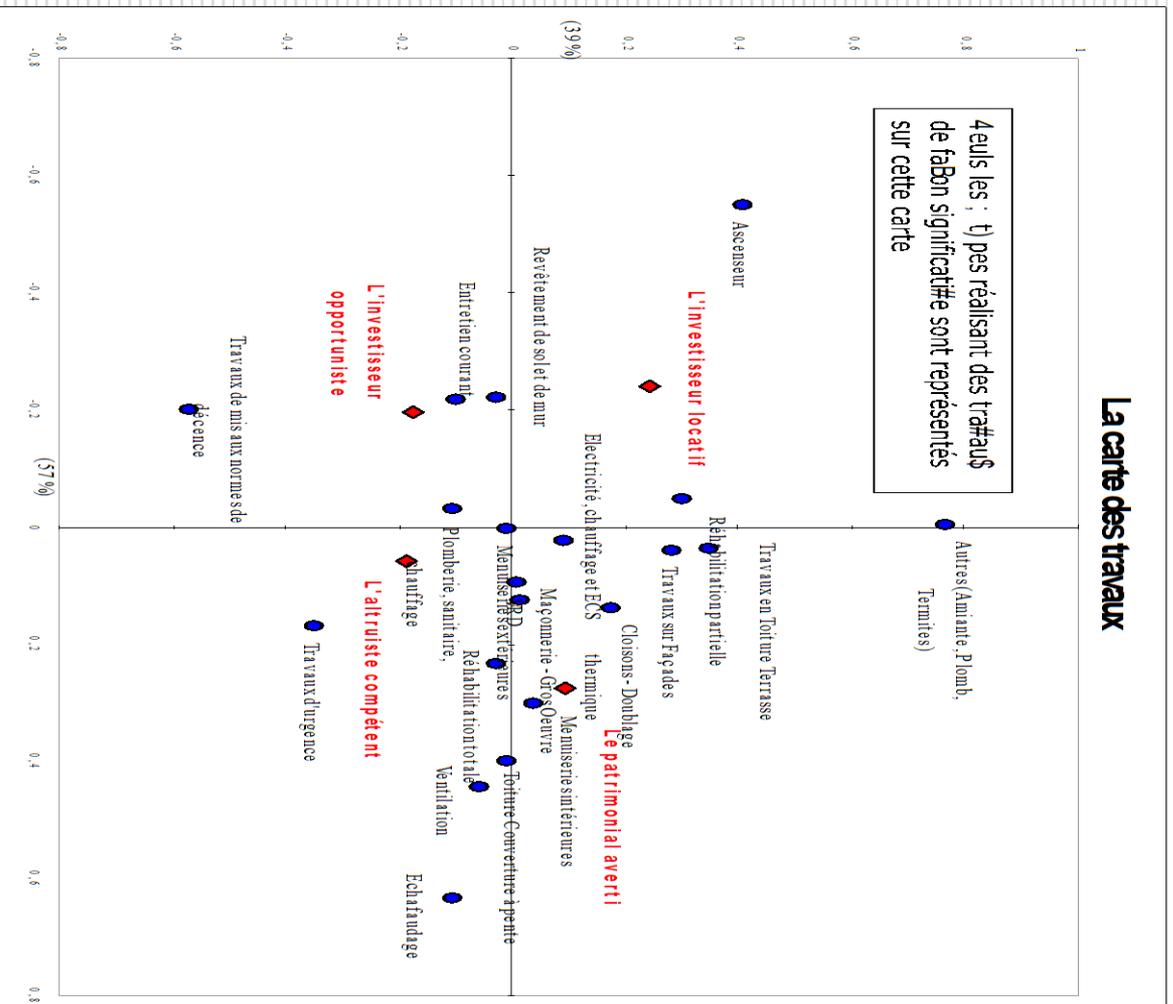
# SEREHO 2 un#ers s#opposent 2 les in#estisseurs contre les

ETUDES & CONSEIL

## G professionnels H

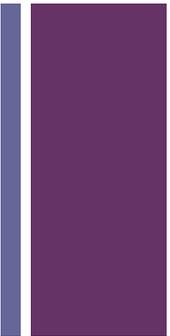
### La carte des travaux

4 eus les ; t) pes réalisant des travaux de façon significative sont représentés sur cette carte



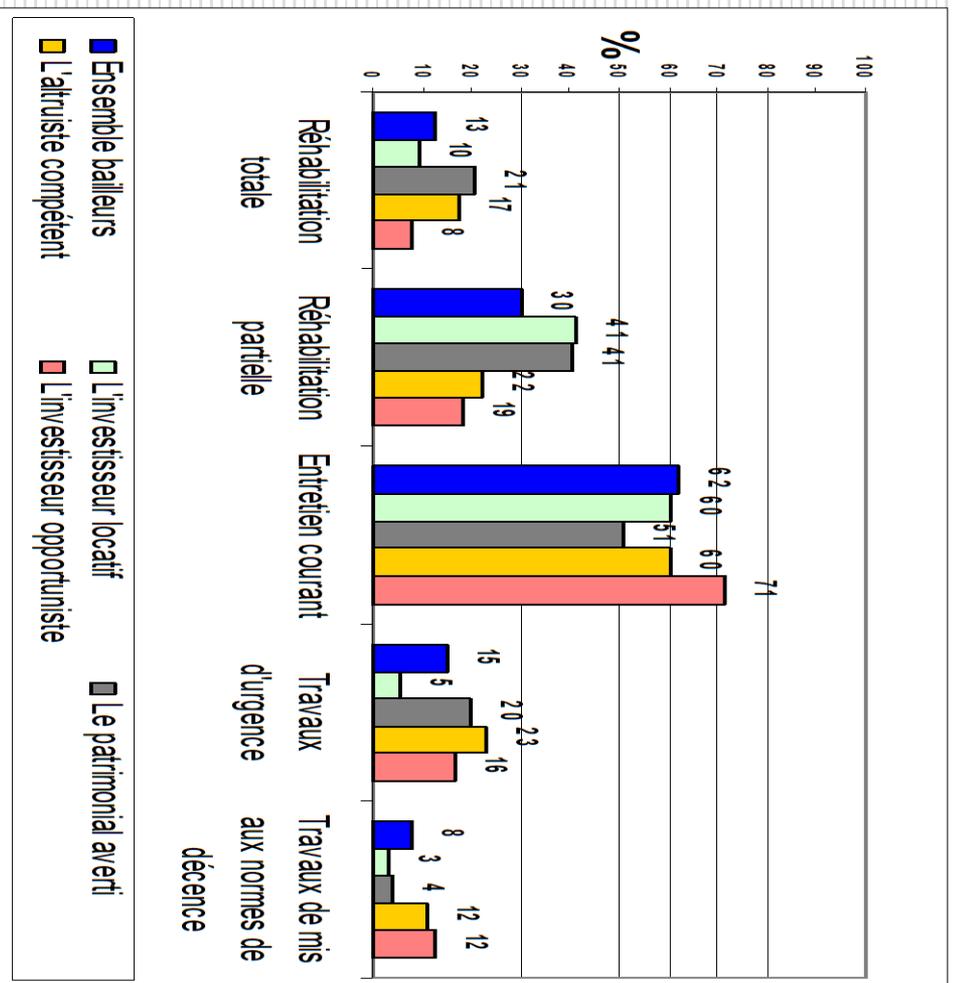
Etude Propriétaires Bailleurs - décembre 2005





SEREHO  
ETUDES & CONSEIL

## 5) pologie et famille de tra#au\$ entrepris au cours des 0 derni%es années



Etude Propriétaires Bailleurs – décembre 2005





## Bien vivre votre énergie



[Trouver un pro](#)

[Simulateur étiquette energie](#)

[Simulateur éco gestes](#)

[Simulateur montant travaux](#)

ORPI s'associe à EDF pour vous accompagner dans la gestion de vos contrats, vous aider à réduire votre consommation d'énergie et améliorer votre confort. Economisez l'énergie et faites un geste pour l'environnement !

## Réussir votre projet immobilier

ORPI vous accompagne dans la réussite de vos projets immobiliers.



### PREMIER ACHAT

Moment clé de votre vie, un premier achat immobilier se prépare ! Toutes les étapes pour mener à bien votre projet.



### LES MANDATS DE VENTE ORPI

Vous souhaitez vendre votre bien ?  
Décryptage des différents mandats  
proposés par ORPI !



### ENERGIE : RÉDUISONS LA FACTURE

Grands travaux ou petites astuces,  
EDF vous dit tout pour plus de  
confort et moins de frais.



### ORPI RECRUTE

De nombreux postes à pourvoir  
partout en France. Découvrez nos  
soirées carrières et postulez dès  
maintenant !