



À la conquête des agents immobiliers : nouveaux relais de la rénovation énergétique auprès des ménages

Quelques éléments de contexte

La massification de la rénovation énergétique performante n'est pas encore une réalité ! Les trois quarts des travaux réalisés en maison individuelle ne permettent pas de changer de classe énergétique et les rénovations BBC restent une exception (TREMI, 2017).

Une grande partie de ces travaux, tout particulièrement les rénovations d'ampleur, s'effectuent au moment des transactions immobilières ; on en dénombre un million en 2019.

Au cœur de ces événements, les 125 000 agents immobiliers tiennent une place centrale puisqu'ils réalisent 70% des transactions (pour 25% entre particuliers et 5% par les notaires, d'après le Monde 2019). Comme le banquier, l'agent immobilier est positionné très en amont du projet d'acquisition du ménage, un moment clé dans lequel on peut encore planter la graine de la rénovation énergétique.

Mais jusqu'ici les agents immobiliers se sont tenus à distance de ce sujet et n'ont pas été une cible prioritaire des actions de mobilisation des professionnels.

Le vent est en train de tourner !



Au niveau national, le réseau ORPI a signé en 2017 un premier Green Deal sous l'égide du Plan Bâtiment Durable, renouvelé en 2019 avec l'ADEME.

Au niveau local, des initiatives pionnières ont émergé dans le cadre du programme d'innovation ExpéRENOS avec l'implication de l'ALEC de Grenoble, d'Oktave dans le Grand Est, de la Maison de l'Habitat Durable de Lille. Dès 2018, le CeDRe organisait un atelier de travail avec les professionnels

de l'immobilier, en valorisant notamment les actions pionnières d'Hespul.

Une dizaine de ces initiatives ont été mises en réseau dans le cadre de la démarche #ImmoRENO accélérant encore la dynamique. Le démarrage récent du programme Actimmo donne à vingt-huit structures des moyens pour démarcher les agents immobiliers.

Toutes les structures sont désormais concernées car cette cible fera sans nul doute partie des priorités du programme SARE en matière de mobilisation des professionnels.



Les 10 erreurs à éviter... pour mobiliser les agents immobiliers sur la rénovation énergétique.

La rénovation énergétique et la transaction immobilière sont deux mondes sociaux séparés ; leur rencontre serait pourtant prometteuse.

Au-delà des différences de métiers, il y a un clivage culturel entre des systèmes de valeurs, des manières d'être (ex : types de vêtement ou coupe de cheveux) et des façons de parler... La collaboration entre les agents immobiliers et les conseillers rénovation pose donc un problème de management interculturel.

En s'inspirant de la méthode des « do's and don't », nous allons pointer les dix erreurs à ne pas commettre quand un conseiller rénovation s'adresse à un agent immobilier pour collaborer sur la rénovation énergétique. Ce propos s'appuie sur des pratiques d'enquête et d'accompagnement des acteurs engagés dans ces démarches (ExpéRENOS Oktave et ALEC Grenoble, #ImmoRENO) depuis 2017.

Erreur n°1 : « Aborder les agents immobiliers avec des stéréotypes en tête »

Les agents immobiliers n'ont pas bonne presse, leur profession fait l'objet de nombreux a priori : « *ils ne pensent qu'au business* », « *ils ont les dents longues* » ... Plutôt que de partir à leur rencontre avec ces certitudes, il est préférable de **se mettre dans une posture d'écoute et de prendre le temps de comprendre comment ils fonctionnent**.

Cette approche compréhensive vous permettra de saisir ce qui les anime pour leur parler de ce qui les intéresse. Certains d'entre eux mettent en avant une éthique du métier basée sur la qualité du conseil au client et considèrent que leur réussite économique en est une conséquence. Quand vous vous adressez à un agent immobilier, n'oubliez jamais que vous lui parlez aussi de ses clients, acquéreurs et vendeurs, car il a besoin d'arguments pour les convaincre.

Erreur n°2 : « Penser que les agents immobiliers sont tous les mêmes »

Derrière ce terme générique se cache une réalité sociale d'une grande diversité ; votre approche ne peut donc pas être uniforme mais doit être à chaque fois adaptée. Par exemple, ils exercent sur des marchés immobiliers plus ou moins tendus,

les secteurs détendus étant les plus propices à une écoute sur le sujet de la rénovation énergétique. **Les types d'agents immobiliers sont variés et certains seront d'emblée plus ouverts** : les réseaux régionaux cherchent à se différencier par la qualité de service, l'engagement national d'un groupement de franchisés prépare le terrain au niveau local, les indépendants n'ont pas tous les avantages d'un grand groupe... N'oubliez pas les autres professions immobilières car elles sont elles aussi impliquées dans les transactions : les notaires en zone rurale, les administrateurs de biens et les syndicats en zone urbaine.

Erreur n°3 : « Chercher à les convaincre tous en même temps »

Il pourrait être tentant de prendre l'annuaire pour lister les agences d'un territoire et faire un tir groupé. Mais l'expérience montre que pour installer une dynamique dans cette profession, il faut d'abord **se focaliser sur les plus motivés** et surtout ne pas perdre de temps avec les récalcitrants. La difficulté est alors d'identifier ces alliés de la première heure.

D'abord basez-vous sur votre réseau de partenaires qui connaît déjà les agents — ADIL, FNAIM, collectivités... — et commencez par les enseignes qui ont signé la charte FAIRE. Faites confiance à votre ressenti dans le cadre des premiers échanges. Cherchez à repérer la personne motrice au sein

d'une agence et les professionnels leaders d'opinion à l'échelle d'un territoire. Lorsque vous intervenez en réunion avec des agents, faites appel à leur volontariat : demandez-leur de s'engager sur un rendez-vous pour approfondir.

Erreur n°4 : « Adopter une approche institutionnelle et impersonnelle »

Les agents immobiliers sont assez peu attachés à l'étiquette. Mieux vaut privilégier avec eux la relation personnelle : le feeling est essentiel dans la prise de contact, même s'il ne se décide pas. Pour cette raison, un échange en face-à-face est préférable à l'envoi d'un courrier officiel ou à un appel téléphonique. Les partenariats qui fonctionnent aujourd'hui se basent sur des histoires de personnes qui ont su créer et maintenir un lien de confiance. Au quotidien, **les agents immobiliers ont besoin d'un interlocuteur qu'ils connaissent personnellement**, qu'ils peuvent contacter directement et qui soit très réactif quand ils ont des demandes. Dans la gestion d'un partenariat, il est utile de demander qu'un référent soit désigné au sein d'une agence pour faire le suivi de la convention.

Erreur n°5 : « Imaginer les accrocher en une seule fois »

Créer une relation de travail avec un agent immobilier sur la rénovation énergétique requiert du temps et



demande de s'y prendre en plusieurs fois. Les conseillers rénovation les plus avancés insistent sur l'importance de relancer après les premiers contacts. Comme le font les courtiers en prêt, il s'agit d'**animer la relation dans la durée** : prendre des nouvelles par téléphone, passer prendre un café ... Tous les prétextes sont bons : évoquer les

« Cherchez à mettre en place une logique de partenariat, c'est-à-dire une dynamique de don et de contre-don ... »

derniers biens entrés en portefeuille qui pourraient se prêter à une rénovation ou simplement discuter de l'état du marché local de l'immobilier. Cela suppose que le conseiller dispose d'un temps suffisant et dédié pour cultiver ces relations humaines. Au niveau des structures, il peut être intéressant de ponctuer le partenariat par des rituels : formations trimestrielles, réunion de bilan annuel, repas de fin d'année...

Erreur n°6 : « Croire qu'ils vont s'intéresser à la rénovation énergétique »

Le mantra de l'agent immobilier : rentrer des mandats et vendre des biens rapidement afin de toucher des commissions. Dans cette perspective, la rénovation énergétique est vue comme une perte de temps qui l'éloigne de son cœur de métier. Plutôt que de l'aborder frontalement, mieux vaut **d'abord partager avec lui cet objectif commercial, pour lui montrer ensuite comment la rénovation énergétique peut être facilitatrice de vente**. Soit en l'aidant à faire valoir auprès des vendeurs l'ampleur des travaux, pour rentrer des mandats au juste prix. Soit en rendant des biens dégradés plus attractifs et donc en évitant qu'ils ne stagnent en portefeuille. Au final, en démontrant qu'ils apportent une valeur

ajoutée à leurs clients à travers un conseil personnalisé que ne peut pas offrir les plateformes de transaction entre particuliers.

Erreur n°7 : « Leur tenir de beaux discours »

Les agents immobiliers sont sans conteste des experts de la tchatche, il serait risqué de les provoquer sur leur propre terrain. Plutôt que de les noyer sous un flot d'arguments abstraits, proposez-leur une démonstration et cherchez à les convaincre par l'exemple. Avant de contacter une agence, passez au crible ses annonces en ligne et sélectionnez-en quelques-unes qui méritent travaux pour arriver avec des simulations en main. Encore mieux : **proposez-leur de faire avec eux cette revue de portefeuille et ces simulations en direct**. Offrez-leur une visite conseil sur un de leurs biens en attente.

Une autre tactique qui a fait ses preuves est de tester vos outils sur le patrimoine personnel des responsables d'agence car ils sont souvent bailleurs privés. Rien de mieux pour s'en faire des alliés durables : ils auront ainsi expérimenté pour eux-mêmes les services qu'ils proposeront à leurs clients.

Erreur n°8 : « S'en tenir à une diffusion d'informations »

Pour mobiliser les agents immobiliers sur la rénovation énergétique, diffuser des newsletters ne suffira pas, surtout dans un contexte général de saturation d'informations.

Cherchez à mettre en place une logique de partenariat, c'est-à-dire une dynamique de don et de contre-don dans laquelle chacun apporte à l'autre une valeur ajoutée, en étant attentif à ses besoins. Faites le premier pas en leur proposant une formation mixant rénovation énergétique avec défiscalisation. Proposez-leur des services : outil de simulation, visites conseils...

Positionnez-vous comme un « coach travaux » disponible pour eux et leurs clients au-delà de l'énergie. Offrez-leur des avantages, par exemple : partager un stand au salon de l'habitat.

Enfin, formalisez tout cela dans une convention de partenariat dont la signature les mettra en valeur dans la presse locale et qui vous permettra de fixer des contreparties.

Erreur n°9 : « Vouloir leur faire jouer un rôle de conseil en rénovation »

Les agents immobiliers ont rarement des compétences techniques approfondies.

De plus, ils ne peuvent pas gérer eux-mêmes la complexité des subventions nationales et locales qui sont fréquemment mises à jour. En revanche, ils doivent pouvoir présenter à leurs clients toutes les options possibles pour un bien, y compris la rénovation, et répondre aux premières questions. **La posture avec laquelle ils se sentent à l'aise est d'orienter leur client vers un conseiller rénovation en qui ils ont confiance**. Cette relation privilégiée leur permet d'introduire un « tiers » entre eux et leurs clients au sujet des travaux. Cette intervention d'un partenaire compétent sur le plan technico-économique et qui dispose de la neutralité du service public, va crédibiliser leur discours et renforcer leur image auprès des clients.

Erreur n°10 : « Évaluer le partenariat sur la base des contacts entrants »

Il serait réducteur de mesurer la réussite d'un partenariat avec les agents immobiliers en nombre de contacts identifiables envoyés à la structure FAIRE, voire pire en nombre de rénovations énergétiques. L'enjeu fondamental est bien d'**acculturer les agents immobiliers au sujet de la rénovation énergétique afin qu'ils acquièrent ce « réflexe énergie »** au moment crucial : en amont de la transaction. Même si une partie de ces effets de prescription resteront invisibles, la promotion du réseau FAIRE apparaît en soi comme un bénéfice de ces partenariats.

La construction des premiers partenariats sur un territoire est un travail laborieux mais on peut miser par la suite sur un effet d'imitation entre les agences, en communiquant sur les premières réussites.

Si vous vous lancez dans la mobilisation de cette profession, garder en tête ces quelques principes vous fera gagner du temps et vous évitera quelques « bourdes ».

Interview de Léonore Gaget, Responsable du programme Actimmo



actimmo

Qu'est-ce qu'Actimmo ?

C'est un programme de mobilisation des acteurs de la transaction immobilière sur la rénovation énergétique performante : conseillers bancaires, courtiers, notaires et bien sûr agents immobiliers ! Le financement par les CEE a permis au CLER d'embarquer vingt-huit structures FAIRE sur une dizaine de régions françaises pour aller à la rencontre de ces professions clés dans la décision de rénover.

Pour les agents immobiliers, l'objectif d'Actimmo est de sensibiliser 4 000 agences. Mais le véritable défi est de mettre en place des relations durables ; à ce stade les financements CEE s'arrêtent en juin 2021. La finalité pour les structures FAIRE est de susciter des partenariats locaux avec les agences. Le CLER vise ainsi une centaine de chartes signées d'ici la fin du programme.

Quel est le profil des structures partenaires ?

Ce sont des organisations membres du réseau FAIRE et notamment des associations portant la mission d'EIE. Elles avaient toutes déjà identifié le sujet mais la plupart partent d'une feuille blanche sur le plan méthodologique. Certaines ont mené des actions pionnières, comme Hespul en AURA ou encore OKTAVE dans le Grand Est.

Pour mettre en œuvre le programme, ces structures ont souvent embauché des personnes avec un nouveau profil ou fait évoluer des conseillers dans leurs fonctions. La fiche de poste est celle d'un bon communicant plutôt que d'un technicien pointu. On a même des anciens agents immobiliers !

« ... l'enjeu majeur est bien d'animer la relation dans la durée. »

Comment ces structures sont-elles accompagnées ?

Le CLER en tant que pilote du programme en assure l'animation ; Hespul est le partenaire technique. Les structures ont bénéficié d'une formation ad hoc sur deux jours qui a rassemblé plus de soixante personnes. Des réunions d'échange de pratiques vont être organisées tout au long du programme. Le CLER intervient aussi au niveau national auprès des institutions et des fédérations professionnelles afin d'appuyer les actions locales.

Un kit d'outils a été mis à la disposition des structures : modèles de documents de communication, outil de simulation financière, de diagnostic technique... L'outil pivot permet le suivi des contacts avec les professionnels de la transaction car l'enjeu majeur est bien d'animer la relation dans la durée.

Concrètement quelles sont les actions qui vont être menées auprès des agences ?

L'action de base est le démarchage des agences, c'est-à-dire se rendre sur place pour nouer le contact et décrocher un rendez-vous avec le directeur afin d'approfondir le sujet. L'étape d'après est de proposer une formation ou une intervention en réunion d'équipe afin de sensibiliser un groupe d'agents immobiliers et de gagner leur confiance.

Le but final est d'enclencher une dynamique de partenariat dans laquelle l'agence désigne un interlocuteur référent. La formalisation par une charte est une base pour que la structure puisse apporter des services (ex : réalisation de visites-diagnostic), en échange de quoi l'agence s'engage à informer ses clients sur la structure FAIRE (ex : brochure...).

POUR EN SAVOIR PLUS : www.programme-actimmo.com

Pour aller plus loin

- [« Développer les partenariats avec les agents immobiliers » sur le site de l'ADEME](#)
- [CR 1 et 2 des ateliers du CeDRE sur les professionnels de l'immobilier \(février 2018\)](#)
- [Etude sociologique sur la filière immobilière et la rénovation énergétique](#)
- [Guide de l'ALEC Marseille Métropole : Acquisition Rénovation](#)
- [Mémoire de Floris Van Lidth sur les agents immobiliers et la RE](#)
- [Résumé d'une enquête sociologique de Lise Bernard «La précarité en col blanc» sur les agents immobiliers](#)
- [\[Webinaire\] Comment rendre les agents immobiliers prescripteurs de la rénovation énergétique](#)