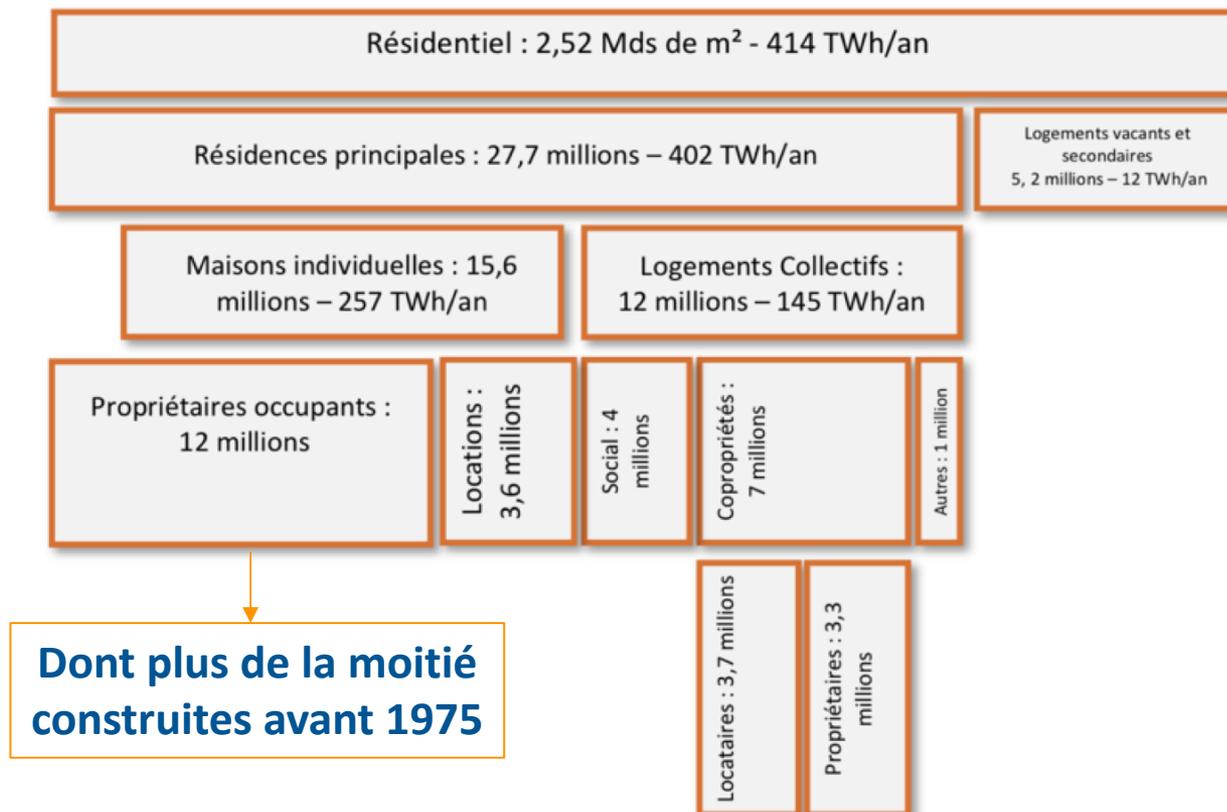




Mettre en œuvre une démarche de rénovation énergétique qui s'appuie sur un Passeport Efficacité Energétique (P2E)

Rapport d'analyse des Retours d'expérience PHASE 2  
*Par Guillaume Piaton et Benoît Montels*

## Segmentation du parc résidentiel



Nécessité de :

- **Massification**, par une démarche simplifiée et rapide
- **Accompagnement** des ménages dans leurs projets
- **Embarquement** de la **performance énergétique** à chaque occasion de travaux
- A un **niveau BBC** compatible, et selon la trajectoire **SNBC** à l'horizon 2050

## *Passeport Efficacité Energétique*

### Objectifs ?

- Renforcer la loi TECV (articles 5, 11, 14 et 188)
- Fédérer les initiatives de passeports rénovation
- Plus de 200 passeports testés d'ici mai 2018

### Où ? Par qui ?

- Dans les territoires, au plus près de la réalité du terrain
- Par des experts en rénovation (architectes, bureaux d'études, entreprises, artisans, conseillers énergie, etc...)

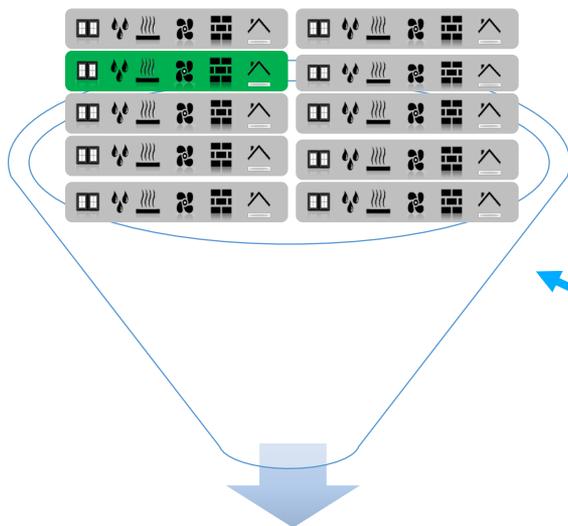
### Comment ?

- Expérimentation sur 2 ans
- Outil basé sur des combinatoires de performance énergétique et une feuille de route de travaux
- BBC et SNBC compatibles

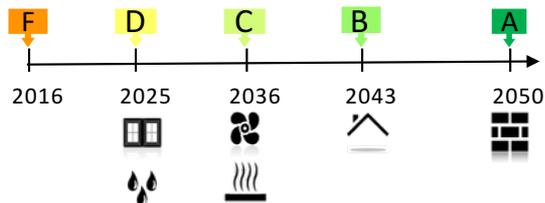
### Finalité ?

- Recueillir et analyser les retours d'expérience
- Nouer des partenariats avec les acteurs de filière
- Faire la promotion du P2E auprès des institutions publiques

## Combinatoires de performance énergétique



## Plan pluriannuel de travaux



## Un état des lieux in situ du logement



## Expert en rénovation performante



## Feuille de route de rénovation





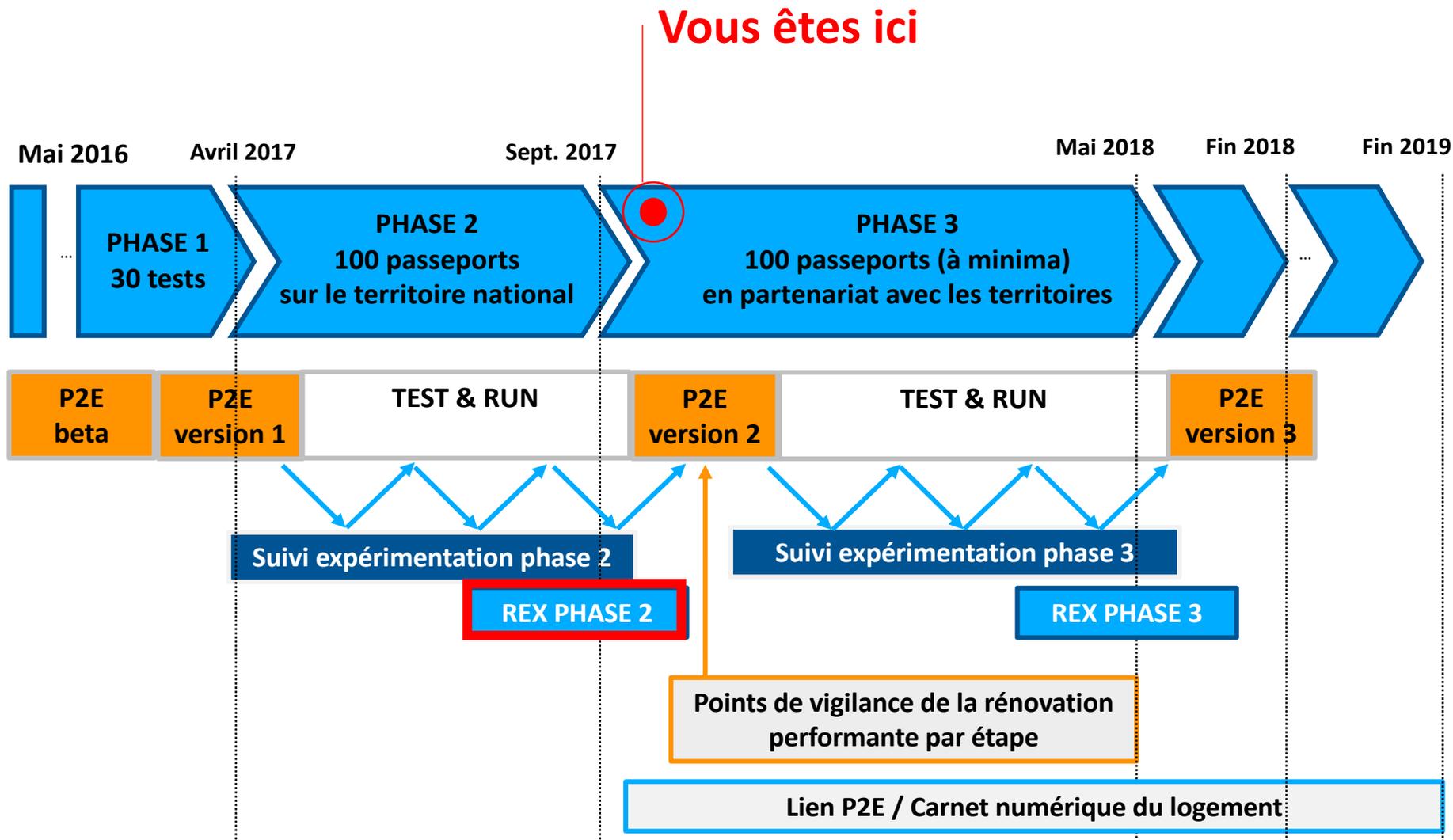
# Construction des combinatoires de performance énergétique

Le Passeport Efficacité Énergétique s'appuie sur un réel **corpus d'études scientifiques** : plusieurs milliers de simulations thermiques dynamiques, qui ont conduit à un premier **référentiel de combinatoires de performance énergétique**, réalisées dans les années 2012-2014, puis enrichies par des combinatoires nouvelles en 2016.

Ces études ont permis de montrer que **pour la Maison Individuelle**, il suffit d'utiliser l'une quelconque d'un nombre limité de **combinatoires de performance énergétique** pour obtenir, à **l'horizon 2050**, en moyenne sur l'ensemble du parc, une **consommation de 50 kWhEP/m<sup>2</sup>/an** pour l'usage de **chauffage**. Chez le particulier, il ne s'agit donc **pas** de faire un **audit énergétique classique**, mais de **poser le diagnostic** de l'existant (isolation, équipements, spécificité du logement, etc...), puis **d'orienter le particulier** vers la combinatoire de travaux permettant d'atteindre l'objectif 2050.

Cette recommandation de travaux générée dans une **feuille de route** s'appuie sur le **moteur de calcul de l'Expérience P2E**, embarqué dans l'outil P2E, et qui contient le référentiel des **33 combinatoires** de performance énergétique.

# Fin de la phase 2 de l'expérimentation



# Le déroulement de la phase 2

## *Mise en place de l'expérimentation*

1. Un outil numérique a été développé, à utiliser comme support de visite. Les critères de développement étaient :
  - Rapidité du développement
  - Maîtrise des coûts
  - Portabilité de l'outil

*Nota : très rapidement, la mise à disposition d'un formulaire papier pour la saisie s'est imposée. Un manuel d'utilisation ainsi que des vidéos tutoriels ont été produits*

1. Une inscription de propriétaires volontaires a été mise en ligne du 26/05/17 au 07/06/17 :
  - Canaux de diffusion principaux : collaborateurs des groupes fondateurs de l'association
  - Limite de 100 inscrits (élargie finalement à 127)
  - Critères d'éligibilité : être propriétaire-occupant d'une résidence principale de type maison individuelle construite avant 1990
2. Un recrutement d'experts en rénovation - les *passerporteurs* - étalé du 05/06/17 au 28/06/17, auprès des réseaux de l'association Expérience P2E :
  - Architectes, bureaux d'études, conseillers info-énergie, entreprises, artisans (total 41)
  - Sessions de formation d'une demi-journée ou en webinaire
  - Signature d'une convention accompagnée d'un cahier des charges à suivre
  - Hotline assurée tout au long de la phase 2 par l'équipe de pilotage

# Le déroulement de la phase 2

## *Le processus « passeport »*

1. Affectation des propriétaires retenus auprès de chaque passeporteur par Expérience P2E selon localisation géographique respective, et prise de contact directe par le passeporteur auprès des propriétaires
2. Visite sur site du logement, estimée à moins d'une demi-journée. Passage en revue des éléments (ordre laissé à l'appréciation du passeporteur) :
  - Relevé exhaustif de l'état et de la vétusté des lots
  - Contrôle des éléments du DDT (Dossier de Diagnostic Technique) si disponible
  - Remplissage des données d'entrée de l'outil numérique
  - Présentation et commentaires sur les résultats obtenus sous forme d'une synthèse A4 : la **feuille de route de travaux**
3. Envoi de la feuille de route de travaux par voie électronique :
  - Transmission en direct par le passeporteur
  - Transmission via l'équipe de pilotage de l'expérimentation

### Du côté des passeporteurs

- Identifier le profil des passeporteurs
- Caractériser le niveau d'appropriation de la démarche P2E
- Evaluer l'utilité de l'outil
- Comprendre les modalités d'usage de l'outil
- Déterminer la valeur ajoutée du P2E dans l'activité des passeporteurs
- Capitaliser sur des idées d'améliorations

### Du côté des propriétaires inscrits

- Connaître le profil des propriétaires ayant bénéficié d'un P2E
- Appréhender le vécu de la démarche P2E
- Identifier la perception et les usages de la feuille de route P2E
- Mesurer les effets du P2E sur les intentions de travaux des ménages
- Evaluer la satisfaction des ménages vis à vis du P2E
- Obtenir des pistes d'améliorations du P2E

Une **assistance méthodologique** a été apportée par **Gaëtan Brispière, sociologue de l'énergie**.

**Deux questionnaires ad'hoc** ont été construits pour les passeporteurs d'un côté et les propriétaires de l'autre, et testés avant envoi auprès de deux représentants de chaque « population ».



Les passeporteurs volontaires ont été invités en outre à participer à **2 sessions dites *focus-group***, afin de faire émerger par la discussion et le débat des retours d'expérience à l'oral. Ces retours, très précieux, ont également été intégrés à l'analyse pour éclairer ou appuyer certains points.

Enfin, **l'équipe pilotage** propose ici certains éléments issus d'échanges réguliers avec les passeporteurs.

Le questionnaire a été envoyé aux 99 ménages ayant in fine expérimenté le P2E. En effet, **un taux d'abandon de 22%** a été constaté sur cette phase, la moitié d'entre eux se disent prêts à être recontactés aux phases ultérieures de l'expérimentation.

Finalement, 53 ménages ont remplis l'intégralité du questionnaire. Ce qui représente un **taux de réponse de 54%**. Cela indique déjà une forte implication, et un **échantillon significatif** de la population qui a expérimenté.

Il faut néanmoins rappeler que la population interrogée n'est pas a priori **représentative** de l'ensemble des **propriétaires de maisons individuelles**, étant donné le mode de recrutement. L'analyse avance donc ici des **pistes d'enseignement** mais **pas de conclusions définitives**.

Concernant les passeporteurs, ils sont 29 à avoir effectivement expérimenté la démarche, et 23 à avoir répondu à l'enquête. Le **taux de réponse de 79%** indique là aussi une très **forte implication**, tout comme la présence aux focus group sur la base du volontariat.

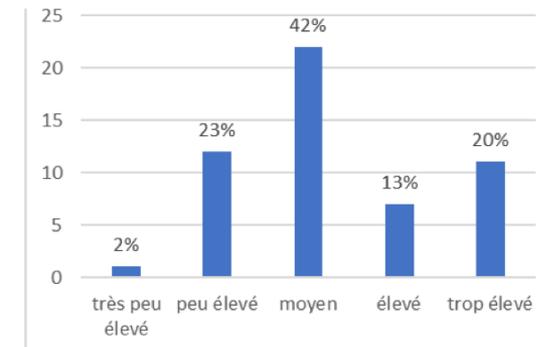
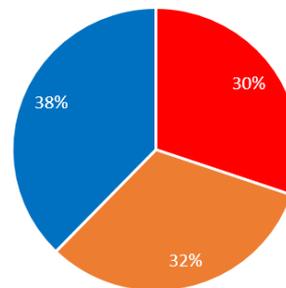
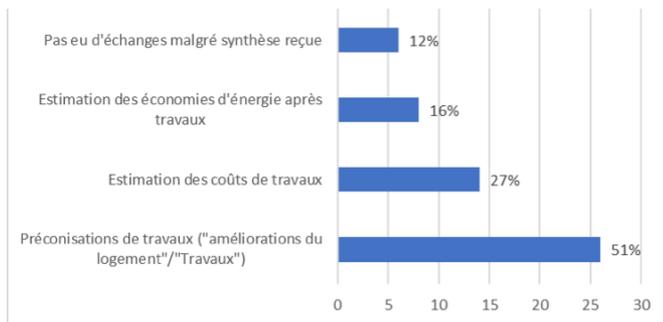
## Méthodologie utilisée (3)

Le traitement de chaque question a fait l'objet d'une **analyse à plat**.

Devant la faible taille des échantillons et donc d'un nombre restreint de réponses à chaque modalité, il apparaît **difficile** et peu concluant d'effectuer des **tris croisés** et de tenter de faire ressortir des **corrélations probantes**.

Néanmoins, des **pistes d'explications** ou de causes potentielles sont évoquées (sous forme de **questions**).

Afin de faciliter la lecture des données, des **formes graphiques** ont été employées, en fixant la **règle suivante** selon la modalité de réponse proposée dans les questionnaires :



- Plusieurs choix possibles (la somme des modalités peut être > 100%)
- Un seul choix possible, avec des phrases pour modalités de réponse
- Un seul choix possible, avec des modalités numériques/notes

# Retours d'expérience Passeporteurs

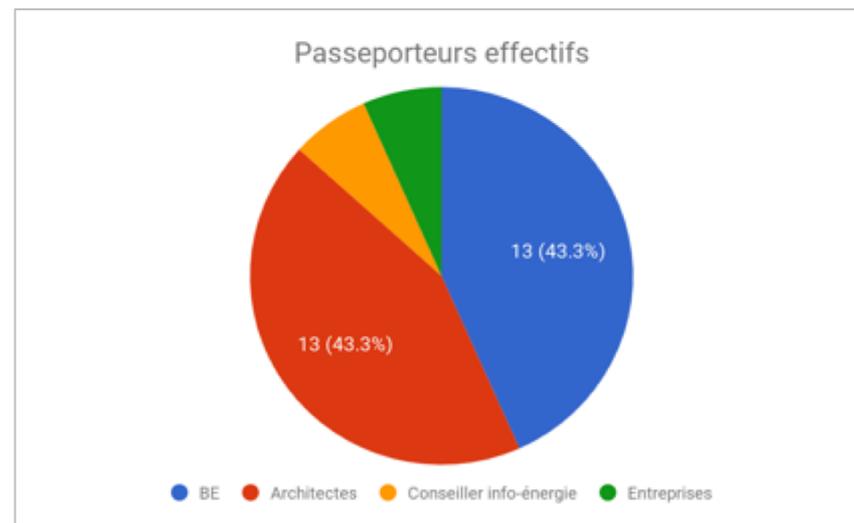
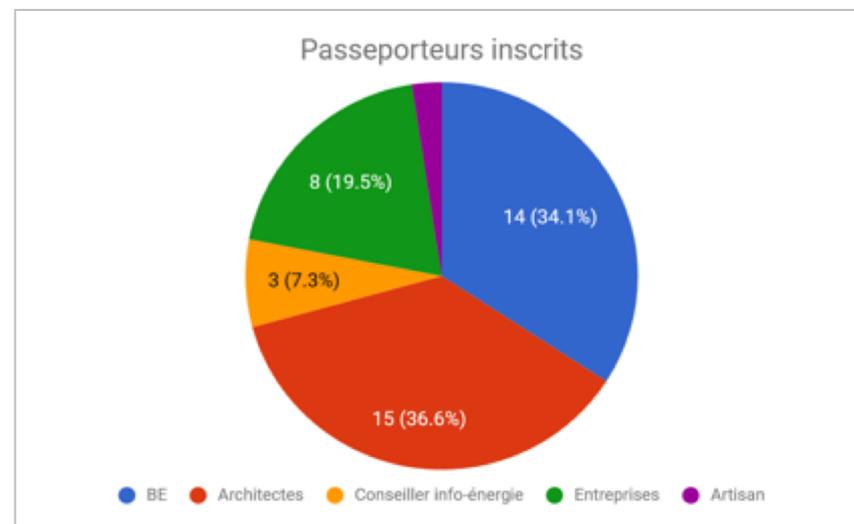
- Les profils
- L'outil numérique
- La démarche expérimentée
- Pistes d'amélioration
- Positionnement commercial

## Plusieurs professions représentées

**41 professionnels** se sont **inscrits** à l'expérimentation du P2E, dont une majorité d'architectes (37%), de bureaux d'études (34%) et d'entreprises du bâtiment (20%).

On note également la présence de 3 conseillers énergie de Plateforme Territoriale de la Rénovation Energétique (PTRE).

Au cours de l'expérimentation, 12 passeporteurs se sont désistés, dont une majorité d'entreprises. Ce qui porte à **29, le nombre de passeporteurs ayant participé** à la phase 2 de l'expérimentation du P2E.



## Des professionnels qui connaissent leur sujet

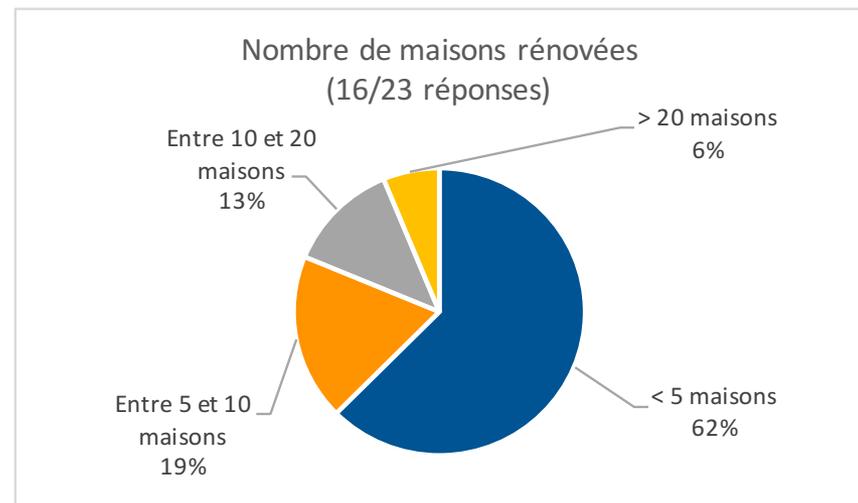
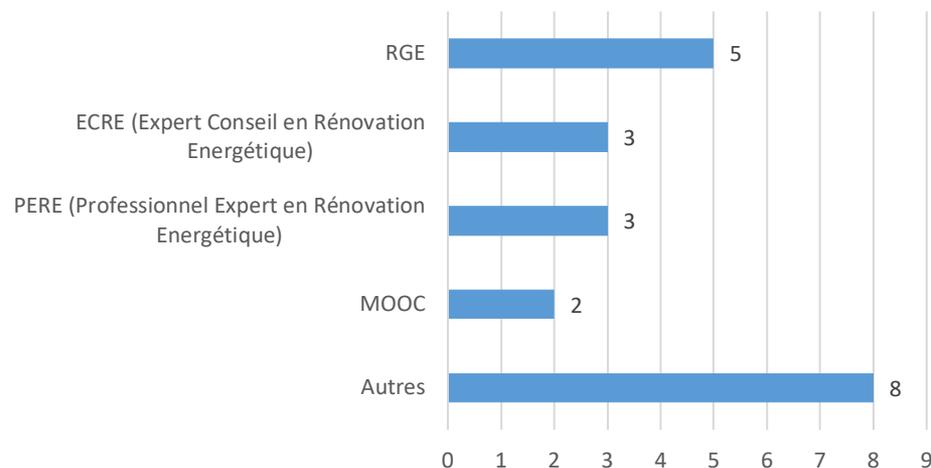
La majorité (65%) des passeporteurs dit avoir suivi **au moins une formation continue**, sur la rénovation énergétique performante des bâtiments.

Parmi les formations suivies, on constate que les passeporteurs **ne privilégient pas une formation** professionnelle en particulier.

73% des passeporteurs avaient **déjà suivi / réalisé** des travaux de **rénovation énergétique performante**, dont la plupart (62%) moins de 5 projets de maisons individuelles, avant leur participation à l'expérimentation.

*Nota : ECRE et PÈRE sont des formations qualifiantes dans le cas de projets labellisés BBC Rénovation par Promotelec*

Type de formation continue suivies (15/23 réponses)



## *Des experts engagés et militants*

Une large majorité des passeporteurs a souhaité participer à l'expérimentation du P2E pour contribuer aux réflexions sur la massification de la rénovation des logements.

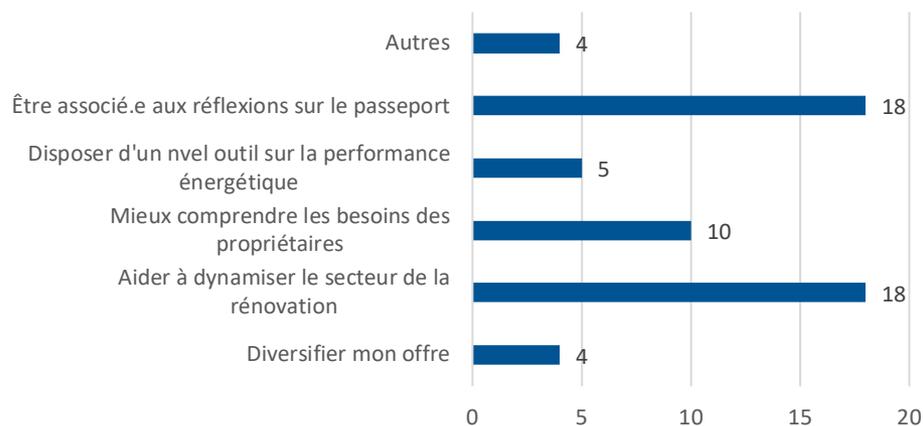
➔ Ce sont des **professionnels convaincus** de la cause de la rénovation énergétique et de l'intérêt de l'expérimentation

Ce sont des **professionnels stratégiques** qui voient le passeport comme une occasion de mieux comprendre leurs clients, plutôt que comme une opportunité commerciale court terme.

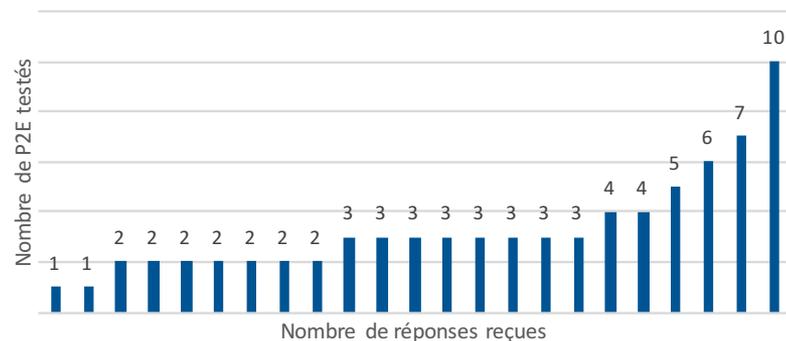
Seuls 30% sont intéressés par un **outil**

74% des passeporteurs ont réalisé au moins 3 passeports, le quart restant jusqu'à 10 passeports, ce qui souligne leur **engagement**.

Participation motivée par :  
(23/23 réponses)



Environ 3 passeports réalisés en moyenne par chaque passeporteur (23/23 réponses)



# Retours d'expérience

## Passeporteurs

- Les profils
- L'outil numérique
- La démarche expérimentée
- Pistes d'amélioration
- Positionnement commercial

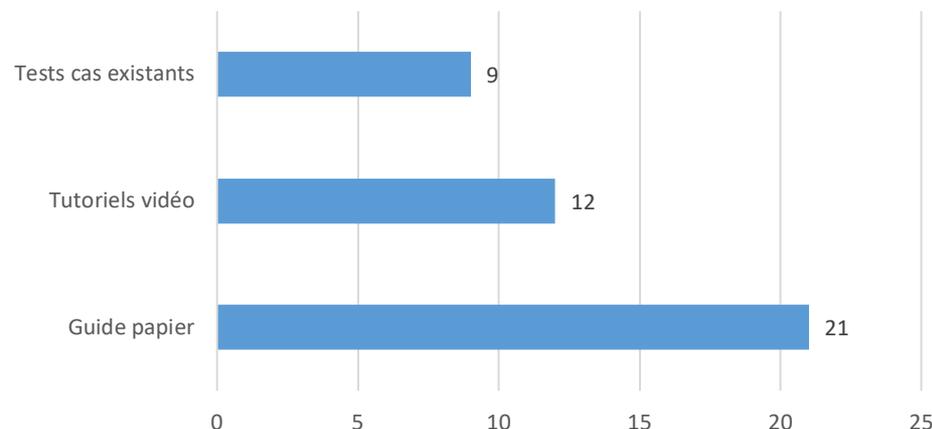
## *Une participation en présentiel privilégiée*

80 % des passeporteurs ont participé à une journée de présentation du P2E en présentiel ; les 20% restants à un webinaire, ce qui démontre là encore **l'engagement des passeporteurs**.

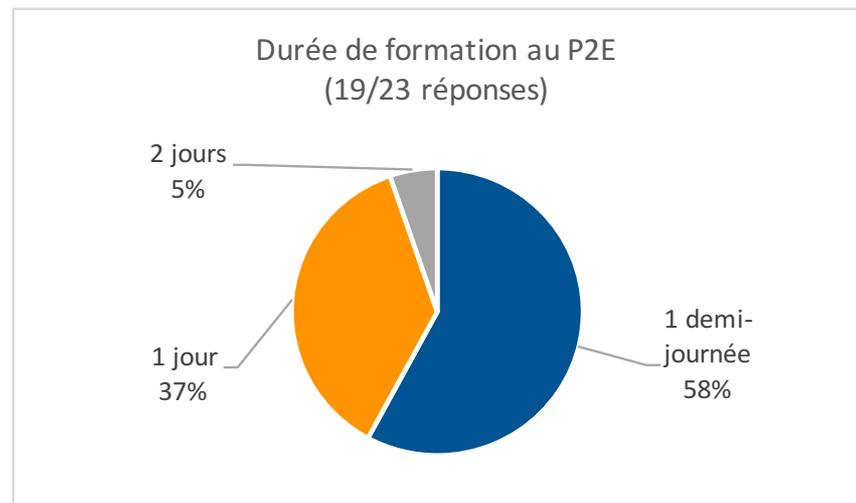
Parmi les supports d'aide à la prise en main de l'outil, le **guide papier** (mode d'emploi) reste la référence pour la quasi exclusivité des répondants. Les tutoriels vidéos n'ont été utilisés que par la moitié des passeporteurs.

Les passeporteurs se disent prêts à **se former** au P2E sur **une journée maximum**.

Support d'aide à la prise en main du P2E post journée de formation/présentation (22/23 réponses)



Durée de formation au P2E (19/23 réponses)



## *Une pratique du numérique non majoritaire*

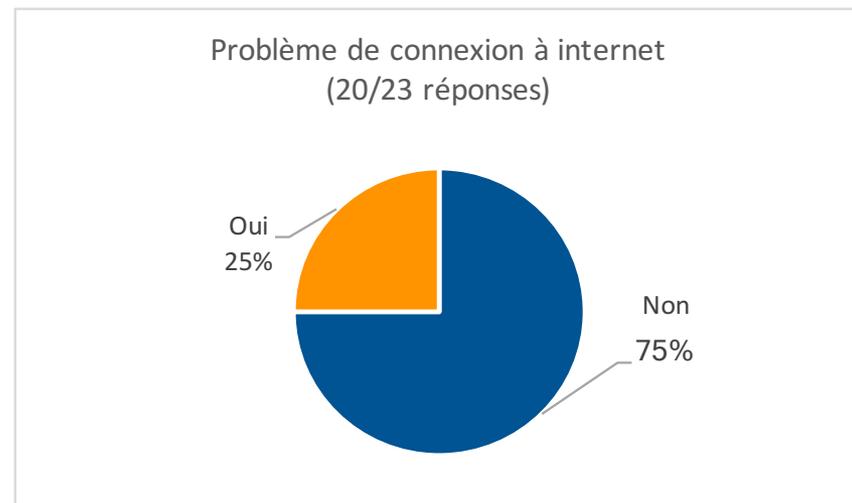
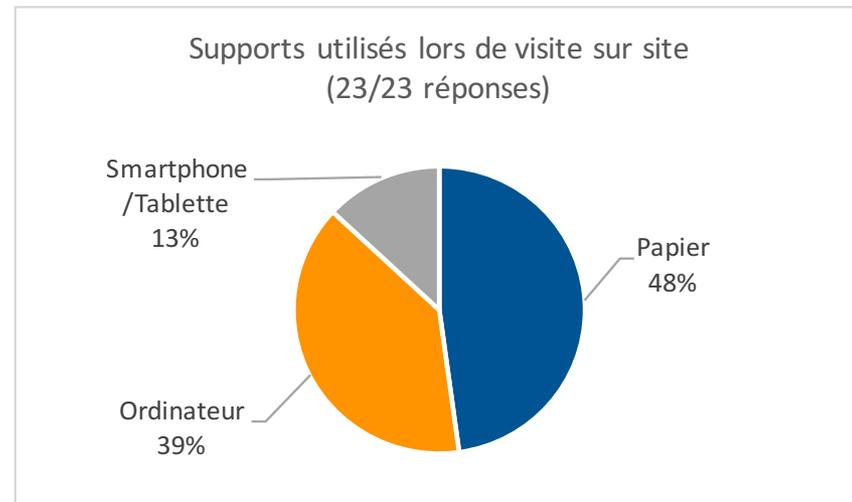
Près de **la moitié** des passeporteurs ont privilégié le **support papier sur site**, contre 13% pour l'application sur appareil nomade.

→ Le développement d'une application web nécessiterait la mobilisation d'un budget conséquent si l'on souhaite une adhésion maximale des utilisateurs

→ Le choix entre un outil **numérique ou non** n'est **pas expérimenté comme un frein**

Hors support papier, seuls 25% des passeporteurs ont rencontré des difficultés pour se connecter à internet.

→ Si le choix d'un outil web est conforté, ce dernier devra fonctionner en **mode hors connexion** pour 1 cas sur 4



# Appropriation de l'outil

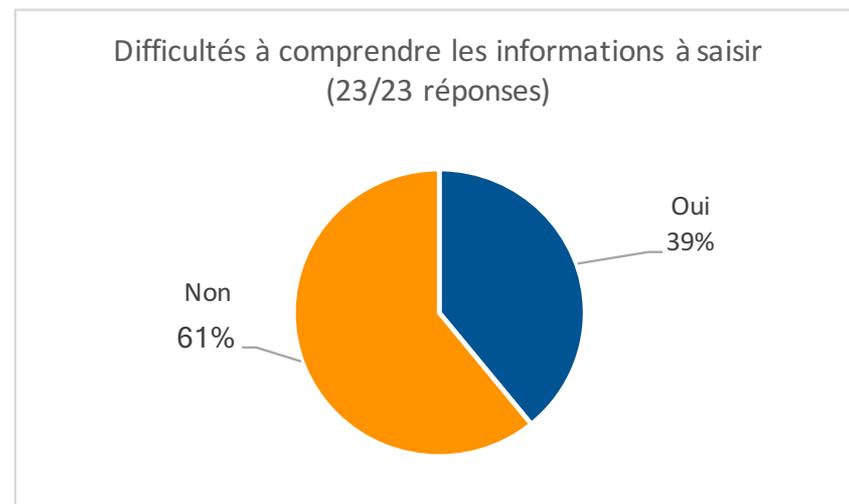
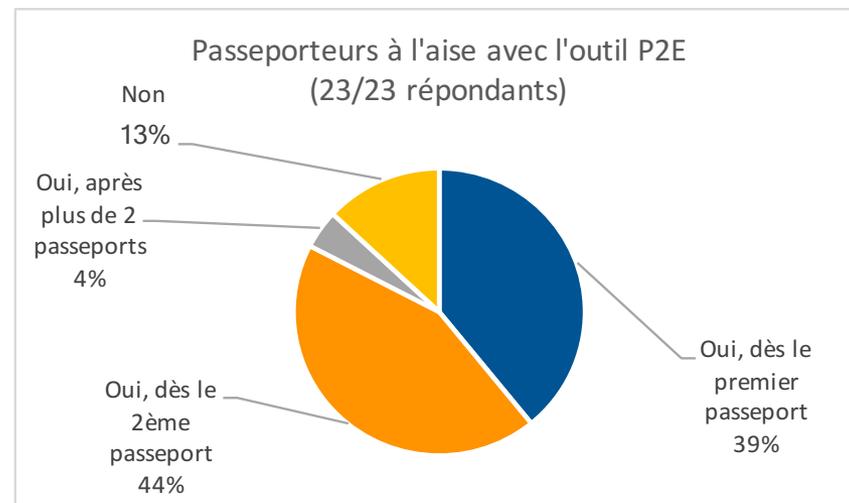
## *C'est en faisant qu'on apprend*

40 % des passeporteurs se sont sentis à l'aise dès leur premier P2E, et près de la moitié après deux P2E ou plus. Seulement 13% ne se sont pas du tout sentis à l'aise avec l'outil.

De même, 39% ont eu **du mal à comprendre les informations à renseigner** dans l'outil P2E.

→ Le **cadre de formation doit être renforcé** afin de faciliter la prise en main de la démarche et de l'outil P2E.

Pour faciliter la prise en main de l'outil, les passeporteurs proposent la mise en place d'une hotline et une journée de formation supplémentaire, qui devra intégrer une **mise en pratique** sur un cas connu (maison personnelle,...)



# Perception des résultats

## *Fournir la méthode de calculs et les hypothèses*

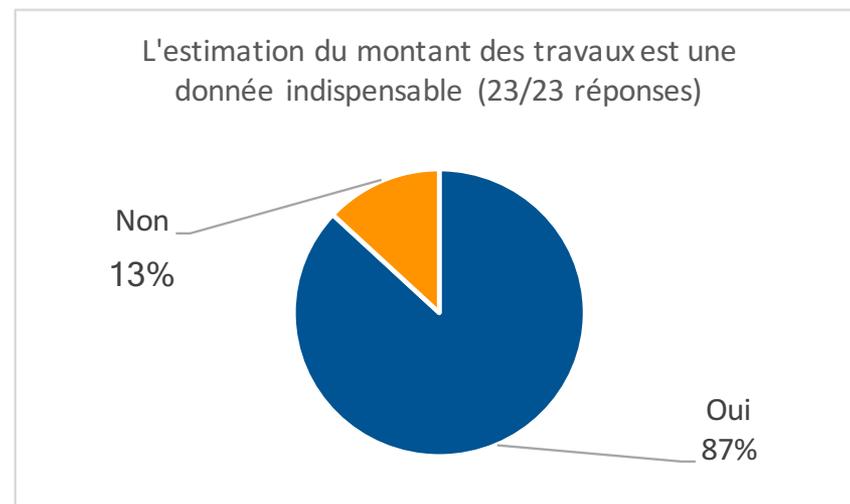
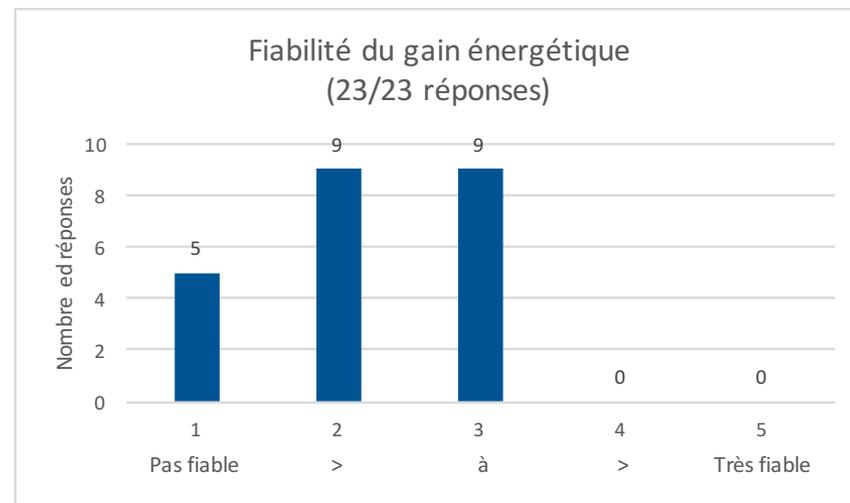
Les passeporteurs n'ont **pas confiance** dans **calcul simplifié du gain énergétique** : 20% considèrent que ce chiffre n'est pas fiable, et 80% que la fiabilité est moyenne ou basse.

Mais les passeporteurs considèrent à 74% que c'est une **information indispensable** à fournir aux propriétaires

- Le **partage de la méthode** et des données **sources**, pourrait-il permettre de renforcer la confiance ?
- Point de vigilance : les économies annoncées proviennent d'une **méthode simplifiée, non validée**

L'estimation du **montant des travaux** est jugée comme l'information **la plus indispensable** à fournir aux propriétaires.

- L'outil doit permettre d'**introduire** d'autres **bases de coûts**



# Retours d'expérience

## Passeporteurs

- Les profils
- L'outil numérique
- La démarche expérimentée
- Pistes d'amélioration
- Positionnement commercial

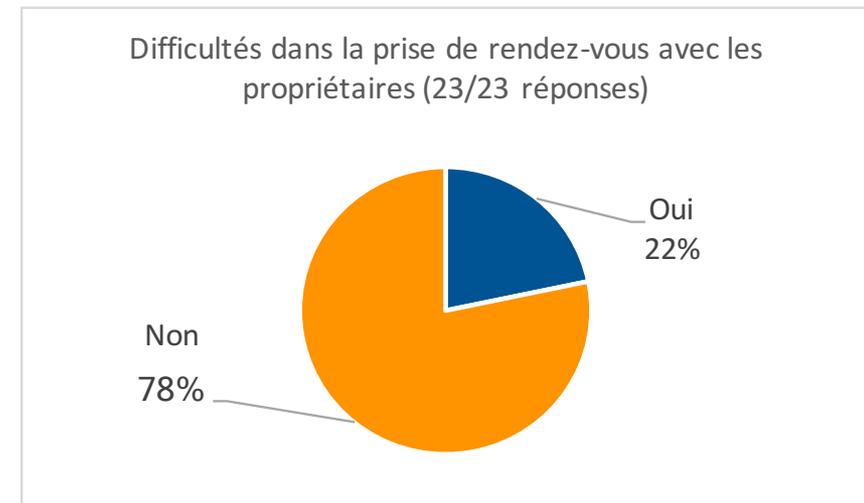
## *Une prise de contact directe efficace*

Globalement, **peu de difficultés** dans la prise de rendez-vous avec les propriétaires (78%).

→ Un **premier contact en direct** par les passeporteurs auprès des propriétaires semble être **bien adapté** pour les profils qui ont expérimenté la démarche.

Toutefois, il est à noter que parmi les **12 passeporteurs** qui se sont **désistés** de l'expérimentation, beaucoup ont pris cette décision parce qu'ils n'arrivaient pas à prendre rendez-vous avec les propriétaires.

Il s'agit **principalement des entreprises**, qui ont eu des difficultés à faire coïncider les emplois du temps.



## Une demi-journée à consolider

Plus de 60% des passeporteurs ont mis en moyenne **entre 4 et 5h pour l'ensemble des tâches nécessaires\*** : déplacement, visite in situ, la feuille de route de travaux, échanges avec le propriétaire.

Concernant la visite sur site, 70 % des passeporteurs ont passé **2h chez le client.**

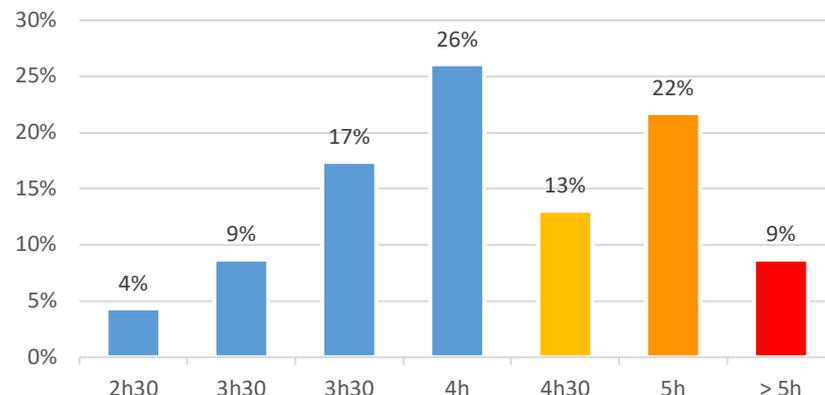
Concernant le **temps de saisie** du projet, 90% des passeporteurs ont mis **1h maximum.**

→ Une **demi-journée** de temps passé semble **cohérente**, une fois la courbe d'apprentissage dépassée

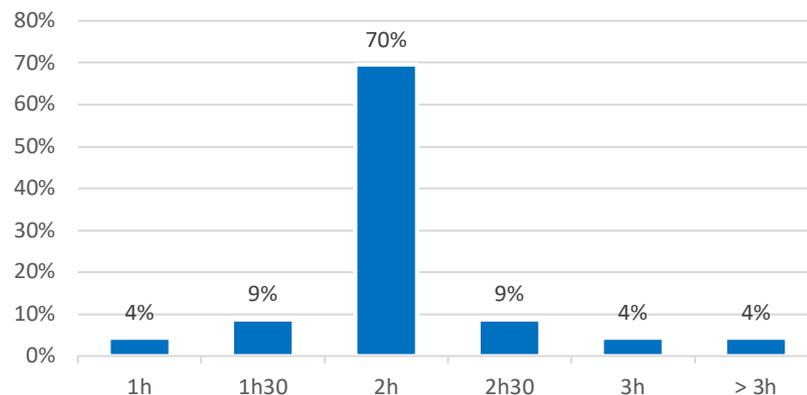
→ Au delà de l'expérimentation : quelle **place du service public** dans le recrutement de propriétaires volontaires ?

*\*hors démarchage ou prospection de propriétaires, qui se sont inscrits sur la base du volontariat.*

Temps total de réalisation d'un P2E  
(23/23 réponses)



Temps passé chez le propriétaire  
(23/23 réponses)



## *Une feuille de route souvent transmise post-visite*

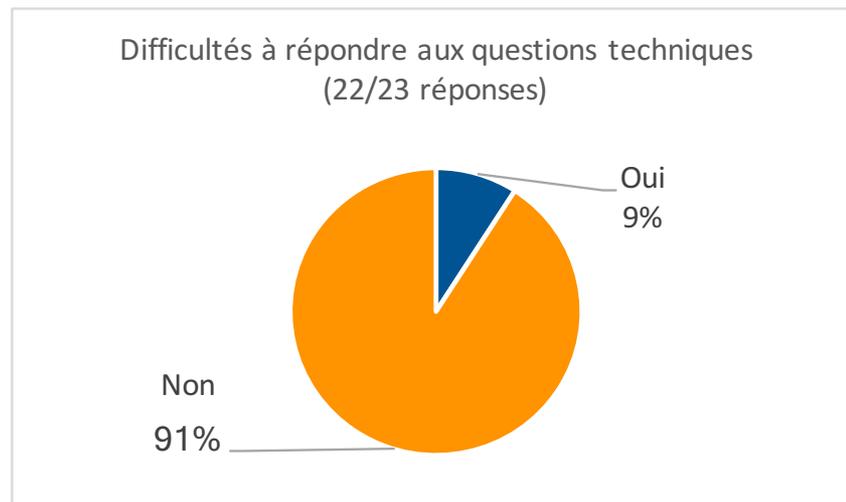
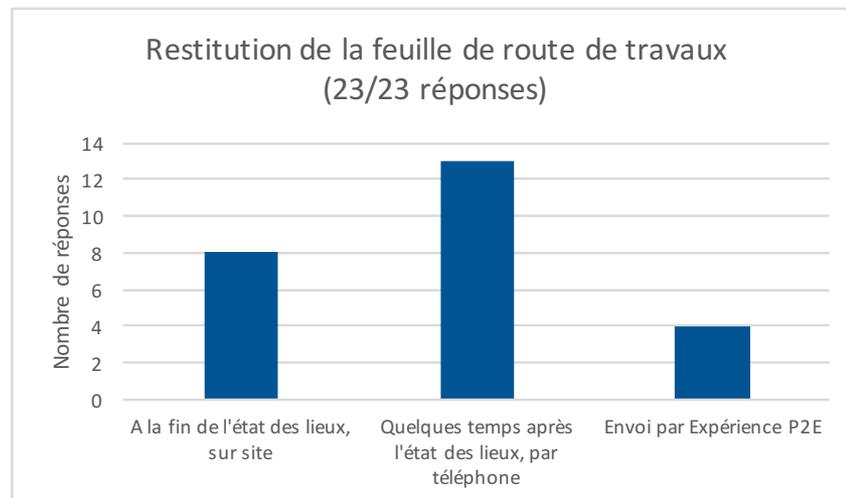
Les passeporteurs ont été plus nombreux à **transmettre la feuille de route** de travaux aux propriétaires **quelques temps après l'état des lieux**.

Certains architectes ont souhaité un **envoi par Expérience P2E** pour se protéger de leur **posture de maitre d'œuvre**.

→ L'usage d'un **support papier** lors de la visite sur site, nécessite une **double saisie** et une restitution de la feuille de route post-visite.

Les passeporteurs ont **pu et su répondre aux questions** des propriétaires, en particulier sur les questions techniques (*également souligné par les retours des propriétaires*).

→ De fait, la démarche a le plus souvent été opérée en **deux temps**, comportant un risque de voir le **temps passé augmenter**.



# Retours d'expérience Passeporteurs

- Les profils
- L'outil utilisé en support
- La démarche expérimentée
- Pistes d'amélioration
- Positionnement commercial

# Pistes d'améliorations

## *D'abord axées sur l'outil et la feuille de route*

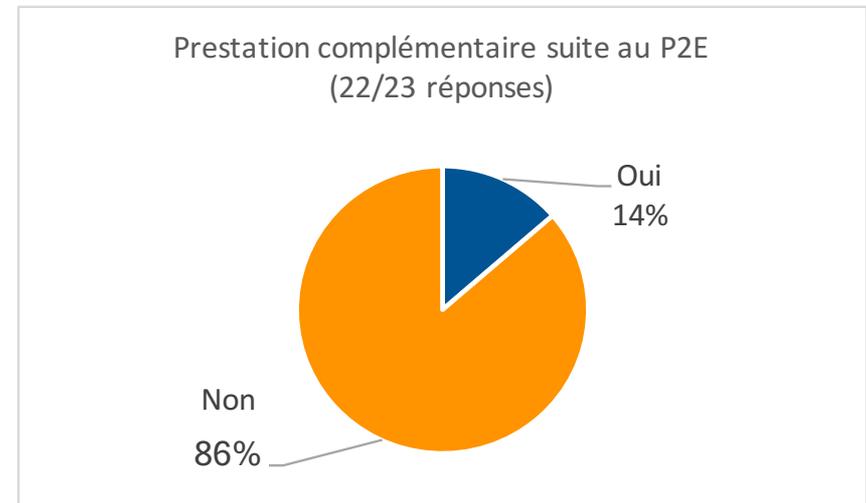
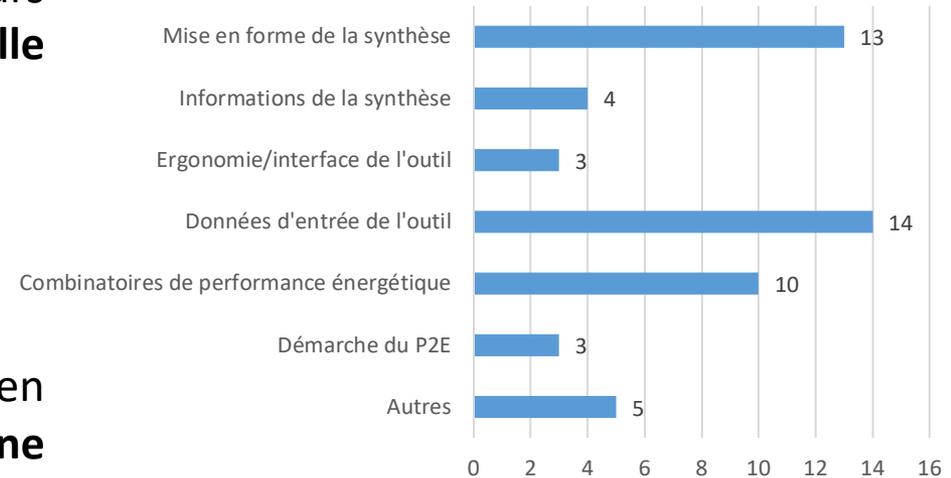
Les attentes d'amélioration des passeporteurs portent principalement sur **l'outil et la feuille de route** :

- Logique décisionnelle plus transparente
- Mise en forme repensée
- Ergonomie améliorée

La **démarche**, point fort du P2E, est bien assimilée et appréciée et **n'appelle une amélioration que pour 13%** des passeporteurs, constat confirmé dans les focus group.

Elle n'est pas considérée directement dans une logique marchande, puisque **seul 14%** ont pu proposer une **prestation complémentaire**.

Axes d'amélioration à intégrer ? (23/23 réponses)



# Retours d'expérience

## Passeporteurs

- Les profils
- L'outil utilisé en support
- La démarche expérimentée
- Pistes d'amélioration
- **Positionnement commercial**

# Quel modèle économique ?

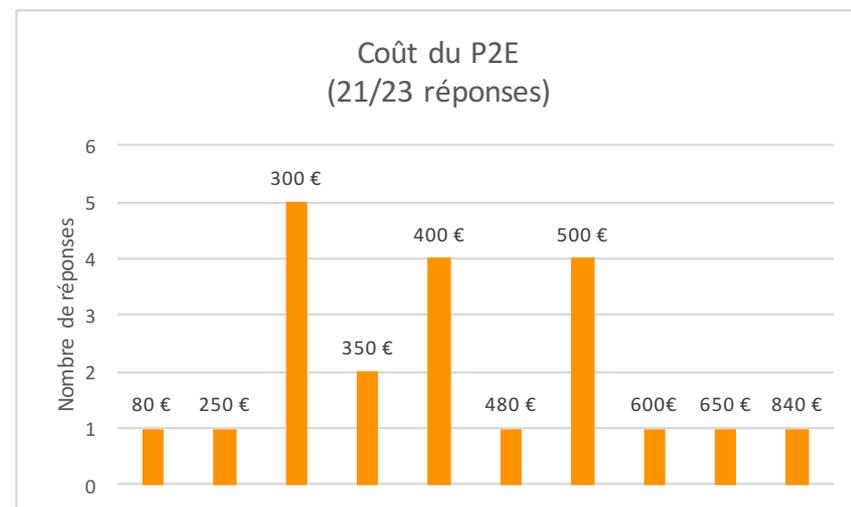
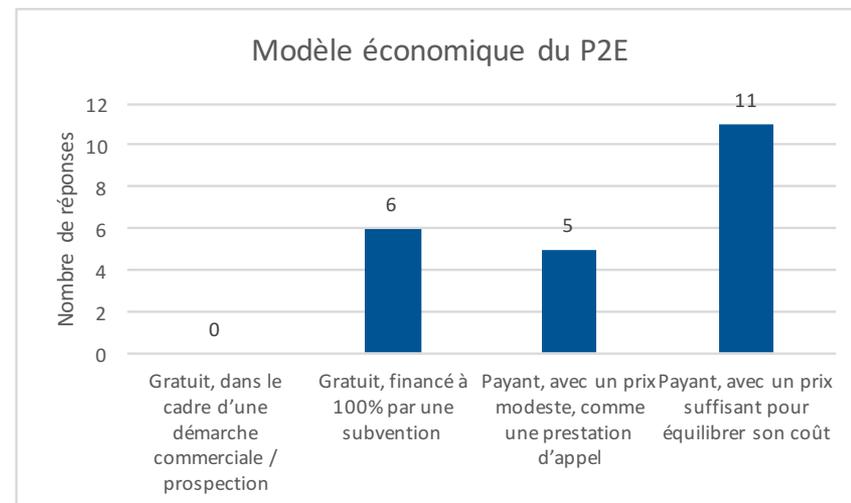
## Une prestation à coût maîtrisé

Les passeporteurs sont unanimes pour dire que le P2E ne peut **pas** rentrer dans le cadre **d'une démarche de prospection commerciale**, c'est-à-dire gratuit sans aides financières.

On constate que le choix d'un seul modèle économique n'est pas tranché même si un P2E « **payant avec un prix suffisant pour équilibrer son coût** » semble être l'option préférée.

Avec une médiane à 400 € et une moyenne de 414 €, l'hypothèse d'un **coût de 400 €** semble être **acceptable au regard des passeporteurs**, mais largement supérieur à la somme envisagée par les propriétaires pour le service expérimenté

➔ Envisager un financement partiel par une **subvention publique** ? Ou **remboursement partiel du P2E s'il débouche sur une prestation payante ou des travaux** ?



## *Un bilan positif, de nouvelles perspectives*

Pour plus de 80% des passeporteurs, l'impression à l'issue de la visite est d'avoir **répondu aux attentes des propriétaires**.

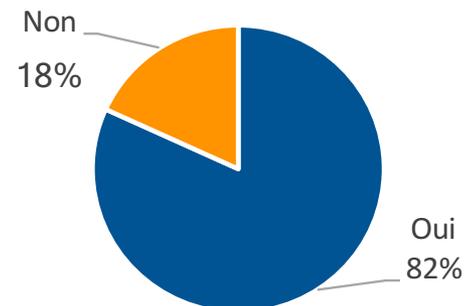
Les passeporteurs se disent plutôt **satisfaits de leur participation** à l'expérimentation du P2E.

Pour la suite, certains proposent d'avancer sur le marketing de l'offre, d'autres de rendre transparent au maximum l'outil et notamment les coûts des travaux.

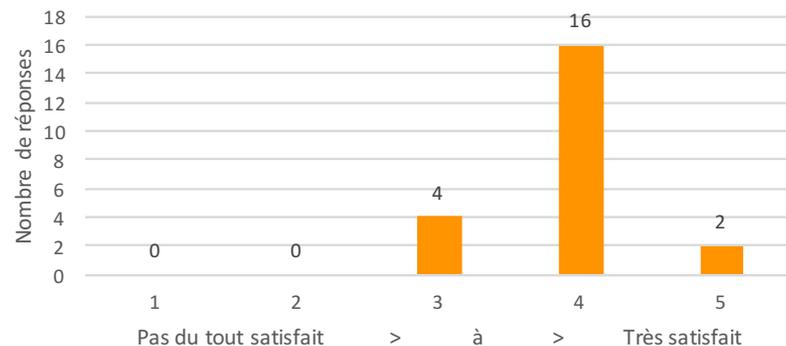
Il est également proposé de travailler sur une **offre d'accompagnement**, notamment pour la **phase de suivi des travaux**.

Enfin, la **notion d'expert** et le **temps à passer** sont des **éléments cruciaux** de la réussite du P2E.

Sentiment d'avoir répondu aux attentes des propriétaires (22/23 réponses)



Niveau de satisfaction des passeporteurs (23/23 réponses)



# Retours d'expérience Propriétaires

- Les profils
- La démarche expérimentée
- La feuille de route de travaux
- Les effets du passeport
- Bilan

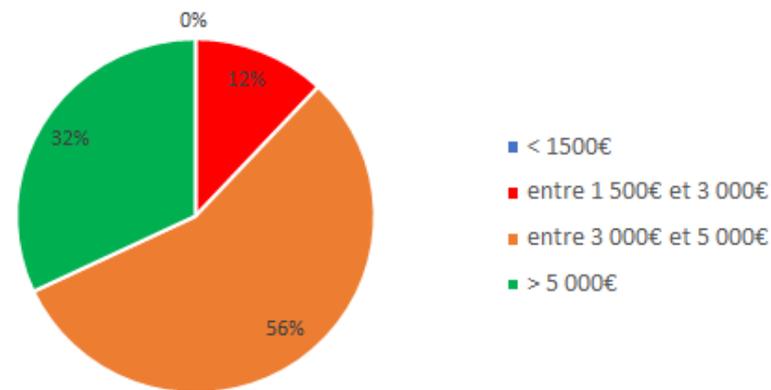
# Profil socio-démographique

## *Une population en capacité de rénover*

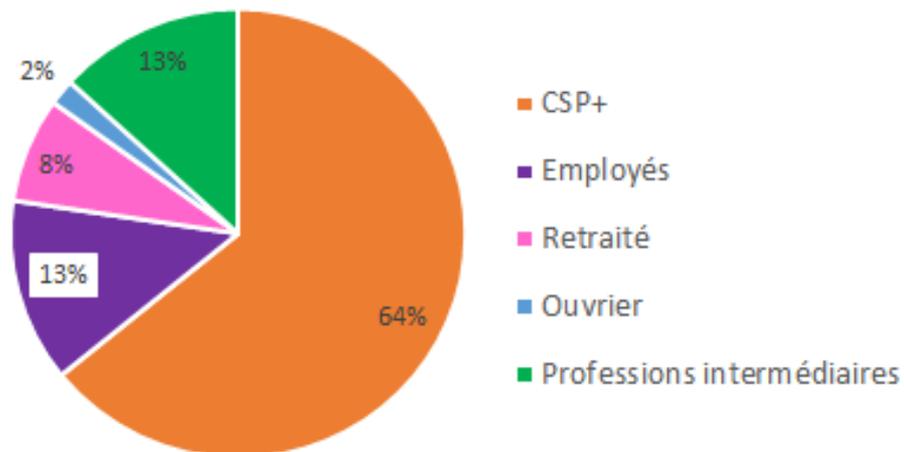
La population interrogée est **significative** d'une population **perméable à la rénovation énergétique**.

Le ménage type est de **classe moyenne supérieure**, avec 3.3 personnes, ayant un revenu net mensuel supérieur à la médiane française, et le répondant à **53 ans** en moyenne.

Revenu net mensuel du ménage



Catégorie socio-pro



## Expertise et sensibilité

La moitié (55%) de l'échantillon a **une profession en lien** avec le bâtiment et/ou l'énergie, du fait des canaux de diffusion de l'expérimentation auprès des collaborateurs des entreprises partenaires

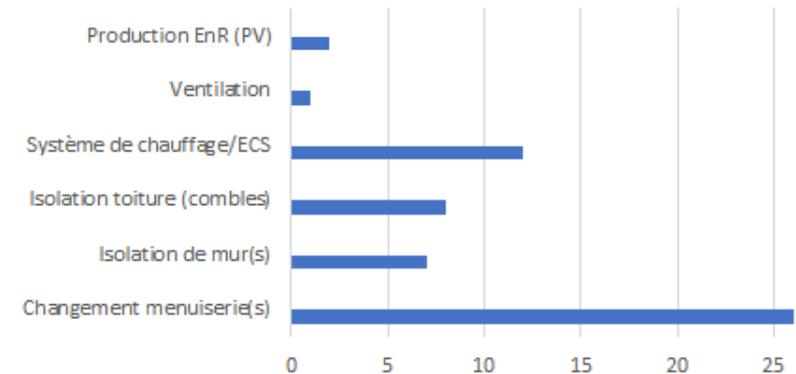
Le passeport concerne en priorité des ménages qui ont **déjà réalisé** des **travaux** (66%). On retrouve d'ailleurs une **priorisation des travaux** proche de celle du marché

→ Le passeport, un moyen d'insister sur des lots comme la ventilation, le pilotage/programmation, etc .. ?

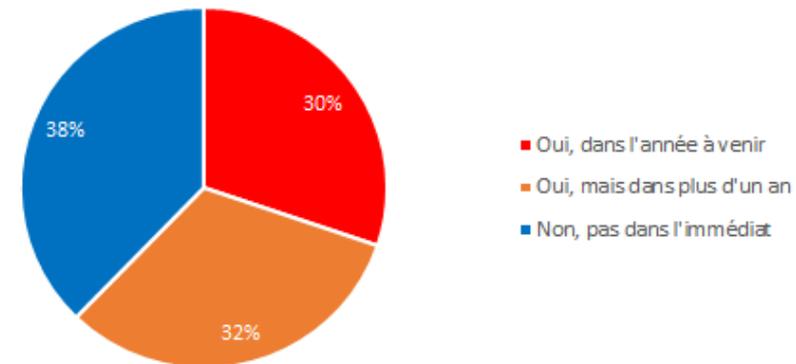
Une large part des propriétaires a **un projet** de **travaux à court ou moyen terme** (62 %), même si une partie non négligeable n'a pas de projet de travaux.

→ Le passeport intéresse en priorité des ménages qui ont **déjà l'intention** de faire des travaux

Travaux entamés avant passeport



Projet pré-existant au Passeport ?



# Les motivations

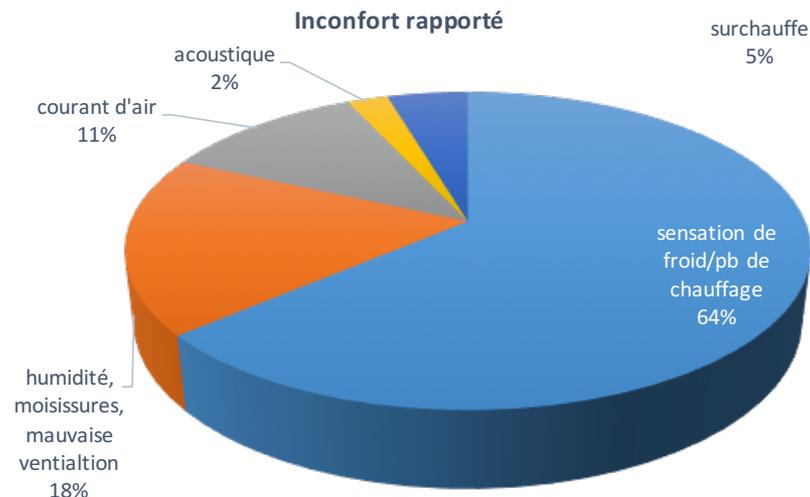
## Répondre à des besoins identifiés

La principale motivation (55%) de demande de passeport est plutôt une **attente sur les travaux à prévoir**, 45% pour une meilleure **connaissance de leur logement** et 35 % par rapport à **leur projet de travaux**.

75% considèrent que leur maison **nécessite des travaux**.

Le ressenti d'inconfort thermique hivernal apparaît comme une motivation majeure d'un projet de travaux, dans lequel le passeport vient s'insérer.

→ Le passeport serait attendu comme un **bilan patrimonial de long terme** et une **réponse « neutre » à un problème technique** ou une insatisfaction, plutôt qu'à une étude technique pré-devis ?



## *Au delà de la recherche d'une rentabilité financière ?*

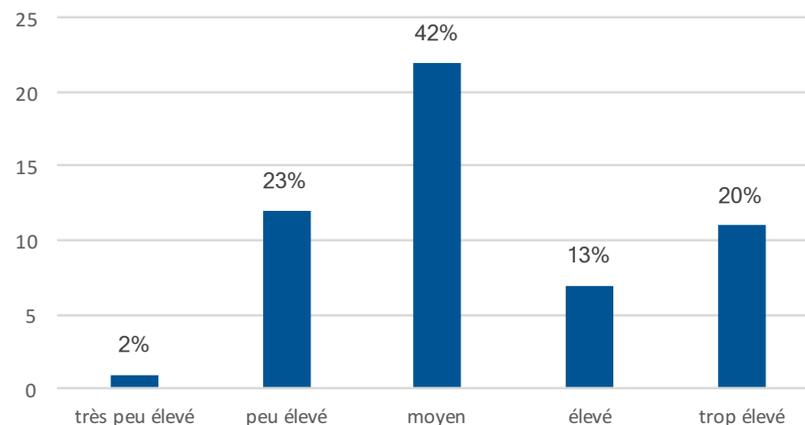
38 % des répondants n'ont **pas de projet** de travaux, alors que 75% considèrent que leur maison **nécessite des travaux**.

➔ Quelle est la capacité de ces propriétaires conscients des améliorations à prévoir sur leur logement, à engager des travaux ?

Le montant de la **facture d'énergie** ne semble **pas** être le **premier motif** de déclenchement des travaux, puisqu'ils sont seulement un tiers (33%) à la trouver « élevée » voire « trop élevée ».

➔ Parmi ceux qui la trouve trop élevée, la raison financière est-elle le seul frein aux travaux ?

Votre montant de facture énergétique ?



# Retours d'expérience Propriétaires

- Les profils
- La démarche expérimentée
- La feuille de route de travaux
- Les effets du passeport
- Bilan

# L'expérience de la visite

## Un 1<sup>er</sup> temps de la démarche : initiation de la relation

L'organisation en place a permis **d'organiser efficacement les visites** :

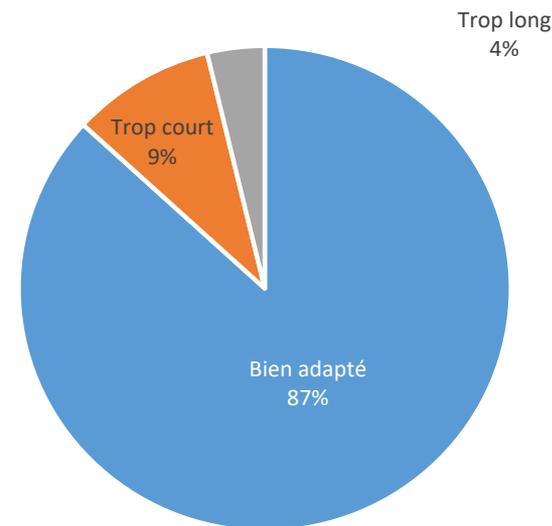
- Le temps passé semble adapté
- La prise de rendez-vous en autonomie a bien fonctionné, sans difficulté (pour 87%)

➔ Confirme la nécessité **d'initier la relation par l'expert** lui-même ? Et par un service public ?

Au contraire du déroulé de visite imaginé en amont de l'expérimentation, les propriétaires répondants sont minoritaires (13%) à avoir pu **consulter leur synthèse de passeport directement en fin de visite**

➔ La force du passeport est de remettre la feuille de route en fin de visite, ce qui va contre une **démarche en deux temps**, pratiquée actuellement par les professionnels. Cela n'empêche pas d'avoir un nouveau contact avec le propriétaire.

Appréciation de la durée de la visite



# La relation avec le *passporteur*

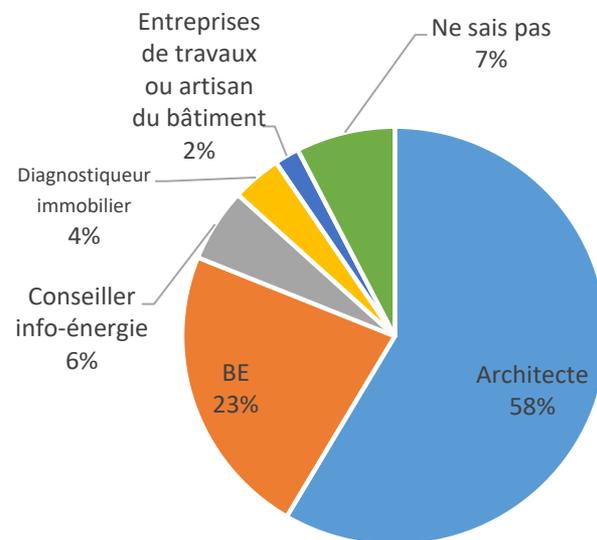
## *Un profil mal identifié mais une confiance acquise*

Une **proportion perçue d'architectes supérieures** à ce qui a été réellement effectué (ils ont représenté 45% des *passporteurs*).

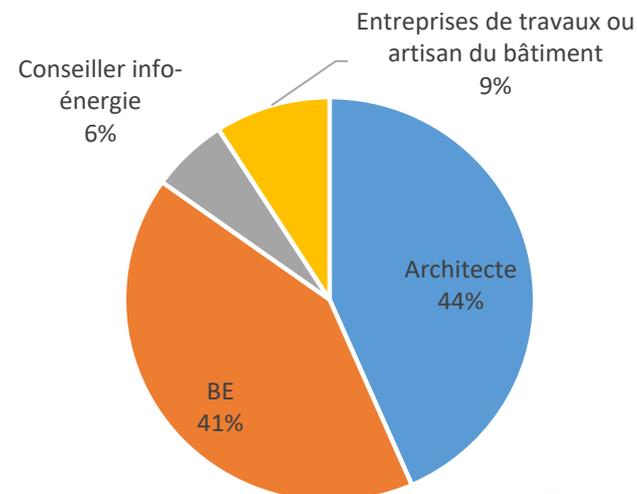
Les **bureaux d'études (BE)** sont **moins bien identifiés** par les propriétaires, qui sont 17% à ne pas connaître la profession du *passporteur*, ou bien **se trompent** (diagnostiqueurs immobilier évoqués, alors qu'aucun n'a participé à l'expérimentation).

Dans la grande majorité des cas (72%), les propriétaires accordent une **grande, voire très grande, fiabilité** aux informations données **par l'expert**, et ont été **satisfaits des réponses** à leur questions.

➔ Expertise confortée par le profil relativement technique de la population interrogée



Profil perçu du *passporteur*



Répartition réelle

# Echanges sur les résultats du P2E

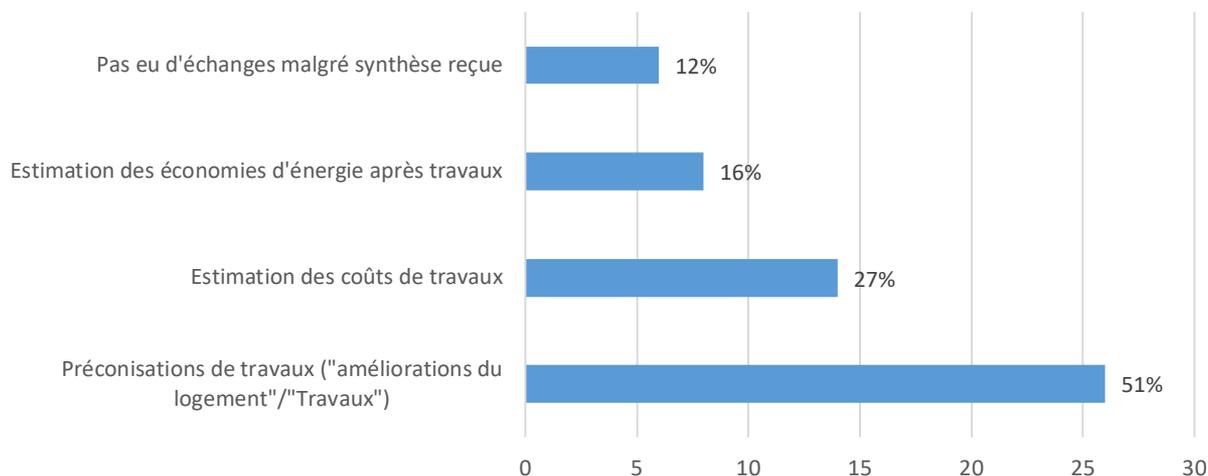
## *Un 2<sup>ème</sup> temps, avec des sujets très liés aux motivations*

Seulement **12,5%** ne semblent **pas** avoir **eu d'échanges sur les résultats** de la feuille de route. Or ils sont 87% à n'avoir reçu celle-ci que dans un second temps (par mail).

→ Quel était le cadre de cet échange ?

→ Le P2E peut-il s'intégrer dans une démarche plus globale avec un amont et un aval ?  
Comment assurer la continuité de la confiance instaurée lors du passeport ?

Le sujet des **économies d'énergie** reste **secondaire par rapport** à celui de la **nécessité de faire des travaux** et à leur **coût** :



# Retours d'expérience Propriétaires

- Les profils
- La démarche expérimentée
- La feuille de route de travaux
- Les effets du passeport
- Bilan

# Perception de la « feuille de route »

## *Bien comprise et utile*

Les feuilles de route de travaux sont “bien comprises” voire “très bien comprises” par la majorité des particuliers.

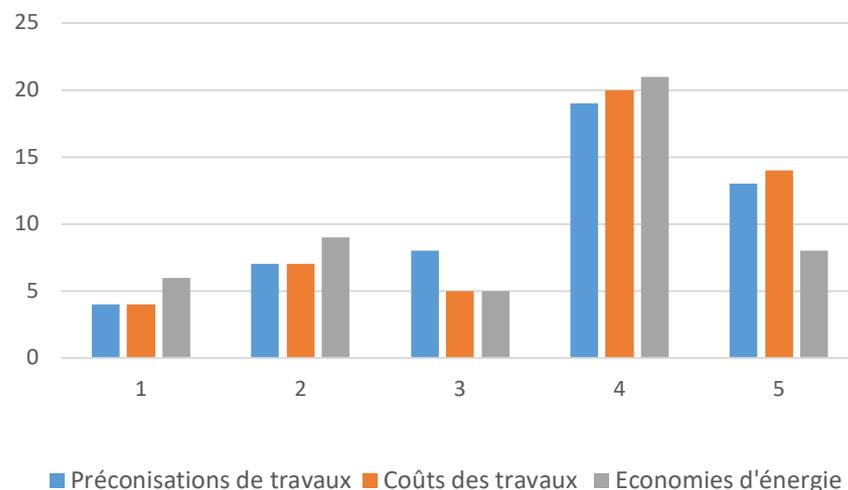
Les informations sont **rarement “totalement inutiles”** : dans moins de 10% des cas.

→ Le rôle des passeporteurs dans le portage de la feuille de route apparaît décisif car dans la majorité des cas elle a fait l'objet d'explications.

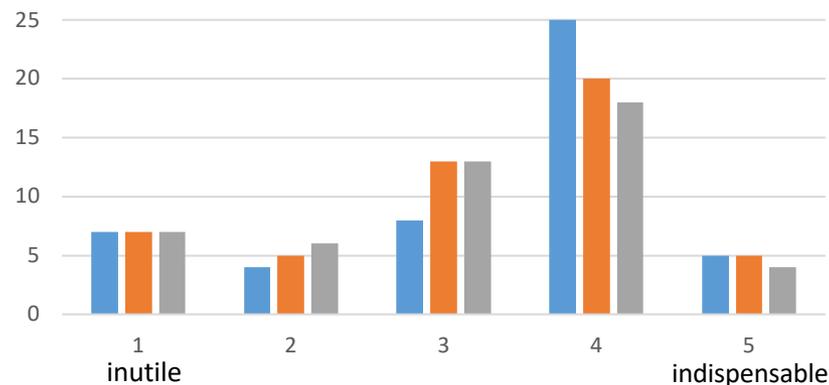
La **notion d'économies d'énergie** est jugée la **moins bien comprises** et la **moins utile** (par ailleurs peu fiable d'après les passeporteurs). Là encore, ce sont les préconisations de travaux qui semblent le plus profitable aux particuliers.

→ Pour les propriétaires, la **forme épurée** de la synthèse ne semble **pas un obstacle** à la compréhension des informations.

Compréhension des informations



Utilité des informations



# Limites de la synthèse

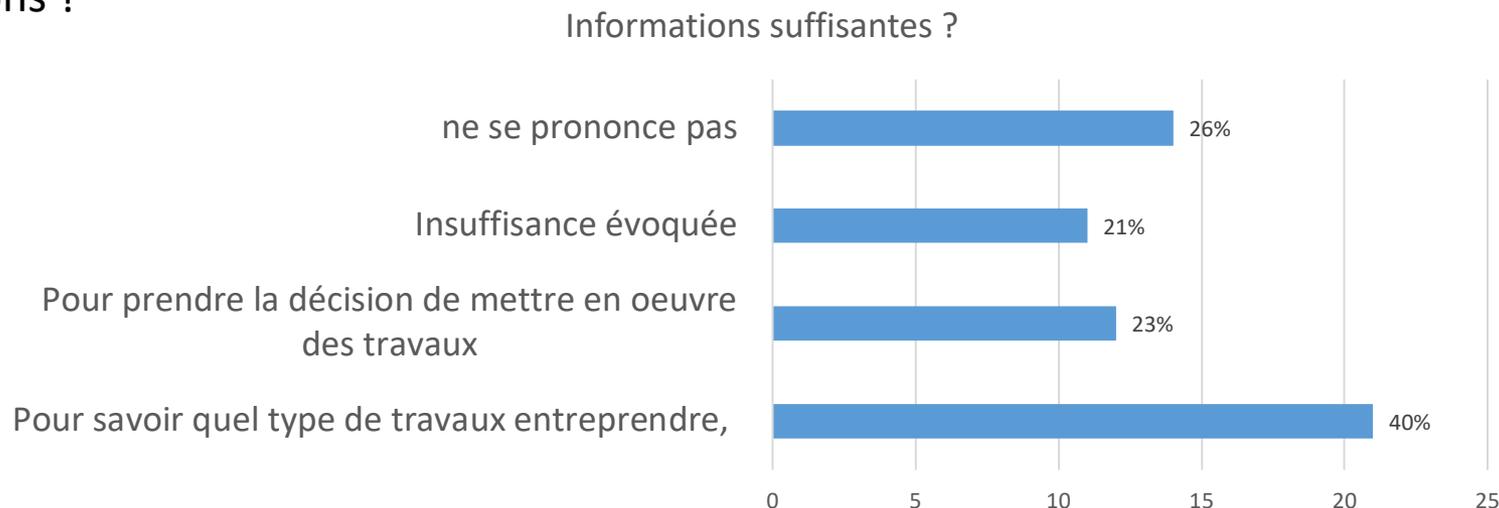
*Suffisante au regard des objectifs, mais pas pour une majorité*

Les fonctions constaté du passeport sont :

- **orienter** les particuliers **sur des travaux à faire** (BBC et SNBC compatibles)
- “**verrouiller**” la **décision** de travaux pour une bonne part non négligeable mais pas majoritaire (23%).

Plus de la moitié (57%) considèrent que les résultats du P2E sont **adaptés** à leur projet, mais dans le cas contraire c'est justement le **manque de précision** qui est relevé : le coûts, détails techniques ...

➔ Un « guide de la rénovation » pourrait accompagner le passeport fourni pour apporter des précisions ?



# Retours d'expérience Propriétaires

- Les profils
- La démarche expérimentée
- La feuille de route de travaux
- Les effets du passeport
- Bilan

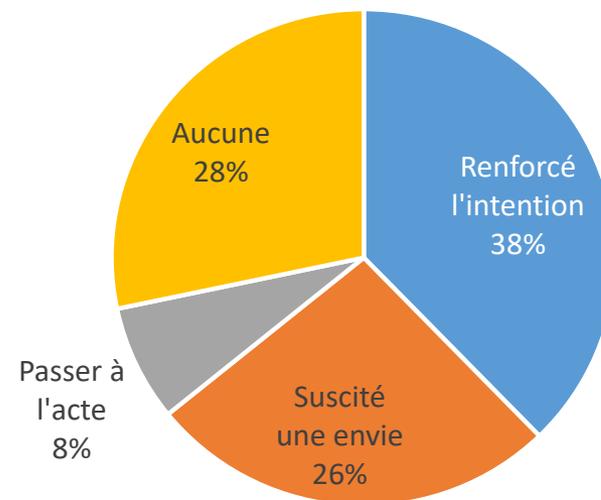
# Les effets sur le processus de décision

## Renforcer et améliorer la construction du projet

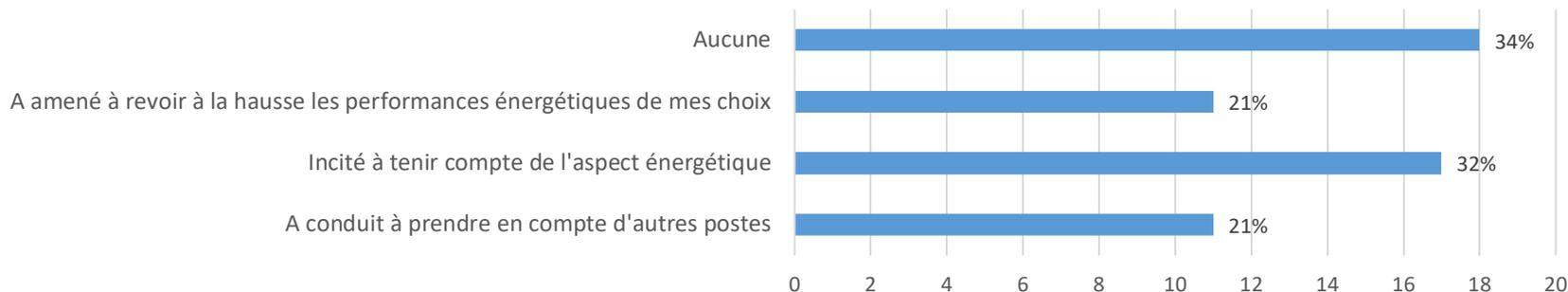
Les répondants positionnent le passeport comme une démarche de construction de leur projet, à un stade **entre l'idée et l'arbitrage** qui incite d'abord à une **plus grande prise en compte de la performance énergétique**.

➔ Le passeport répond à son objectif : amener des gens qui ont envie de faire des travaux vers un projet **plus élaboré sur les aspects énergétiques**, même s'il est insuffisant pour "passer à l'acte"

Influence sur la perspective de travaux ?



Influence sur la prise en compte de l'énergie dans le projet



# La suite donnée au passeport

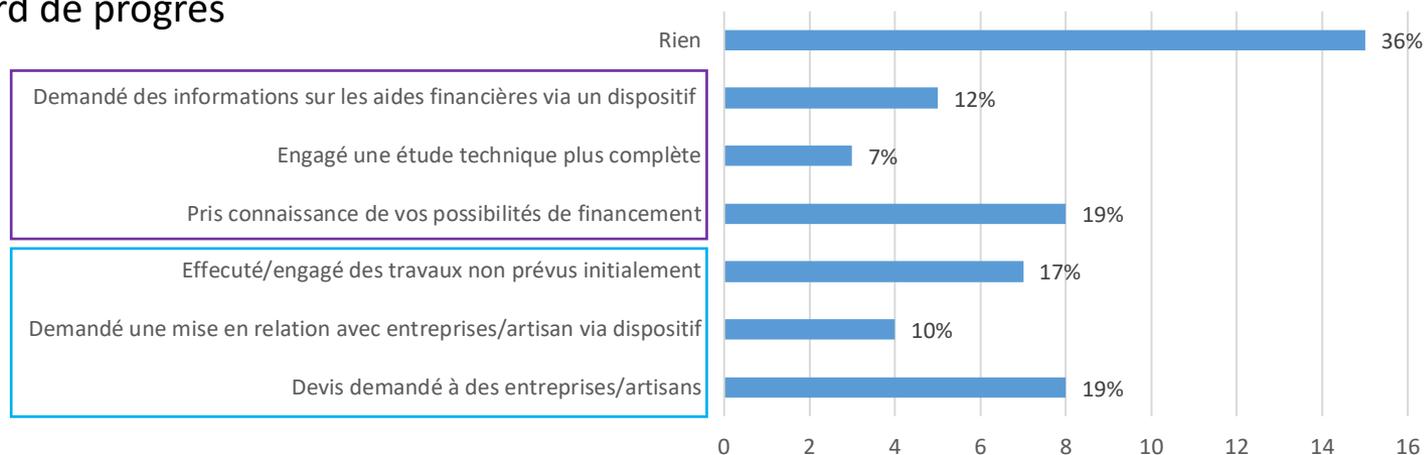
## Un fort taux de concrétisation

Le passeport reste insuffisant pour “déclencher le passage à l’acte” mais il est un tremplin pour avancer dans la construction du projet : deux tiers des répondants annoncent avoir eu une **action à la suite du passeport**

- Une part importante (38%) restent dans des phases « **avant-projet** », en continuant la prise d’informations, surtout sur les aspects financiers.
- Ils sont une petite moitié (46%) à être déjà passés à des **phases concrètes dans le projet** de rénovation.
- Un sixième aurait déjà engagé ou effectué des travaux non prévus initialement

La population interrogée semble pro-active et engagée, le taux de concrétisation du projet de rénovation est élevé s’il est entrepris peu de temps après l’expérimentation (3,5 mois)

➔ Besoin de **suivi des passeports et des suites** pour informer sur le succès en temps réel et établir un tableau de bord de progrès



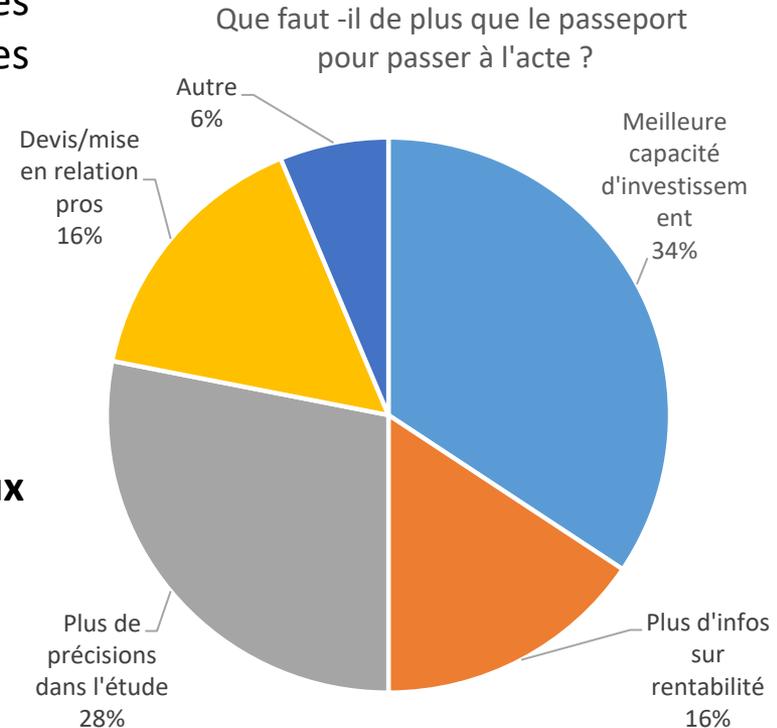
# Les éléments manquants pour décider

## *Détailler et accompagner*

Une grande **diversité de réponses** sont pour partie des freins déjà identifiés, mais également des axes d'améliorations de la démarche P2E :

- La question financière reflèterait le **problème de la trésorerie** posé par le mode de distribution des aides financières actuelles ?
- Des **précisions sont demandées** suite au passeport
  - d'abord sur les éléments techniques et les **travaux précis** à entreprendre
  - Puis sur des questions de « **rentabilité** » (sans la définir)
- Enfin, une mise en relation avec des artisans “de confiance” ou des architectes est attendue à la suite du passeport

➔ Nécessité d'inclure la démarche du *passeport* dans un accompagnement plus global ?



# Retours d'expérience Propriétaires

- Les profils
- La démarche expérimentée
- La feuille de route de travaux
- Les effets du passeport
- Bilan

## Le rôle de l'expert mis en avant

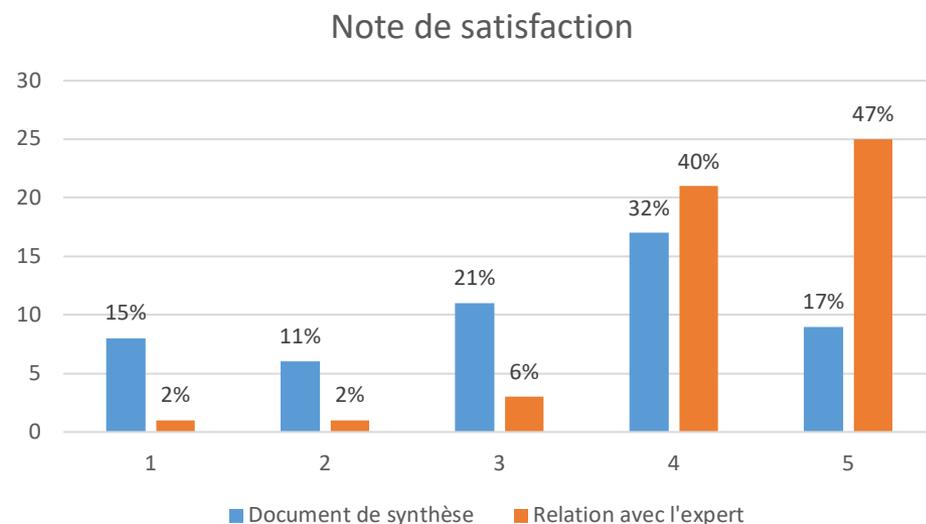
la quasi-totalité juge la relation avec le passeporteur “très bonne” à “excellente”.

→ La **qualification** du passeporteur et son **expertise** est **essentielle** et pose la question du **prérequis de formation** ainsi que la formation sur le processus du passeport.

La **satisfaction** est en **demi-teinte** vis-à-vis de la **feuille de route de travaux** transmise : la moitié (49%) sont “très satisfaits” ou “parfaitement satisfaits” du document remis. Presque un sixième (15%) sont totalement insatisfaits (1/5), la feuille de route étant considérée comme **incomplète**.

→ La **partie pédagogique** du document est essentielle, tant pour le passeporteur (annotations d'aide au discours) que pour l'occupant (éléments précis, alertes techniques) et doit être renforcée.

Finalement, c'est près des **trois-quarts** (73%) qui **conseilleraient la démarche** à leur entourage.



# Quel modèle économique ?

## *Un reste à charge estimé très bas par les ménages*

Seuls **20%** seraient **prêts à payer** pour un P2E dans sa forme testée, et en moyenne à un prix de **105€ TTC**.

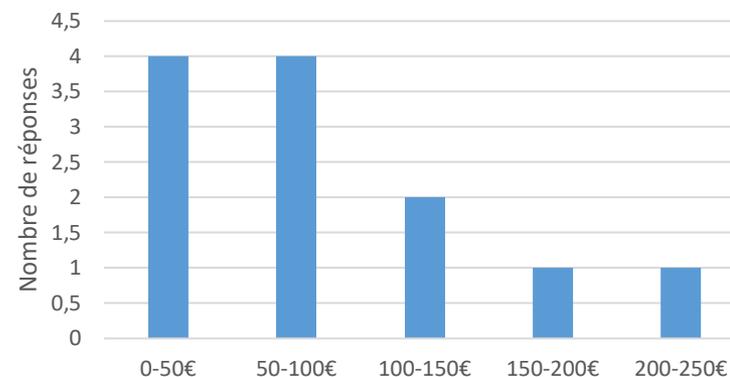
Les propriétaires sont plutôt en faveur d'un **P2E gratuit**, ou à un montant qui ne permettrait **pas de couvrir la totalité de la prestation** par un expert.

On constate **l'écart avec la perception des professionnels** qui n'envisagent pas le passeport dans une démarche de prospection gratuite.

→ Créer une **qualification** professionnelle pour les **passporteurs** et assimiler le passeport à un **audit au sens du CITE** ?

→ Le passeport pourrait-il être intégré dans les **prestations des PTRE** ? Avec une sous-traitance d'experts qualifiés ?

Prix estimé par les propriétaires  
(12/53 réponses)



**Avis des passeporteurs :**  
**400€ TTC**

# Retours d'expérience P2E

## Conclusions

# CONCLUSIONS

## *Grands enseignements de cette phase 2*

Le P2E est une **étape de construction du projet de travaux**, entre l'idée et l'arbitrage. C'est une première **prise de contact** importante pour la **relation de confiance**, qui est présentée comme la grande valeur ajoutée du passeport. Une convergence forte ressort sur ce point entre les 2 parties questionnées.

C'est un outils **d'embarquement de la performance** énergétique dans un **projet de travaux existant ou en gestation** : il agit comme un accélérateur (= booster) en « verrouillant » la décision de travaux , avec une meilleure prise en compte de l'énergie dans les projets.

Les résultats se rapprochent d'un bilan patrimonial de long terme avec un parcours de travaux associés, et moins d'une **étude technico-économique**, attendue dans certains cas.

Sans remettre en cause le principe fondateur de simplification porté par P2E, car c'est bien la **simplicité du rendu** qui est nécessaire à la **réussite** de l'opération, la **précision** des éléments retranscrits dans la feuille de route semble avoir atteint une limite, nécessitant plus d'accompagnement pédagogique.

Enfin, on constate dans les questionnaires, mais également dans l'implication, que les *passeporteurs* recrutés ont en commun une **expertise** technique et une **motivation militante**.

➔ Comment alors anticiper leur **recrutement** et formation à **plus grande échelle** ?

## *Les pistes d'améliorations pour la phase 3*

- Une phase de **formation théorique** à la prise en main, à faire évoluer, laissant plus de place à l'**autonomie des passeporteurs** : proposer de s'entraîner sur un ou plusieurs cas réels déjà connus (projets déjà audités, ou maison d'un proche par exemple) ?
- Rentrer plus dans le détail en fournissant des **supports clairs**, pour le passeporteur et pour le propriétaire
- Etudier une possible **inter-opérabilité** avec **des outils métiers** déjà opérationnels lorsque cela paraît pertinent ?
- Anticiper l'intégration d'une telle démarche dans un **processus d'accompagnement plus global** : avant et après le passeport ?

# CONCLUSIONS

## *Des enseignements pour la rénovation énergétique et sa massification*

En comparant à des données types Observatoire OPEN de l'ADEME ou INSEE, la **population interrogée** est finalement **proche** de celle des propriétaires occupants **en capacité de rénover**.

On note une forte **diversité dans la formation professionnelle** des experts recrutés, ayant pourtant donné une satisfaction uniforme aux propriétaires : que penser du discours actuel qui insiste sur le fait qu'il y aurait un **label unique** ?

Quid des résultats mitigés du RGE, et du marché potentiel de **l'audit léger** :

- ➔ Si un *passport rénovation* est une offre à mettre en face, sera-t-elle à intégrer dans les prestations des PTRE ? En sous-traitance auprès d'experts en rénovation ?
- ➔ Un ou plusieurs modèles économiques sont envisageables, dans tous les cas le P2E apparaît comme une prestation qui semble nécessiter un certain niveau de subventions au regard du coût de l'expertise sur site, et de ce que peuvent payer les particuliers.

## *Des enseignements pour la rénovation énergétique et sa massification*

Si le P2E ne donne pas suffisamment envie de déclencher des travaux aux propriétaires n'ayant pas de projet initial, que faut-il de plus ? De différent ?

On a noté que la démarche P2E semblait appeler un **dispositif plus global d'accompagnement**. Or, le P2E est aussi vu comme l'occasion inédite de faire se rencontrer des acteurs qui ont peut d'occasion de collaborer sur le secteur de la maison individuelle.

Enfin, fort du constat qu'une approche théorique (type Temps de retour sur investissement seul) ne fonctionne pas :

- Le P2E (ou plus largement une logique de *passerport*) ne pourrait-il pas être présenté comme un **chaînon manquant** entre des étapes de constats (type DPE) et des dispositifs de mise en relation, propositions de devis ?
- Quelles passerelles imaginer ?

Enfin, derrière la question financière, on voit se dessiner le **problème de la trésorerie** posé par le mode de distribution des aides, ce qui est à rappeler largement en cette période de concertation autour du plan de rénovation énergétique des logements.