

Le grand jeu social de la rénovation énergétique : un tour d'horizon des acteurs

Gaëtan BRISEPIERRE





Introduction	3
Les acteurs de la maîtrise d'œuvre	5
Des architectes en retrait sauf sur la copropriété	5
Les bureaux d'études thermiques / énergétiques se spécialisent	6
Les acteurs de la mise en œuvre	7
Artisans et entreprises : une révolution difficile à mener	7
Les acteurs de la distribution	8
Le négoce entre fidélisation et relais de croissance	8
Les grandes surfaces de bricolage s'approprient le sujet	9
Les acteurs de l'énergie	10
Les fournisseurs d'énergie restent attachés à leur paradigme	10
Les sociétés de services énergétiques focalisées sur le CPE	11
Les acteurs du financement	12
Les « bonnes raisons » des banques de ne pas jouer le jeu	12
Les acteurs de l'immobilier	13
Les syndicats de copropriété, une profession désormais mobilisée	13
Les agents immobiliers « transactionnaires » au début du chemin	14
Les notaires, omniprésents mais aphones	15
Les acteurs publics	15
Les ministères : des ambitions sous tension	15
Les agences publiques agissent en ordre dispersé	16
Les collectivités locales : oui mais lesquelles ?	17
Les acteurs de l'information	18
Des structures associatives qui se réinventent	18
Conclusion	19

L'AUTEUR

Gaëtan Briseperre est sociologue. Il est docteur en sociologie de l'université Paris Sorbonne. Il a fondé en 2012 un cabinet spécialisé sur les enjeux d'énergie et d'écologie du bâtiment. Ses recherches visent à éclairer et accompagner les acteurs publics comme privés sur les conditions sociales et organisationnelles de ces transformations.

Introduction

En 2020, la rénovation énergétique occupe le devant de la scène : elle a focalisé l'attention des participants à la Convention citoyenne pour le climat ; elle est au cœur du plan de relance gouvernemental suite à la crise sanitaire de la COVID-19. Rien de neuf pourtant ! Cela fait maintenant plus d'une décennie que la rénovation énergétique est une priorité politique affichée : du Grenelle de l'Environnement en 2007 jusqu'au Plan de rénovation énergétique des bâtiments déjà lancé, en 2017, par le premier gouvernement de cette mandature. Force est de constater que **le vœu de « massification des rénovations énergétiques performantes » ne s'est pas encore réalisé**, puisque seulement 5 % des travaux réalisés entre 2014 et 2016 permettent une amélioration de deux classes énergétiques du DPE (Ademe, 2018). Même si des progrès existent, nous sommes encore loin des objectifs affichés de 500 000 rénovations performantes annuelles, et encore plus des 700 000 qui seraient nécessaires pour respecter nos engagements climat internationaux (MTES, 2020).

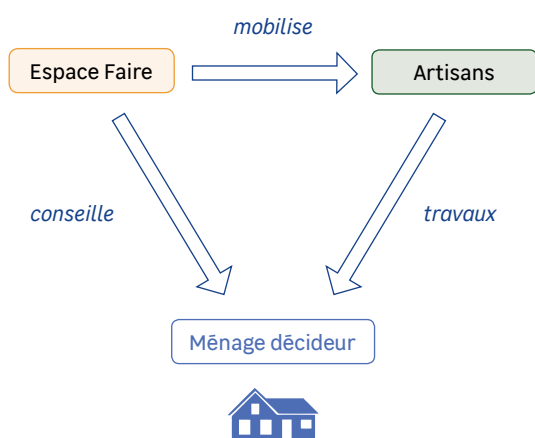
Pour expliquer cette inertie, les professionnels ont pris l'habitude de pointer du doigt les consommateurs, qui restent les décideurs finaux de la rénovation dans le logement privé, en maison individuelle et en copropriété. Entre insuffisance de la demande et difficulté du « passage à l'acte », cette rhétorique est omniprésente. Il est vrai que l'approche actuelle de la rénovation énergétique est en décalage avec les aspirations des habitants, comme l'a montré Denis Bernadet dans sa précédente contribution (Bernadet 2017). Pourtant, cette explication nous semble insuffisante car, **en matière de rénovation, les marges de manoeuvre des habitants sont très largement conditionnées** aussi bien par les prescriptions professionnelles, par l'offre disponible, que par les politiques publiques. Pour comprendre le blocage, nous proposons de changer d'échelle d'observation (Desjeux, 2004) en nous intéressant aux acteurs sociaux de la rénovation énergétique.

Le panorama des acteurs que nous proposons vise à démontrer que le problème de l'adhésion à la rénovation énergétique se situe aussi du côté des professionnels. Certes, dans les discours officiels, **la rénovation énergétique fait l'objet d'un consensus apparent, mais en pratique elle se heurte pour chacun des acteurs à des intérêts contradictoires** et aux contraintes du changement. Si la parole publique des fédérations professionnelles est bien souvent pro-rénovation énergétique, elle ne doit pas être confondue avec le positionnement effectif des acteurs de terrain. Notre approche consiste à s'intéresser aux acteurs concrets, c'est-à-dire aux professionnels praticiens concernés par la rénovation énergétique des logements privés. Il s'agit de comprendre, pour chacun d'entre eux et au-delà de leur rôle formel, la façon dont la rénovation énergétique vient bousculer leurs objectifs et donner lieu à des stratégies explicites ou non.

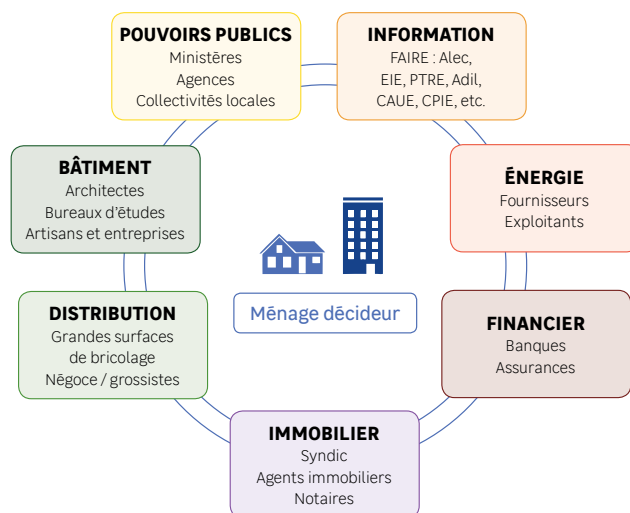
La vision actuelle des groupes d'acteurs concernés par la rénovation énergétique ne nous paraît pas satisfaisante. **Ils sont qualifiés de « filière »¹ par les pouvoirs publics, ce qui sous-entend une coordination, voire une intégration, des acteurs autour de cet objectif, ce qui n'est pas le cas.** La notion d'« écosystème » (Chirat, Denisart, 2016) est aussi régulièrement utilisée : cette analogie survalorise les capacités d'autorégulation des acteurs vis-à-vis d'un enjeu d'intérêt général, qui requiert une intervention des pouvoirs publics. Nous lui préférons la notion de « système d'acteurs » en référence à la sociologie des organisations (Crozier Friedberg, 1977). Elle invite à recenser de façon ouverte l'ensemble des acteurs qui interviennent dans le jeu social de la rénovation énergétique. Elle demande de dépasser les discours globalisants concernant « l'État », « le monde du bâtiment », en se situant à l'échelle des groupes professionnels. Dans cette perspective, chacun d'entre eux dispose de marges de manoeuvre, et les pouvoirs publics ne sont pas considérés comme une force surplombante capable d'imposer des choix.

Deux visions des acteurs de la rénovation énergétique

Vision actuelle des politiques publiques



Vision élargie en système d'acteurs



Dès lors, comment caractériser le système d'acteurs de la rénovation énergétique ? D'abord il est composé d'une multitude d'acteurs dispersés qui n'ont pas toujours l'habitude de coopérer : bâtiment, immobilier, énergie, financement, etc., sans oublier le secteur public. Ensuite, **ces acteurs ne sont pas organisés autour d'un marché unifié**. Même si la rénovation énergétique est largement encadrée dans le marché de l'entretien-amélioration de l'habitat, il est lui-même très segmenté, ne serait-ce qu'entre la maison individuelle et la copropriété. Ainsi, les acteurs concernés ne seront pas les mêmes selon le segment de l'habitat, et le rôle attendu des professionnels vis-à-vis de la rénovation énergétique pourra varier. Enfin, ce système est traversé par des controverses qui sont le reflet des intérêts contradictoires des acteurs : privilégier l'isolation ou la modernisation des installations de chauffage, embarquer la performance énergétique dans les travaux d'amélioration ou d'entretien ou tout rénover en une fois, etc.

Les pouvoirs publics sont bien conscients de l'enjeu de mise en dynamique des professionnels autour de la rénovation énergétique, au-delà de la seule incitation des particuliers. Depuis plus de dix ans, le Plan bâtiment durable, une institution iconoclaste², s'attèle à cette tâche en appliquant les principes anglo-saxons de la *soft law*, c'est-à-dire en misant sur l'engagement volontaire plutôt que l'obligation.

En coopération avec l'Ademe, la charte « Engagé pour Faire »³ a permis de recueillir depuis 2019 la signature de plus de 200 professionnels dans une diversité de métiers. Mais **les attentes des pouvoirs publics à l'égard des professionnels sur la rénovation énergétique restent à ce jour à la fois nombreuses et très générales** (innover *via* de nouvelles offres, se former, communiquer auprès des particuliers, etc.), ce qui ne les incite pas à s'engager davantage.

Notre réflexion relève ici d'une expertise engagée plus que d'une approche strictement scientifique. Elle s'appuie sur des données issues d'enquêtes de terrain mais aussi sur des matériaux non publiés (littérature grise, notes de réunions, échanges informels). Elle ne prétend pas à l'exhaustivité car elle se concentre sur les acteurs pour lesquels nous disposons d'un niveau d'information suffisant mais toujours parcellaire. Son ambition est de **susciter le débat en pointant des problèmes non résolus pour ces acteurs, mais aussi les opportunités qui se dessinent** pour des politiques publiques qui prennent mieux en compte les contraintes des acteurs. Notre conviction est qu'il est temps de dépasser les incantations politiques et les discours intentionnalistes, pour s'intéresser davantage aux conditions d'un changement effectif dans les pratiques, nécessairement lent mais dont l'impact est réel.

Les acteurs de la maîtrise d'œuvre

La maîtrise d'œuvre est le terme consacré pour désigner le couple de concepteurs des bâtiments et de leur rénovation : architectes et bureaux d'études.

Malgré ce positionnement professionnel, leur engagement sur la rénovation énergétique apparaît relativement circonscrit.

Des architectes en retrait sauf sur la copropriété

Quand on pense habitat, la première profession qui vient en tête est naturellement celle de l'architecte. Ils sont pourtant loin d'occuper le premier rôle en matière de rénovation énergétique. **Cette distance s'explique en partie par les conditions de leur formation initiale.** Dans la hiérarchie symbolique de la profession, la rénovation est loin derrière la construction neuve, et les problématiques techniques spécifiques (traitement des pathologies, thermique, etc.) sont encore peu enseignées. Le résultat est une indifférence de beaucoup d'architectes au sujet de la rénovation énergétique en tant que telle, même si le développement des doubles cursus architecte-ingénieur est à même de changer la donne. Jusqu'à présent, les architectes les plus engagés sur l'écologie ont davantage soutenu une approche de la qualité environnementale (Kalck, 2016), critiquant la focalisation sur la performance énergétique. En outre, dans le sillon de la loi Mop, le modèle économique de beaucoup d'agences s'appuie essentiellement sur la commande en tertiaire public et en logement social, et elles sont peu enclines à prendre le risque d'innover sur le logement privé.

Cette distance conduit à une absence relative doublement paradoxale. D'une part, **les compétences architecturales sont attendues sur les projets de rénovation énergétique : pour leur capacité à porter une vision globale** du bâtiment incluant sa valorisation patrimoniale et sa qualité d'usage, et leur fonction de traduction des attentes du client et d'intégration des différents intervenants. Mais l'absence des architectes sur ce marché conduit d'autres acteurs à promouvoir des dispositifs d'accompagnement qui réinventent leur fonction de coordination. D'autre part, la profession d'architecte est globalement en perte de vitesse, avec une diminution des effectifs et un phénomène de précarisation rampante. La rénovation énergétique pourrait ainsi constituer une opportunité de carrière ou un relais de croissance pour les agences en difficulté, mais l'entrée sur les marchés du logement privé reste difficile.

Du côté des maisons individuelles, les architectes sont aujourd'hui peu présents, non seulement en construction mais aussi en rénovation. Dans une grande majorité des cas le cadre légal⁴ n'oblige pas les particuliers à recourir à un architecte pour le dépôt d'un permis de construire. En outre, au-delà de l'image quelque peu élitiste de la maison d'architecte, **les prestations de conception et de maîtrise d'œuvre sont bien souvent perçues par les particuliers comme un surcoût dont ils peuvent se passer**, surtout en rénovation. Ces dernières années, les organismes représentatifs (Cnoa, Unsfa) ont élaboré des cadres contractuels (« Forfait Rénovation »), des outils de calcul thermique (Oscar), des formations (Fee-Bat), voire des offres de services (ex. : Les architectes de la rénovation) visant à permettre aux architectes de « mettre le pied dans la porte », mais le résultat reste limité.

Les prestations de conception et de maîtrise d'œuvre sont souvent perçues par les particuliers comme un surcoût dont ils peuvent se passer.

Du côté des copropriétés, des architectes de l'immeuble sont déjà présents mais leurs pratiques professionnelles sont organisées autour de l'entretien courant. Or, les opérations de rénovation énergétique en copropriété représentent de véritables « opérations immobilières » (Alluin, 2014) qui supposent un vrai changement de paradigme. Les architectes qui relèvent le défi de la rénovation énergétique en copropriété ont souvent l'expérience de projets complexes (tertiaire, logement social). Ils se reconver-tissent dans la copropriété en développant des compétences spécifiques, notamment en communication et en animation. C'est sans aucun doute **dans ce segment des copropriétés que la profession est aujourd'hui la plus dynamique en matière de rénovation énergétique**. Son intervention permet de dépasser les impasses d'une vision trop centrée sur l'énergie (ex. : audit énergétique) pour convaincre les copropriétaires d'adhérer au projet. Cette dynamique gagnerait à être davantage mise en valeur par les organismes professionnels.

Les bureaux d'études thermiques / énergétiques se spécialisent

La séparation entre architectes et ingénieurs du bâtiment est une spécificité française qui n'a sans doute pas facilité l'appropriation de la rénovation énergétique par les premiers. En effet, dans ce binôme de la conception, les rapports de pouvoir ont longtemps été en faveur de l'homme de l'art. Ces dernières années, **l'importance prise par les réglementations thermiques dans l'acte de construire a permis aux ingénieurs de prendre un certain ascendant**. Tout d'abord par le passage obligé du calcul thermique dans la construction neuve, puis sur le marché de la rénovation énergétique des copropriétés avec la généralisation des audits énergétiques, subventionnés puis obligatoires. La réalisation massive de ces audits par les bureaux d'études n'a toutefois pas eu les résultats escomptés car le taux de transformation en vote de travaux est resté généralement faible.

En effet, pour les bureaux d'études, l'entrée sur le marché de la copropriété a demandé un effort d'innovation. Habités à s'adresser à des maîtres d'ouvrage professionnels, la communication des résultats de ces audits à des particuliers copropriétaires en assemblée générale les oblige à un important effort de pédagogie. La prestation d'audit étant devenue très concurrentielle et peu rentable, l'enjeu pour les bureaux d'études sur le marché de la rénovation des copropriétés est d'enclencher la phase suivante de projets et de travaux. Cela a conduit à **l'émergence de cabinets d'ingénierie spécialisés dans la copropriété** (ex. : Réanova, Reezome, Sënova, etc.). Ils proposent une approche globale par l'intégration de compétences architecturales, le développement d'une ingénierie financière, et une conduite de projet adaptée à la copropriété seule à même de parvenir au vote de travaux. L'atteinte d'une taille critique leur permet également d'absorber un taux de non-transformation des audits en travaux et l'allongement dans le temps des projets.

Sur le marché de la maison individuelle, les bureaux d'études n'ont pas bénéficié de la même porte d'entrée que l'audit énergétique en copropriété. Ils sont aujourd'hui quasiment absents, sauf dans le cadre de dispositifs publics où leur intervention est une condition d'obtention d'un haut niveau de subvention des travaux (ex. : Anah Habiter Mieux), ou directement subventionnée (ex. : chèque éco-énergie de la Région Normandie). **Les méthodologies d'audit simplifiées développées pour les maisons individuelles** (ex. : Passeport P2E)⁵ **suscitent une certaine méfiance** des bureaux d'études car elles reviennent à contourner leur cœur de métier que constitue le calcul thermique ; pour autant certains s'engagent dans des expérimentations. Globalement, la prise de conscience des limites d'une approche trop centrée sur l'énergie conduit à des trajectoires de repositionnement professionnel : BE environnement, assistant à maîtrise d'usage, design énergétique, etc.

Les acteurs de la mise en œuvre

Artisans et entreprises : une révolution difficile à mener

Les entreprises du bâtiment ont un rôle central car ce sont elles qui, dans la majorité des cas, réalisent les travaux de rénovation énergétique. De plus, dans le secteur de la maison individuelle elles jouent un rôle de prescription auprès des ménages puisqu'elles sont le plus souvent sollicitées sans intermédiaire.

L'orientation vers des solutions de performance énergétique suppose toutefois d'adopter une approche globale du bâtiment, ce qui ne va pas de soi.

En effet, ces professions sont profondément structurées par corps de métier spécialisés. Elles ne vendent pas d'études mais réalisent directement des devis pour des travaux. Délivrer des conseils en rénovation énergétique signifie bien souvent prendre le risque de perdre un client en l'orientant vers un autre professionnel (ex. : un chauffagiste ne va pas orienter vers un plaquiste pour l'isolation), ou en lui proposant des travaux supplémentaires souvent en dehors de son budget initial. La mise en place du label RGE qui visait initialement à instiller cette approche globale ne semble pas avoir convaincu les artisans de changer leur posture (Que Choisir, 2016).

Sur le plan de la mise en œuvre, la réalisation conforme de travaux de rénovation énergétique suppose un saut qualitatif à la fois parce qu'il s'agit de procédés nouveaux, mais aussi car l'enjeu de la coordination avec les autres intervenants devient décisif (ex : étanchéité à l'air). Or, les retours de terrain montrent que **la rénovation énergétique se heurte à un déficit général de qualité, qui a un impact lourd sur la performance réelle autant que sur la confiance des ménages**⁶.

Les évolutions techniques proposées par les industriels ont, dans certains secteurs, transfiguré l'artisan en poseur ou en installateur. Cette tendance à la déqualification rencontre celle du recours massif à la sous-traitance ou encore l'emploi d'une main d'œuvre allophone, rendant difficile la transmission d'information. Bien que la mise en place du label RGE se soit accompagnée d'un effort important de formation soutenu par les fédérations professionnelles (ex. : les ÉcoArtisans de la Capeb), ses effets n'ont pas suffi pour contrebalancer ces tendances lourdes.

Sur un autre plan, **l'orientation par l'artisan vers les acteurs publics du conseil en rénovation énergétique est loin d'être acquise.** La dynamique commerciale des entreprises reposant essentiellement sur le bouche-à-oreille des clients, introduire un tiers est perçu comme une prise de risque. En outre, les artisans et les chefs d'entreprise du bâtiment ont souvent des parcours de *self made man* qui valorisent l'indépendance par rapport aux institutions. Un jeu coopératif peut s'instaurer à partir du moment où l'entreprise se spécialise sur le créneau de la rénovation énergétique. La structure Faire joue alors un rôle de maturation de la demande : qualification des contacts, solvabilisation *via* des subventions, garantie de qualité, etc.⁷.

Au final, il semble y avoir un écart entre l'attitude des fédérations professionnelles (Capeb, FFB) et ce qui se joue sur le terrain. En effet, ces organisations sont confrontées au défi de porter la voix d'un secteur professionnel extrêmement atomisé. Si ces fédérations tiennent un discours pro-rénovation énergétique, elles adoptent aussi des positions conservatrices. Par exemple, le sujet de l'auto-réhabilitation fait toujours l'objet d'un blocage, alors qu'elle concerne quatre rénovations sur dix (Ademe, 2018). La motivation des ménages à mener ces chantiers hybrides n'est pas exclusivement économique, elle renvoie à une exigence de qualité, notamment énergétique. De plus, les relations de coopération qui se tissent avec les ménages apparaissent satisfaisantes pour les artisans et les valorisent dans leur savoir-faire (Hamon, 2014).

Un déficit général de qualité qui impacte la performance réelle et la confiance des ménages.

Les acteurs de la distribution

La distribution fournit les matériaux et les systèmes nécessaires aux travaux de rénovation énergétique. Cet acteur est clivé entre le négoce c'est-à-dire les grossistes qui assurent traditionnellement la distribution pour les professionnels, et les grandes surfaces de bricolage (GSB) qui s'adressent en priorité aux particuliers. Cette séparation historique tend à s'amenuiser sous l'effet des stratégies des acteurs : d'un côté le négoce s'adresse aux particuliers en ouvrant ses points de vente et en créant des plateformes de mise en relation avec les artisans ; de l'autre la GSB développe un réseau d'installateurs, et nombre d'artisans indépendants posent les produits choisis par leur client directement en magasin.

Le négoce entre fidélisation et relais de croissance

Le secteur de la distribution pour professionnels est lui-même séparé entre des généralistes et des spécialistes qui reprennent globalement la structuration par corps de métier. Ces derniers représentent de loin la majorité des ventes, cette domination des spécialistes peut être considérée en soi comme un frein puissant à l'approche globale nécessaire pour la rénovation énergétique. Un autre paramètre du secteur du négoce est le lien étroit qui peut exister avec les fabricants, en particulier le Groupe Saint-Gobain qui possède une filiale de distribution regroupant plusieurs entités de poids sur le marché. **Cette intrication génère pour ces distributeurs l'enjeu d'écouler les produits fabriqués par l'industriel**, principalement des produits d'isolation (isolant, vitrage, etc.). Le regard porté sur la rénovation énergétique n'est donc pas neutre, il privilégie logiquement ce type de technique au détriment d'autres voies : remplacement des systèmes de chauffage, amélioration du pilotage, etc.

En matière de rénovation énergétique, le négoce joue aussi un rôle dans la relation qu'il entretient avec les artisans, dont il est un autre grand prescripteur à côté des fédérations professionnelles. En effet, **les points de vente du négoce sont des lieux de socialisation pour les artisans** qui s'y rendent très régulièrement. Ils sont des espaces d'information et de formation privilégiés, notamment *via* une relation d'interconnaissance avec les vendeurs. À ce titre certaines enseignes de négoce se sont fortement engagées aux côtés des pouvoirs publics dans la formation des artisans à la rénovation énergétique. Ainsi, les enseignes

du Groupe Saint-Gobain ont assumé des objectifs en matière de nombre d'artisans labellisés RGE, et ont mis en place un dispositif dédié de facilitation de l'accès aux formations requises.

Derrière cet engagement, on retrouve aussi l'enjeu de conserver ses parts de marché face au développement du commerce en ligne qui propose des produits souvent moins chers. La stratégie du négoce consiste à miser sur le développement des services afin de fidéliser sa clientèle d'artisans. À côté de services commerciaux (livraison gratuite, réduction, avance, etc.), **la rénovation énergétique apparaît comme un axe de développement de services sur le plan du conseil aux clients finaux**, au même titre que l'adaptation au vieillissement. Ainsi, l'enseigne Point P a développé dans certains de ses magasins des comptoirs de l'efficacité énergétique réalisant pour le compte de l'artisan des simulations techniques sur les gains énergétiques. Toutefois, ce type de service ne peut pas à lui seul suffire pour changer la posture de l'artisan vis-à-vis de la rénovation énergétique globale. Il apporte des arguments supplémentaires à partir du moment où la solution choisie relève de son corps de métier dans ce domaine.

Une autre innovation portée par le négoce est la mise en place de plateformes d'intermédiation de travaux entre particuliers et artisans, à l'image de Ma Maison Saint-Gobain (ex *Homly You*). Elles mettent en place une industrialisation de la fonction commerciale qui permet de se positionner comme apporteur d'affaires auprès des artisans, et de susciter pour le distributeur des ventes induites de produits. **Ces plateformes sont centrées sur le projet de travaux du client, la prescription d'une rénovation énergétique**

Pour les distributeurs, les services constituent un relais de croissance dont la rénovation énergétique est l'une des composantes.

est alors une prise de risque car elle fait gonfler le budget. Ce type de plateforme orientée rénovation au sens large est désormais mis en difficulté par la montée en puissance d'autres plateformes centrées sur la rénovation énergétique. Ces dernières portées par les obligés et/ou les délégataires CEE ciblent les travaux de rénovation énergétique financés par les CEE, ce qui leur permet d'afficher une quasi-gratuité (ex. : « isolation des combles à 1€ »). Malgré le récent succès commercial de ces offres, leur limite est de ne pas proposer aux ménages une approche globale du projet de rénovation énergétique en se restreignant aux travaux les plus rentables et les mieux subventionnés.

Les grandes surfaces de bricolage s'approprient le sujet

Les GSB s'adressent en priorité aux particuliers. Ce marché est largement dominé par deux groupes Adéo (LEROY MERLIN) et Kingfisher (Castorama). Les produits concernés par la rénovation énergétique constituent déjà une part importante de leurs ventes, et une posture de prescripteur pourrait permettre de vendre plus. Mais **l'approche globale nécessaire à la prescription de la rénovation énergétique se heurte à la structuration des magasins autour de rayons**. L'intéressement des vendeurs au chiffre d'affaires de leur rayon ne les encourage sans doute pas à remettre en cause le projet d'un client venu pour du chauffage au point de l'envoyer au rayon isolation. Les deux principales enseignes ont mis en place des expériences de « coach projet » dans certains magasins mais elles se heurtent à des blocages juridiques (responsabilité de l'Amo et du MOE) et économiques. En effet, pour apporter un véritable conseil il est souvent nécessaire de sortir du magasin pour se rendre sur place, ce qui représente un coût difficile à rentabiliser par les ventes induites.

Ce type d'expérience s'inscrit dans un mouvement plus général qui pousse les GSB à aller au-delà de la vente de produits pour développer des services, suivant une stratégie analogue à celle du négoce.

En effet, la croissance du marché du bricolage aurait atteint un seuil en termes d'ouverture de magasins. Les services constituent donc un relais de croissance, dont la rénovation énergétique est une des déclinaisons possibles. **Il s'agit également de contrer le développement des pure players en renforçant l'attractivité des magasins pour en faire des lieux de conseil pour les clients**, de formation (espace Campus chez LEROY MERLIN) voire de rencontre avec des partenaires. Ainsi, ces dernières années plusieurs dizaines de magasins ont accueilli des stands⁸ tenus par les espaces Info Énergie ou les Alec visant à sensibiliser les clients à la rénovation énergétique et à faire connaître les aides associées. Les retours d'expériences montrent que les bénéfices de ce type d'action sont tout autant du côté du conseil à la clientèle que de la montée en compétences des vendeurs sur le sujet.

Les GSB sont des lieux privilégiés pour capter le flux de travaux réalisés par les particuliers eux-mêmes, c'est-à-dire en auto-réhabilitation. Les enquêtes (Eteicos, 2018) montrent que les particuliers interviennent plus ou moins par eux-mêmes en fonction des postes concernés par la rénovation énergétique (davantage sur l'isolation que sur le chauffage). Quoi qu'il en soit l'orientation de ces chantiers hybrides vers la performance énergétique apparaît indispensable pour atteindre les objectifs fixés par les pouvoirs publics. Mais **pour les GSB, la rénovation énergétique est seulement un axe de communication émergent vis-à-vis de leur clientèle**, à l'image du catalogue « Chauffage et économie d'énergie » proposé par LEROY MERLIN en partenariat avec l'Ademe, qui mêle présentation de produits et conseils techniques et financiers. Toutefois, à l'heure actuelle, ni les produits utilisés, ni les travaux réalisés par les particuliers ne sont éligibles aux subventions, ce qui n'encourage pas la prise en compte de la performance énergétique par les GSB.

Les acteurs de l'énergie

Bien qu'ils fassent souvent partie des mêmes groupes industriels, il faut distinguer parmi les acteurs de l'énergie : les fournisseurs d'énergie (acteurs historiques et nouveaux entrants) et les sociétés de services en efficacité énergétique (ex. : exploitants de chauffage).

Les fournisseurs d'énergie restent attachés à leur paradigme

Pour les fournisseurs d'énergie, la rénovation énergétique interroge en profondeur leur modèle économique basé sur la vente d'une quantité d'énergie appelée à se réduire. La stratégie d'abord envisagée a été de compenser cette perte de valeur par la vente de services d'efficacité énergétique, la rénovation énergétique étant l'un d'entre eux. Cette approche est renforcée par l'ouverture à la concurrence des marchés de fourniture d'énergie avec l'arrivée de nouveaux entrants à côté des fournisseurs historiques. Dans un contexte d'intensification de la concurrence sur le prix de l'énergie, ces derniers cherchent à **fidéliser leur clientèle, notamment via un discours commercial sur les économies d'énergie, sans toujours parvenir à la convaincre** de leur légitimité sur la rénovation énergétique. Les services liés à la rénovation énergétique apparaissent alors moins comme un relais de croissance profitable en tant que tel, que comme un moyen de remplir d'autres obligations.

En effet, dans le dispositif des CEE, les fournisseurs d'énergie ont un statut d'obligé qui les contraint à financer des actions d'économie d'énergie chez leurs clients, dont celles qui concernent la rénovation énergétique des logements. Cette obligation a conduit les fournisseurs historiques à développer des services gratuits d'accompagnement des travaux de rénovation énergétique (plateforme téléphonique, audit énergétique) à destination de leurs clients. L'objectif de ces services étant de récupérer des CEE (c'est-à-dire des factures de travaux) en s'appuyant sur des réseaux d'artisans partenaires entretenus de longue date (Bleu Ciel et Dolce Vita dans les années 2000). Toutefois, cette stratégie s'est avérée coûteuse en comparaison de celle privilégiée par les nouveaux entrants, consistant à acheter des CEE sur le marché. **Le succès récent des « offres coup de pouce à 1 € » portées par les énergéticiens montre qu'elles favorisent surtout les interventions ciblées** sur un poste

Pour les fournisseurs, un enjeu sous-jacent mais majeur reste la part de marché des différentes énergies dans le parc de bâtiments de demain.

éligible au CEE, plus que d'entraîner les ménages dans une rénovation globale ou même une réflexion sur une trajectoire visant la performance à terme.

Pour les fournisseurs, **un enjeu sous-jacent mais majeur de la rénovation énergétique reste la part de marché des différentes énergies dans le parc de bâtiments de demain**, comme le laisse transparaître la récente polémique autour de la RE 2020 pour la construction neuve⁹. Dans la rénovation, le but premier des fournisseurs est moins la réduction des consommations des logements que l'orientation des choix en matière de système énergétique, qui du côté du gaz, qui du côté de l'électricité. Cette lecture peut surprendre mais elle permet de comprendre l'importance prise dans le discours des fournisseurs ces dernières années de certains thèmes, en lieu et place de la rénovation énergétique. Pour les électriciens, les importants investissements dans les *smart grids* révèlent une priorité donnée à une meilleure gestion des consommations polluantes en période de pointe, compatible avec l'objectif politique de neutralité carbone. De façon analogue, les gaziers développent désormais un discours autour du « gaz vert » (méthanisation, etc.) alimentant le développement d'une économie circulaire. Au final, le problème de la rénovation énergétique serait traité par l'optimisation des réseaux.

Les sociétés de services énergétiques focalisées sur le CPE

Traditionnellement le métier des sociétés de services énergétiques est l'entretien des systèmes de chauffage. L'enjeu de rénovation énergétique les a conduites à proposer des offres incluant un objectif d'économie d'énergie, ou contrat de performance énergétique (CPE). D'abord basées sur un meilleur pilotage des installations, ces offres ont ensuite été étendues au remplacement des systèmes, incluant un financement. **Les tentatives d'extension de ce modèle du CPE à la rénovation énergétique globale ont rencontré un succès commercial limité**

dans le logement privé. Elles demandent un effort d'innovation important pour des sociétés qui n'ont pas l'habitude de travailler sur le bâti, et doivent s'associer avec de nouveaux acteurs dans le cadre de groupements. De plus, en copropriété, elles sont perçues comme une prise de risque car elles présentent une grande complexité juridique. En outre, elles reviennent à un abandon de souveraineté pour les copropriétaires qui n'ont alors plus complètement la main sur la programmation des travaux, en échange de l'engagement des entreprises sur un niveau de consommation après travaux.



Les acteurs du financement

Les « bonnes raisons » des banques de ne pas jouer le jeu

Les banques sont censées intervenir dans le financement des travaux de rénovation énergétique en fournissant un crédit aux ménages pour couvrir leur reste à charge, et bien souvent avancer les montants des subventions qui ne sont versées qu'à l'issue des travaux. Depuis plusieurs années maintenant, le gouvernement propose des éco-prêts à taux zéro (Éco-PTZ) pour inciter les particuliers à la rénovation énergétique en prenant à sa charge le coût des intérêts. Le rôle assigné aux banques est alors de proposer ces prêts aux ménages, mais on constate **un phénomène de sous-distribution de ces prêts aidés**. En copropriété, le nombre de prêts collectifs distribués reste infime car très peu de banques acceptent de le distribuer, et les syndicats font de la résistance en refusant de se charger du recouvrement. En maison individuelle, la distribution annuelle de prêts oscille entre 20 et 30 000¹⁰, bien loin des objectifs de massification de la rénovation énergétique. Comment comprendre la réticence des banques ?

Premièrement, ce produit est peu rentable pour les banques car sa distribution est complexe et coûteuse. En effet, **le dispositif de l'Éco-PTZ prévoit de faire jouer au banquier un rôle de vérification des pièces prouvant l'éligibilité des travaux** (attestation RGE, devis conformes, etc.), qui sont ensuite susceptibles de faire l'objet d'un contrôle par les services de l'État. Or, les conseillers bancaires n'ont pas les compétences techniques pour cela ; cela suppose en effet des formations et/ou l'assistance d'un service spécialisé, ce qui représente un coût supplémentaire. En outre, ce rôle attribué aux conseillers bancaires va à contre-courant du mouvement de réduction du nombre d'agences en cours dans les banques de détail, et de la montée en puissance de l'activité de courtage immobilier qui introduit un intermédiaire.

Deuxièmement, **les banques n'ont rien à gagner à mettre en avant des crédits à la rénovation énergétique auprès de leurs clients**. Au niveau des Éco-PTZ, l'argument du « taux zéro » porte peu dans un contexte de taux bas, d'autant plus que le dispositif ne permet pas de financer l'intégralité d'une rénovation mais seulement les travaux éligibles. De plus, l'offre de crédit des banques est traditionnellement structurée entre prêt à la consommation et prêt

immobilier, les banques ne sont pas organisées pour proposer des prêts à la rénovation dont les montants tombent dans un entre-deux. Plus fondamentalement, le financement de la rénovation énergétique pâtit de la place de second rang occupée par l'activité de crédit dans le modèle économique actuel des banques. En effet, la rentabilité de l'activité bancaire repose désormais davantage sur la collecte d'épargne que sur une activité de crédit qui souffre des taux structurellement bas et de la concurrence (Coda Stratégies, 2017).

Troisièmement, les banques ne semblent pas enclines à prendre en compte une des spécificités de la rénovation énergétique, à savoir qu'elle génère une baisse des charges pour les ménages. Ces économies attendues ne rentrent pas dans le calcul de solvabilité des ménages, **la rénovation énergétique est ainsi considérée comme une dépense et non comme un investissement**. Cela limite l'accès au crédit pour les ménages qui sont contraints par leur taux d'endettement, en particulier au moment crucial de l'acquisition d'une résidence principale. Cela s'explique notamment par l'absence de définition unifiée de la rénovation énergétique performante, et l'incertitude liée aux effets rebond sur la consommation. Un changement d'approche des banques à l'égard de la rénovation énergétique des logements privés nécessiterait à la fois l'autorisation des autorités de régulation et des modifications profondes des systèmes d'information.

Malgré ces difficultés, **plusieurs signaux laissent espérer une évolution de l'attitude frileuse des banques à l'égard de la rénovation énergétique** : l'émergence d'acteurs spécialisés issus du monde bancaire comme Domofinance ; ou du monde de la rénovation énergétique, comme Île-de-France Énergies qui propose du tiers-financement et a désormais la faculté de distribuer directement des Éco-PTZ. Par ailleurs, le travail d'animation locale des réseaux bancaires réalisé par les PTRE semble porter ses fruits auprès des réseaux mutualistes (ex. : Banque Populaire, Crédit Agricole, etc.) qui disposent d'une plus grande autonomie sur leur territoire que les banques intégrées (ex. : Société Générale, BNP Paribas). Au-delà de l'orientation des clients, la délégation du rôle d'instruction technique des dossiers d'Éco-PTZ aux structures publiques, accélérerait sans doute la distribution de ces prêts aidés.

Les acteurs de l'immobilier

Parmi les acteurs de l'immobilier, il faut distinguer ceux qui assurent la fonction de gestion immobilière et interviennent au long des projets de rénovation, et ceux qui se chargent de la transaction et peuvent jouer un rôle d'information auprès des ménages, dans un moment opportun pour réaliser des travaux.

Il y a un certain chevauchement entre ces fonctions dans les métiers de l'immobilier : les syndicats gestionnaires de copropriétés ont souvent une activité de transaction, et les agents immobiliers « transactionnaires » font souvent en parallèle de l'administration de biens pour des bailleurs privés. Certains groupes comme Nexity ont ainsi intégré l'ensemble de ces fonctions.

Les syndicats de copropriétés, une profession désormais mobilisée

Les syndicats sont les premiers, parmi les professionnels de l'immobilier, à s'être retrouvés questionnés par le sujet de la rénovation énergétique. Au tournant des années 2010, l'émergence d'une demande de rénovation énergétique au sein de certaines copropriétés, souvent portée par un copropriétaire « leader énergétique » (Brisepierre, 2014), les a obligés à se positionner. **Au départ les syndicats sont restés en retrait de ces projets techniques complexes, alors que leurs compétences sont juridiques et comptables.** Mais surtout leur modèle économique de gestionnaire n'est pas adapté à la conduite de ces projets de grande ampleur. En effet, leur intervention s'accompagne d'une double prise de risque. D'une part, l'important travail de préparation en amont du vote des travaux n'est rémunéré que si les travaux obtiennent un vote positif ; dans le cas contraire, ils auront travaillé à perte. D'autre part, ces projets ne relevant pas d'une obligation et divisant les copropriétaires, ils prennent le risque de perdre leur contrat de gestion s'ils les soutiennent trop ostensiblement.

**l'accompagnement
d'un projet de
rénovation énergétique
va de pair avec
un surcroît de travail
très important.**

Si des premiers projets ont pu être auto-portés par les copropriétaires, une posture d'engagement du gestionnaire reste indispensable à son aboutissement, car il est un acteur central de la copropriété. Mais **l'accompagnement d'un projet de rénovation énergétique va de pair avec un surcroît de travail très important**, alors que les gestionnaires ont plusieurs dizaines d'immeubles dans leur portefeuille. En outre, il demande au syndic de développer une série de nouvelles pratiques aux différentes étapes du projet : multiplication des réunions d'information, audition des entreprises, montage de dossiers de subventions, réunions de chantier, suivi des consommations après travaux, etc. Ces expériences conduisent à l'émergence de figures de spécialistes en rénovation énergétique au sein des agences : gestionnaires ambitieux, responsables techniques, directeurs d'agence se mettant en position de coach des autres gestionnaires.

La multiplication des projets de rénovation énergétique de copropriétés dans les grandes métropoles, sous l'effet des réglementations (loi Grenelle 2) et des programmes locaux de soutien, a conduit de nombreux syndicats à se positionner de façon plus proactive. Les contrats de gestion étant standardisés par la réglementation, **le développement de références dans la rénovation énergétique apparaît comme un vecteur de différenciation** et un argument pour conquérir de nouveaux immeubles déçus par la passivité de leur syndic sur le sujet. Face à la menace du développement des syndicats en ligne, les syndicats cherchent à démontrer leur valeur ajoutée aux copropriétaires. La rénovation énergétique s'inscrit alors dans le cadre d'une posture de conseil sur la valorisation à long terme du patrimoine des copropriétaires. Cet engagement leur permet également

de redorer l'image d'une profession souvent décriée dans les médias.

Un groupe immobilier intégré comme Nexity a fait de la rénovation énergétique un axe stratégique majeur, ce qui s'est traduit par la signature d'un « Green Deal » avec le Plan bâtiment durable en 2018¹¹. À sa suite, ce groupe conduit un programme de formation auprès des gestionnaires, dont une partie se sont spécialisés sur le sujet et se positionnent en interne comme « coach rénovation » auprès de leurs confrères. Plus récemment, la Fnaim, principale fédération des professionnels de l'immobilier, a mis en place un programme de formation à grande échelle, « Les copros vertes », financé par les CEE. **Ces démarches montrent une mobilisation de la profession, mais une partie des syndicats n'adhère pas à la logique de rénovation énergétique globale** qui reste fortement dépendante de subventions locales et d'une mobilisation des copropriétaires. En outre, pour une partie importante du parc des copropriétés (petits immeubles, chauffage individuel), la rénovation énergétique se joue davantage à l'échelle des appartements, notamment à l'occasion des transactions.

Les agents immobiliers « transactionnaires » au début du chemin

Les agents immobiliers assurent une majorité du million de transactions immobilières annuelles qui sont autant d'occasions propices à mener des travaux de grande ampleur pour les ménages acquéreurs. Intervenant en amont de la transaction, **les agents immobiliers ont un fort potentiel de prescription de rénovation énergétique, mais il est jusqu'à peu resté inactif**. En effet, les agents immobiliers ont un profil commercial et ne sont pas à l'aise avec un sujet aussi technique que la rénovation énergétique qui implique un coût d'entrée n'étant pas à la portée de tous. En outre, les priorités des agents immobiliers sont très éloignées puisqu'il s'agit d'acquiescer des mandats et de trouver rapidement des acheteurs. Dans ce cadre, un discours sur la rénovation énergétique auprès de potentiels acquéreurs est perçu comme une prise de risque car il revient à critiquer le bien qu'ils ont la charge de vendre. Ils ont plutôt tendance à insister sur les qualités du bien, et à minimiser l'ampleur des travaux à réaliser.

Au-delà de ce constat général, il apparaît que dans les territoires où le marché immobilier est peu tendu et sur les biens qui nécessitent de gros travaux, **l'agent immobilier peut trouver du sens à tenir un discours sur la rénovation énergétique**. L'objectif est alors d'éviter que le bien reste trop longtemps dans son portefeuille. Du côté des vendeurs, parler de rénovation énergétique permet de justifier une baisse du prix de vente ; et du côté des acheteurs, il s'agit de les aider à se projeter dans le bien en révélant son potentiel. Toutefois, l'agent immobilier n'est pas en mesure de conseiller sur une rénovation énergétique trop éloignée de son cœur de métier, et il a rarement une bonne connaissance des aides existantes. Dans ce cadre, l'orientation des acquéreurs vers une structure publique de conseil apparaît comme un atout du fait de sa neutralité. Toutefois, cela suppose de tisser au préalable une relation de confiance car l'introduction d'un tiers dans la vente représente toujours un risque pour l'agent.

Dans un contexte où les transactions directes entre particuliers occupent une place importante, les agents immobiliers ont, comme les syndicats, besoin de faire la preuve de leur valeur ajoutée. Le réseau coopératif d'agences indépendantes Orpi a également signé un « Green Deal »¹² avec le Plan bâtiment durable et l'Ademe conduisant à des répliques d'intensité variable sur le terrain. Ainsi dans le Grand Est, un partenariat local¹³ a été signé avec la SEM Oktave qui accompagne les particuliers en matière de rénovation énergétique. **À côté de ces dynamiques partenariales, des agences immobilières se spécialisent autour de la rénovation énergétique**. Ainsi, la start-up Immofix propose aux vendeurs de maisons anciennes et peu performantes de gérer tous les aspects de la rénovation de leur bien en amont de la vente afin d'optimiser le gain économique.

Les notaires, omniprésents mais aphones

Les notaires sont d'autres acteurs importants du monde de l'immobilier. D'une part, ils détiennent le monopole de l'authentification des transactions, et d'autre part ils assurent une partie des transactions immobilières, notamment en milieu rural. **Leur omniprésence n'est pourtant pas synonyme de promotion de la rénovation énergétique**. Comme les agents immobiliers, ils n'ont pas une approche technique des biens avec lesquels ils entretiennent un rapport

distant par l'intermédiaire de documents. Parmi eux, le DPE est perçu comme d'une insuffisante fiabilité et noyé dans une multitude d'autres documents de diagnostic. S'il fait bien l'objet d'une information, il n'apparaît pas comme un support de conseil technique, une fonction que les notaires ne perçoivent pas comme faisant partie de leurs attributions métier. Mais surtout les notaires interviennent relativement tard dans le processus de transaction immobilière ; le moment de la signature du compromis et plus encore celui de l'acte de vente, n'apparaissent pas propices à questionner le projet des acquéreurs.

C'est davantage **en amont dans leur rôle de conseiller patrimonial auprès des familles que la rénovation énergétique serait susceptible de trouver une place** dans le discours des notaires. Les notaires ont des obligations de conseil vis-à-vis de leurs clients,

notamment d'alerter sur les défauts d'un bien pouvant ouvrir la porte à une rénovation énergétique, tout comme un rôle dans la préparation des successions. Cette approche pourrait se développer dans les nouveaux offices au vu de l'ouverture récente des possibilités d'implantation¹⁴ qui va entraîner des logiques de différenciation entre offices. De plus, elle apparaît compatible avec leur mission de service public qui pourrait se manifester par l'orientation des ménages vers les structures porteuses du service public de la rénovation énergétique. Cela suppose en amont une sensibilisation de la profession à l'existence et au rôle de ces structures qui a été entamée au niveau national par l'Ademe, et parfois au niveau local, par exemple dans le Rhône¹⁵.

Les acteurs publics

Dans notre approche, les pouvoirs publics sont partie intégrante du système d'acteurs de la rénovation énergétique. Ils ne sont ni considérés comme une entité unifiée car l'État est composé de plusieurs organisations distinctes qui poursuivent chacune leurs intérêts propres, ni comme une force dominante par nature, bien qu'ils fixent des orientations avec lesquelles les autres acteurs doivent nécessairement composer.

Les ministères : des ambitions sous tension

En tant que composante essentielle de la transition écologique, la politique de rénovation énergétique relève en premier lieu du ministère de l'Écologie (MTES). **Bien que les objectifs affichés depuis plus d'une décennie soient très ambitieux, certains mécanismes perturbent la continuité de l'action et réduisent l'impact effectif des décisions prises.** Ce ministère est marqué par un renouvellement très fréquent des ministres (plus de dix depuis le Grenelle de l'Environnement), ce qui suppose à chaque nouvelle arrivée une remise à plat des priorités. Compte tenu de cette instabilité, les cabinets ministériels mettent une pression pour obtenir des résultats rapides : il s'agit de faire des coups pour obtenir un chiffre exploitable en termes de communication, même s'ils ne signifient pas forcément une progression dans le

temps long. En outre, le *turnover* fréquent touche également les fonctionnaires des directions concernées (DHUP, DGEC, etc.) du fait de la politique de carrière dans la fonction publique, ce qui introduit des temps de latence et crée une perte de repères pour leurs interlocuteurs.

À côté de ces considérations internes, **la prise de décision politique en matière de rénovation énergétique est aussi à cheval entre plusieurs ministères** : celui du Logement bien sûr, mais aussi celui des Finances en ce qui concerne les aides, et même celui de la Justice pour les règles qui concernent les copropriétés. Ainsi, il n'est pas rare que les plans gouvernementaux conduisent à une compétition entre les ministres : l'un étant plus ambitieux sur la rénovation énergétique, et l'autre plus soucieux que les décisions prises permettent de préserver l'emploi. Sur ce point,

il faut aussi souligner que le travail des administrations est régulièrement court-circuité par l'accès direct des lobbies aux ministres, faisant du chantage à l'emploi ou encore brandissant l'impopularité d'une nouvelle obligation. Une autre tension interministérielle récurrente en matière de rénovation énergétique est liée à la prédominance du ministère des Finances qui obtient des arbitrages conduisant à la baisse du budget global des aides publiques qui lui sont consacrées.

Au final, derrière un objectif apparemment clair de 500 000 rénovations énergétiques annuelles, **l'ensemble de ces tensions conduisent à une situation d'indétermination, qui encourage en retour une certaine passivité des autres acteurs.** La principale incertitude concerne le niveau de performance énergétique de ce que l'on entend par rénovation énergétique, et donc la stratégie à adopter pour atteindre l'objectif. S'agit-il de travaux qui portent sur un seul poste ou s'agit-il de rénovation globale ? D'un côté on propose des « offres coup de pouce » de travaux à 1 euro qui se diffusent à grande vitesse, mais ne permettent qu'un gain énergétique réduit. De l'autre, on encourage des rénovations énergétiques ambitieuses, comme celles portées par les sociétés de tiers financement¹⁶, mais dont le nombre en maison individuelle est évalué à 2000 sur ces dernières années car elles prennent du temps à se lancer et se réaliser. D'autres imprécisions stratégiques de la politique de rénovation énergétique pourraient être clarifiées comme la compatibilité avec des objectifs sociaux (précarité énergétique), ou encore une vision plus globale des évolutions de l'habitat (adaptation au vieillissement de la population).

Les agences publiques agissent en ordre dispersé

La mise en œuvre de la politique de rénovation énergétique est elle-même tiraillée entre deux agences que sont l'Agence nationale de l'amélioration de l'habitat (Anah) et l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Ces deux établissements publics ont chacun leur trajectoire historique et étaient placés jusqu'à très récemment sous des tutelles ministérielles différentes. Ainsi, **leur intervention sur la rénovation énergétique a longtemps fait l'objet d'un partage de territoire plus que d'une véritable articulation.** À l'Anah les publics précaires et l'intervention sur les copropriétés en difficulté ;

à l'Ademe le grand public et les rénovations énergétiques exemplaires. Cette séparation a une double conséquence. D'une part, le développement de deux réseaux qui interviennent localement sur la rénovation énergétique sans forcément de coordination : celui des EIE, Alec, PTRE du côté de l'Ademe, et celui des opérateurs d'habitat (Soliha, Urbanis, etc.) du côté de l'Anah. D'autre part, une segmentation des publics en fonction de l'accès ou non aux aides Anah, qui n'a pas forcément de sens par exemple quand on s'adresse à des copropriétaires.

L'importance croissante prise par la politique de rénovation énergétique ces dernières années conduit à **des changements d'orientation pour ces organismes qui remettent en cause ce partage de territoire, et poussent à davantage de dialogue.** L'Anah s'est vue récemment attribuer la responsabilité de la distribution de la nouvelle subvention « Ma prime Renov' » (ex-Cite) concernant l'ensemble des Français, et non plus uniquement les publics précaires. Les modalités de financement de l'accompagnement local à la rénovation énergétique, initialement portée par l'Ademe, sont en train d'être profondément revues avec l'arrivée du programme Sare. Ce dernier délègue aux collectivités locales le financement et l'organisation des structures intervenantes, soulevant ainsi la question des champs d'intervention entre les deux réseaux de structures locales, car les collectivités financent aussi les Opah¹⁷. Par exemple, sur le secteur des copropriétés, une stratégie d'intervention coordonnée entre les deux bras armés de la politique de rénovation énergétique reste à construire car il y a un continuum entre les copropriétés en difficulté et les autres.

Les collectivités locales : oui mais lesquelles ?

La rénovation énergétique est longtemps restée une prérogative des pouvoirs publics nationaux. À partir de la loi de transition énergétique de 2015¹⁸ s'est engagé un mouvement de décentralisation dont l'objet est le déploiement d'un « service public de la performance énergétique de l'habitat ». **Les Régions se sont vu assigner le rôle de coordination de ce nouveau service public, un rôle qu'elles se sont diversement approprié.** Pour certaines d'entre elles, comme la Normandie, qui ont été pionnières dans la mise en œuvre d'un programme de soutien à la rénovation énergétique, cette loi a fonctionné comme une

légitimation de leurs actions en cours. D'autres apparaissent beaucoup plus distantes, se contentant d'un service minimum, voire refusant toute implication sur la rénovation énergétique. Derrière ces réticences, il y a le contexte de tensions financières subies par ces collectivités (suppression de la taxe d'habitation, etc.), et notamment le refus du gouvernement d'accéder à la demande de transfert des ressources de la contribution climat-énergie.

La mise en œuvre concrète du service public de rénovation énergétique est dévolue aux échelons inférieurs du millefeuille territorial, mais **on constate un flottement dans le choix de l'échelon responsable**. Pour les petites communes, il n'est pas possible de développer seuls de tels services compte tenu des ressources à engager. Ainsi, certaines intercommunalités, voire groupements d'EPCI, ont été amenées

à créer des Plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE). Mais cette dynamique s'est déployée de manière très inégale, en fonction notamment de l'engagement des élus locaux sur le sujet et, à l'heure actuelle, les PTRE sont loin de couvrir tout le territoire. À l'échelon supérieur, ce sont les Métropoles qui se sont le plus engagées sur le sujet, nombre d'entre elles ont créé leur PTRE. La concomitance de l'injonction de décentralisation de la rénovation énergétique avec la création de ce nouvel échelon métropolitain, a pu être interprétée comme une opportunité de légitimer leur existence. L'engagement de certaines Métropoles a ainsi pu entrer en concurrence avec le pilotage régional de la rénovation énergétique. Inversement, les départements restent plus en retrait, déjà accaparés par la gestion de la politique sociale.

Les acteurs de l'information

Des structures associatives qui se réinventent

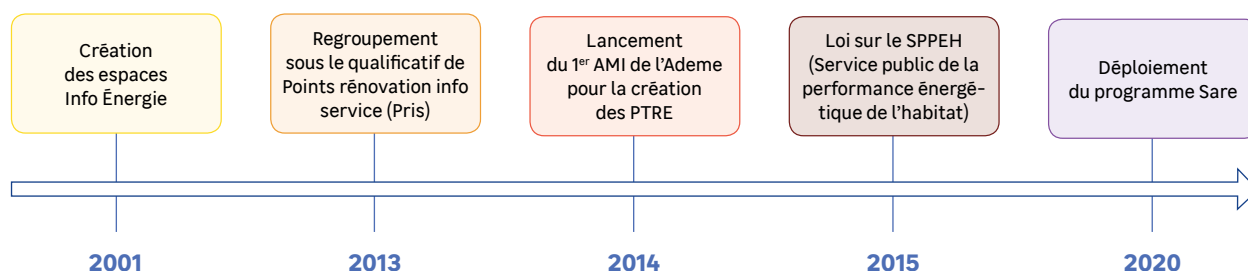
La mission d'information des particuliers en matière de rénovation énergétique est assurée par 400 structures associatives, avec chacune leur identité et leur histoire propre. Une partie d'entre elles sont à l'origine des associations écologiques militantes, auxquelles l'Ademe a confié la mission d'espace Info Énergie, et sont pour la plupart regroupées au sein du Cler. D'autres sont des Agences locales de l'énergie et du climat (Alec), c'est-à-dire des organismes dépendant d'une collectivité locale ; elles sont regroupées au sein du réseau Flame. Plusieurs Agences départementales d'information sur le logement (Adil), des Centres permanents d'initiatives pour l'environnement (CPIE), des Conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement (CAUE) assurent également une mission d'information sur la rénovation énergétique. Cette diversité est sans doute une richesse, mais elle crée aussi une difficulté de lisibilité pour les particuliers comme les professionnels. La création du réseau Faire en 2019, regroupant toutes ces structures, vise justement à améliorer ce point, mais la notoriété de la marque reste encore faible au niveau du grand public.

Ces dernières années la création des PTRE a constitué un tournant pour ces structures, qui en sont la plupart du temps les opérateurs. La place prise par la mission PTRE fonctionne comme une injonction à la spécialisation sur le sujet de la rénovation énergétique, là où le champ d'action initial de ces structures est souvent plus vaste (éco-gestes, énergies renouvelables, matériaux naturels, etc.). Les errements du cadre légal et financier de ce nouveau service public local ont créé une situation d'incertitude alors même que **l'animation d'une PTRE suppose d'importants changements de posture pour les conseillers travaillant dans ces structures**. Habituels à une logique de guichet financé par des subventions, l'objectif d'autonomisation financière suppose de mettre en œuvre une démarche pro-active, voire commerciale pour faire rémunérer l'accompagnement. Ces PTRE ont aussi pour mission d'animer le réseau des professionnels, ce qui relève d'une posture inédite pour eux, de mise en place des démarches partenariales avec le privé. Au final, ces intervenants se retrouvent sous forte tension. Ils sont appelés à opérer une bascule importante d'ingénieur énergétique délivrant un conseil neutre et gratuit vers un profil de chef de projet multi-compétent.

Depuis 2020, le programme Sare pour Service d'accompagnement à la rénovation énergétique, prend la suite des PTRE comme mode de financement du service public local. Il constitue un nouveau changement de paradigme pour ces structures appelées à devenir des espaces conseil Faire. Les subventions ne sont plus attribuées par l'Ademe sur la base d'une convention pluri-annuelle leur permettant de financer des postes. Ce sont maintenant **les collectivités qui prennent la main sur le financement de ces structures sur la base d'un modèle de tarification à l'acte**, comparable à celui qui a bouleversé l'hôpital public avec un succès discutable. Ces conventions

Sare incitent les structures assurant historiquement la mission d'information sur la rénovation énergétique à développer l'accompagnement des travaux, ce qui soulève de nombreux enjeux de compétences métier, de modèle économique, d'assurance, etc. Tout cela dans un contexte de mise en concurrence puisque la collectivité est en mesure d'attribuer les financements Sare à d'autres structures. En parallèle, une partie des financements sur la sensibilisation et la formation à la rénovation énergétique passe désormais par d'autres programmes CEE dont les bénéficiaires sont multiples (fédérations professionnelles, entreprises privées, associations, etc.).

FRISE CHRONOLOGIQUE



Conclusion

Plus encore que l'incitation des particuliers à passer à l'acte, la mobilisation des acteurs professionnels nous semble être la priorité pour accélérer la montée en puissance de la rénovation énergétique. En effet, l'émergence d'offres compatibles avec l'objectif de rénovation énergétique et une plus grande cohérence des discours entre acteurs sont des conditions pour entraîner les particuliers dans des décisions de travaux incluant une amélioration de la performance énergétique. Pour parvenir à mobiliser les professionnels, **il nous semble nécessaire d'élargir le regard en s'intéressant à la diversité des acteurs du système.** Actuellement, l'attention des pouvoirs publics et les mesures d'encouragement à la rénovation énergétique sont essentiellement focalisées sur deux catégories d'acteurs : les ménages et les artisans¹⁹. Or, le panorama que dresse cet article montre que la chaîne de prescription est bien plus longue et les catégories d'acteurs en jeu bien plus diversifiées. Il illustre l'éparpillement de ce système d'acteurs impliquant des professionnels et des organisations agissant dans des secteurs variés.

Et encore, ce panorama reste incomplet, plusieurs catégories d'acteurs actuels ou potentiels auraient pu compléter ce tour d'horizon : industriels, délégataires CEE, sociétés de tiers financement, assureurs, diagnostiqueurs, courtiers, centres de ressources et clusters du réseau Bâtiment Durable, etc. La réflexion est sans doute insuffisamment approfondie pour chacun des acteurs étudiés étant donné le caractère parcellaire des informations dont nous disposons. Toutefois, l'enjeu principal de l'article est de proposer un aperçu synthétique du positionnement des principaux acteurs vis-à-vis de l'innovation que constitue la rénovation énergétique performante. Il montre que pour chacun de ces acteurs **la prescription de la rénovation énergétique pose problème, mais certains groupes professionnels apparaissent plus avancés**

que d'autres et prennent des initiatives qui peuvent être interprétées comme des voies d'appropriation du sujet. Ce constat nous conduit à formuler deux propositions pour les pouvoirs publics.

- D'une part, il nous semble indispensable de sortir de l'affirmation d'objectifs intenable tout comme des discours volontaristes confinant au déni des difficultés. Il nous semblerait plus efficient d'adopter **une posture compréhensive pour chercher à mieux intégrer les réalités plurielles et les contraintes spécifiques à chaque acteur dans la conception des politiques publiques.** Il s'agirait plus spécifiquement d'intensifier le travail avec ceux qui parmi chaque catégorie d'acteurs se positionnent comme leader sur la rénovation énergétique afin d'identifier les conditions d'intéressement valables pour une majorité.



- D'autre part, cette vision élargie du système d'acteurs devrait conduire les pouvoirs publics à encourager de nouvelles associations d'acteurs trouvant une convergence d'intérêt autour de la rénovation énergétique. En effet, **plusieurs expériences récentes montrent que les partenariats sont un véritable levier d'innovation**, que ce soit entre acteurs privés (ex. : Nexity et les opérateurs d'habitat autour de la formation et de l'Amo)²⁰ ou en public-privé (ex. : structures Faire et agents immobiliers ou GSB), à l'échelle locale comme nationale (ex. : partenariat Ademe-LEROY MERLIN et « Green Deal » avec les groupes immobiliers).

Enfin, ces propositions gagneraient à être adossées à la fixation dès aujourd'hui d'un cap à long terme d'obligation de travaux (lors des transactions, dans la définition de la décence, etc.) qui permettrait d'aligner l'ensemble du système d'acteurs autour de la rénovation énergétique performante comme une norme socio-technique dans l'habitat.

Gaëtan BRISEPIERRE

NOTES

1. Plan de rénovation énergétique 2018, page 49. Ce plan fixe le cadre de la politique de rénovation énergétique pour la mandature actuelle.
2. L'auteur de ces lignes est membre du bureau du Plan bâtiment durable, voir BRISEPIERRE, 2019.
3. Charte « Engagé pour Faire ».
4. Le recours à un architecte est obligatoire pour construire un bâtiment dont la surface de plancher est supérieure à 150 m².
5. Voir le site Expérience P2E, un des exemples de démarche de « passeport énergétique » pour les maisons individuelles. <https://www.experience-p2e.org/>
6. La défiance des ménages à l'égard de la rénovation énergétique a récemment franchi un cran avec la multiplication des arnaques autour des offres à 1€ dont les médias se font l'écho. (Ex. : Envoyé Spécial, Fraude à l'isolation à 1 euro : des centaines de millions d'euros détournés ?, 02.2020). Cette situation a conduit le gouvernement à mettre au point un plan de lutte contre la fraude en novembre 2019.
7. Exemple en Normandie du collectif des « Rénovateurs BBC » avec un artisan référent qui organise le chantier, et des auditeurs qui interviennent en contrôle qualité.
8. Adil 79, Pop-up RENO.
9. Voir par exemple : Opéra Énergie, Chauffage des bâtiments neufs : polémique autour de la RE 2020.
10. L'énergie tout compris, Bilan de l'éco-PTZ en France, 2018.
11. Plan bâtiment durable, Nexity s'engage dans un « Green deal », juin 2018.
12. Orpi, Rénovation énergétique : Orpi, l'Ademe et le Plan bâtiment durable signent un nouveau « Green Deal », septembre 2019.
13. Plan bâtiment durable, Orpi et Oktave signent un partenariat pour favoriser la rénovation énergétique des logements, juillet 2018.
14. La loi 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité, l'égalité des chances économiques (dite loi Macron) prévoit notamment l'assouplissement des conditions d'installation et la fin progressive du numerus clausus.
15. Info Énergie 69, Le notaire un acteur clé de la rénovation énergétique, juillet 2020.
16. Puca, Approche globale des rénovations énergétiques des logements privés.
17. Les Opérations programmées d'amélioration de l'habitat visent la rénovation d'un quartier *via* l'intervention d'un opérateur pour le compte d'une collectivité qui conventionne avec l'Anah afin de proposer des subventions aux propriétaires.
18. Loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (Loi LTE ou LTECV).
19. Comme le montre notamment la lecture du Plan de rénovation 2018.
20. Nexity, Rénovation énergétique : Nexity encourage les missions d'Amo sur les copropriétés qui s'engagent dans un projet, 2018.

BIBLIOGRAPHIE

Ademe (2018). « Travaux de rénovation énergétique des maisons individuelles : enquête Tremi », Campagne 2017.

Alluin Ph. (2014). « Rénovation énergétique : les copropriétés devraient rencontrer les Amo ».

Bernadet D. (2017). « L'habitant, partenaire particulier », Contribution LEROY MERLIN Source.

Brisepierre G. (2019). « 10 ans du Plan Bâtiment Durable : une gouvernance en réseau de la transition énergétique ».

Brisepierre G. (2014). *Comment se décide une rénovation thermique en copropriété ? Un nouveau mode d'organisation de l'habitat comme condition de l'innovation énergétique*, Flux.

Chirat J. P., Denisart F. (2016). « Nouvelles dynamiques de rénovation des logements », Rapport du Plan bâtiment durable.

CODA Stratégies (2017). « Caractérisation de l'offre privée d'accompagnement du particulier dans son projet de rénovation énergétique ».

Crozier M., Friedberg E. (1977). *L'acteur et le système*, Paris : Éditions Points, Collection Essais.

Desjeux D. (2004). *Les sciences sociales*, Paris : Édition des PUF, Collection Que-Sais-Je.

ETECOS (2018). « Enquête sur les pratiques d'autorénovation des logements par les particuliers : motivations et résultats », Ademe et LEROY MERLIN.

Hamon V. (2014). « L'accompagnement à l'auto-réhabilitation du logement "tous publics" et l'émergence d'un nouveau métier du bâtiment », Prebat.

Kalck P. (2016). « Les controverses sur le développement durable dans le domaine du bâtiment », Cereq.

MTES (2020). Stratégie nationale bas-carbone.

MTES (2018). Plan de rénovation énergétique.

Que choisir (décembre 2016). « Rénovation énergétique : les professionnels n'assurent pas ».

Liste des acronymes

Ademe : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

Adil : Agence départementale d'information sur le logement

Alec : Agence locale de l'énergie et du climat

Amo : Assistance à maîtrise d'ouvrage

Anah : Agence nationale de l'amélioration de l'habitat

BE : Bureau d'études

Capeb : Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment

CAUE : Conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement

CEE : Certificat d'économie d'énergie

Cite : Crédit d'impôt pour la transition énergétique

Clér : Comité de liaison pour les énergies renouvelables

Cnoa : Conseil national de l'ordre des architectes

CPE : Contrat de performance énergétique

CPiE : Centre permanent d'initiatives pour l'environnement

DGEC : Direction générale de l'énergie et du climat

DHUP : Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages

DPE : Diagnostic de performance énergétique

Éco-PTZ : Éco-prêt à taux zéro

EPCI : Établissement public de coopération intercommunale

Faire : Faciliter, accompagner et informer pour la rénovation énergétique

FeeBat : Formations aux économies d'énergie de la filière bâtiment

FFB : Fédération française du bâtiment

Flame : Fédération des agences locales de maîtrise de l'énergie et du climat.

Fnaim : Fédération nationale de l'immobilier

GSB : Grandes surfaces de bricolage

MOE : Maîtrise d'oeuvre

Mop : Maîtrise d'ouvrage publique

MTES : Ministère de la transition écologique et solidaire

PTRE : Plateformes territoriales de la rénovation énergétique

RGE : Reconnu garant de l'environnement

SNBC : Stratégie nationale bas-carbone

Unsa : Union nationale des syndicats français d'architectes

*L'auteur remercie chaleureusement Viviane Hamon et Denis Bernadet
pour leur contribution à cet article, ainsi que tous les autres contributeurs qui se reconnaîtront.*

Les Contributions de LEROY MERLIN Source sont un espace de publication
ouvert aux correspondants du réseau ainsi qu'à d'autres chercheurs et professionnels.
Les propos et opinions exprimés sont de leur responsabilité et n'engagent qu'eux-mêmes.

contributions leroymerlinsource

Directrice de la publication :

Claire Letertre,
Responsable LEROY MERLIN Source

**Coordination
scientifique et éditoriale :**

Denis Bernadet,
animateur scientifique,
LEROY MERLIN Source

Maquette :

Emmanuel Besson

Corrections - relectures :

Béatrice Balmelle

Illustrations :

Bénédicte Muller

Décembre 2020