

Parcours de rénovation :  
recueil bibliographique

---

LIVRET

3



# L'ÉCOSYSTÈME DES ACTEURS PROFESSIONNELS



Pratico —  
Pratiques

GAËTAN  
BRISEPIERRE  
SOCIOLOGUE

JUIN 2021

***Auteurs :***

Gaëtan Brisepierre

Brice Dury

Mathilde Joly-Pouget

Norent Saray-delabar

***Graphiste :***

Jeanne Schelle



Ce document fait partie d'une série de 3 livrets, proposant un décryptage des parcours de rénovation à travers 3 entrées :

Livret 1 : Les profils des décideurs de rénovation

Livret 2 : Les étapes des parcours de rénovation et les besoins associés

Livret 3 : L'écosystème des acteurs professionnels

## INTRODUCTION

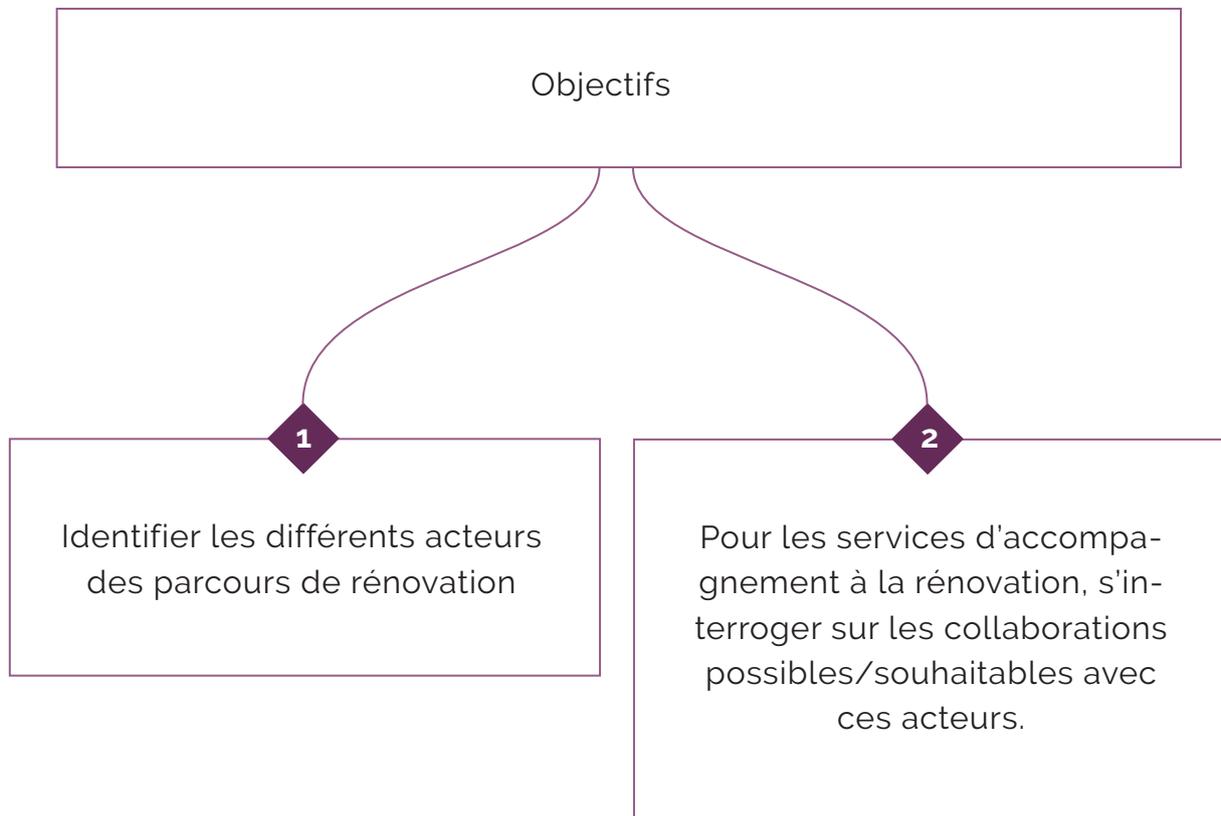
De nombreux travaux, études, recherches ont été menés dans le domaine de la rénovation, énergétique ou non. Notre parti-pris ici est, plutôt que de produire une énième étude, de mobiliser et de donner à voir ces connaissances issues de ces travaux riches et pointus.

Ce document est un travail de compilation de ressources bibliographiques. Il est constitué d'extraits d'études, ainsi que de reformulations propres. Les auteurs sont donc auteurs du choix, de l'éditorialisation des contenus et de la mise en forme, mais ne revendiquent pas être auteurs de tous les contenus qui le composent.

Pour alléger le document, nous avons fait le choix de citer l'ensemble des ressources en début de document, exceptés quelques cas particuliers.

Nous invitons bien entendu nos lecteurs à approfondir les sujets les intéressant particulièrement à travers la consultation des travaux sources, accessibles en grande partie en ligne.

Nous proposons dans ce livret un panorama des acteurs professionnels de l'immobilier et du bâtiment, qui sont ou devraient être parties prenantes de la dynamique de rénovation énergétique, et pourraient être de potentiels partenaires des structures FAIRE. À ce titre, les structures FAIRE ne sont pas décrites dans ce document.



---

## RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

Les contenus qui figurent dans ce document sont extraits des ressources suivantes :

ADEME, *Enquête TREMI Travaux de Rénovation Énergétique des Maisons Individuelles*, ADEME, 2017, 32p.

ALEC 42, *Mobiliser les Notaires sur la RE - fiche pratique*, CeDRe, 2p.

BRISEPIERRE Gaëtan, *Le grand jeu social de la rénovation énergétique*, Leroy Merlin Source, 2020, 22p.

BRISEPIERRE Gaëtan, HAMON Viviane et al., *Les professionnels de l'immobilier et la rénovation énergétique : leurs contributions possibles aux actions des plateformes de la rénovation énergétique de l'habitat*, CeDRe AURA, 2017, 75p.

CODA STRATEGIES, *Caractérisation de l'offre privée d'accompagnement du particulier dans son projet de rénovation énergétique*, ADEME, 2017, 133p.

CODA STRATEGIES, *Les acteurs locaux de la rénovation*, ADEME, 2019, 144p.

Fédération Française du Bâtiment, ObSoCo, Batiactu, LUZI Olivia, *Plateformes numérique dans le bâtiment - synthèse*, FFB, 2017, 12p.

IAU, ADEME, Leroy Merlin Source, **Accompagner la rénovation de l'habitat dans les espaces ruraux**, Note rapide de l'Institut d'AMénagement et d'Urbanisme Ile de France, n° 747, 2017, 4p.

Sites webs :

Plan Bâtiment Durable, **Nexity et le Plan Bâtiment Durable dressent le bilan d'un an de «Green deal»**, 8 juillet 2019 :

[www.planbatimentdurable.fr/nexity-et-le-plan-batiment-durable-dressent-le-a1401.html](http://www.planbatimentdurable.fr/nexity-et-le-plan-batiment-durable-dressent-le-a1401.html)

Site gouvernemental Vie-publique.fr, **Nouveaux notaires : plus de jeunes et plus de femmes**, 22 janvier 2021 :

[www.vie-publique.fr/en-bref/278132-nouveaux-notaires-bilan-de-la-loi-macron#:~:text=La%20loi%20pour%20la%20croissance,le%20profil%20de%20cette%20profession](http://www.vie-publique.fr/en-bref/278132-nouveaux-notaires-bilan-de-la-loi-macron#:~:text=La%20loi%20pour%20la%20croissance,le%20profil%20de%20cette%20profession)



## SOMMAIRE

**10** NOTAIRES

---

**12** AGENTS IMMOBILIERS

---

**14** ARCHITECTES

---

**16** ENTREPRENEURS, ARTISANS

---

**18** GRANDES SURFACES DE BRICOLAGE (GSB)

---

**20** PLATEFORMES DE MISE EN RELATION AVEC DES ARTISANS

---

**22** BANQUES

---

**24** SYNDICS DE COPRO PROFESSIONNELS

---

**26** COURTIERS

---

**28** OPÉRATEURS D'HABITAT

---

**29** ASSO DE CONSOMMATEURS

---



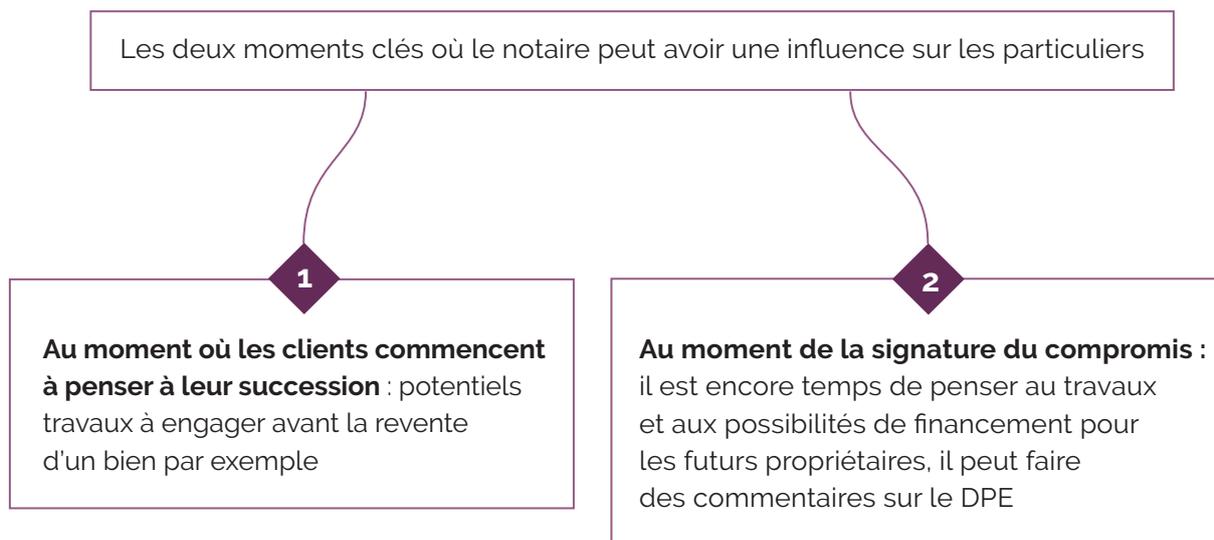
L'information de leurs clients sur l'intérêt patrimonial de la rénovation énergétique peut être un facteur de différenciation, notamment dans un contexte de concurrence accrue (*la loi Macron de 2015 a facilité l'installation de nouveaux notaires constat d'une hausse de 50% des offices notariaux en 5 ans - vie-publique.fr, 2021*)

LES NOTAIRES REMPLISSENT DEUX FONCTIONS  
IMPORTANTES EN MATIÈRE DE LOGEMENT :



## PROBLÉMATIQUES LIÉES AU CONSEIL DES NOTAIRES

Ils n'ont pas la formation technique pour donner des conseils simples et éclairés de premier niveau (ex. favoriser l'enveloppe), ni une connaissance minimale des aides disponibles et des structures vers lesquelles orienter leurs clients (ex. Espaces FAIRE)



#### PISTES DE TRAVAIL :

- Liens avec les chambres départementales ou la chambre régionale pour toucher ensuite le plus grand nombre
- Contact direct avec des membres des structures FAIRE par exemple  
*NB : les notaires sont sensibles à la notion de service public - bénéfique d'associer les collectivités, l'ADEME, la DREAL ou DDT à la démarche de sensibilisation*
- Faire un dossier sur la rénovation énergétique dans une revue notariale
- Organiser des formations courtes (2h)
- Visiter les offices notariaux à l'occasion de permanences de proximité

#### REX :

**Actions mises en œuvres :** pose d'affiches, mise à disposition de prospectus dans les offices via la chambre des notaires, organisation de réunions d'information / sensibilisation d'un format de 2h, intervention lors d'un salon de l'immobilier, signature de la charte des PTRE par les chambres notariales, visites des offices notariaux à l'occasion de permanences de proximité

**Difficultés rencontrées :** un retour sur investissement assez long et nécessitant de la persévérance, une certaine dépendance à la sensibilité environnementale du Président de la Chambre des notaires, difficultés d'identifier les contacts orientés par les notaires et donc mesurer l'efficacité de l'action

# AGENTS IMMOBILIERS



## LES AGENTS IMMOBILIERS ET LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE :

- L'acquisition d'un bien immobilier est une "fenêtre de tir" pour envisager une rénovation énergétique : prise en compte du coût des travaux à réaliser pour modifier le plan de financement du logement (donc prêt travaux inclus dans le prêt immobilier à un taux bas), voire réaliser des travaux avant d'entrer dans le logement...
- Les agences en lignes et les sites de particulier à particulier qui se développent sont une menace pour les agences, et apporter un service et des conseils sur la rénovation énergétique pourrait être un facteur de différenciation (idem Notaires)

## LIMITES

Le budget peut être tendu mais l'existence d'aides peut changer la donne (travaux "embarqués"), la charge mentale étant déjà élevée dans un contexte d'acquisition immobilière, la plupart des ménages ont besoin que les travaux soient réalisés au plus vite pour ne pas payer un double loyer

--> à noter que ces limites sont moins vraies pour les secundo accédants

## PROBLÉMATIQUES LIÉES AU CONSEIL DES AGENTS IMMOBILIERS

Des carences de connaissances techniques liées à la rénovation énergétique :  
 peu de connaissances sur l'isolation des parois, le système de chauffage et sa régulation, la ventilation. L'accent est mis sur les fenêtres doubles vitrages  
 Peu de connaissance des aides disponibles pour la rénovation

### 2 éléments passés sous silence :

- Le DPE est considéré davantage comme une formalité que comme un risque réel si sa note est basse
- Les travaux sont un argument des acheteurs pour faire baisser le prix, donc la commission de l'agent immobilier

## PISTES DE TRAVAIL

*(basées sur une enquête mystère auprès de 3 agences immobilières (Orpi, century 21 et Foncia) :*

- Vers une segmentation qui distinguerait les agences immobilières centrées sur les ventes d'appartements et celles centrées sur les maisons individuelles (a priori plus concernées par les information sur les travaux ?)
- Présenter aux agences la question de la rénovation énergétique comme un avantage concurrentiel qui apporte un service nouveau à leurs clients
- Informer sur les lieux d'information de proximité (ex. Espaces FAIRE) et sur les aides mobilisables pour faciliter un plan de financement
- Une brochure d'information simple pour les clients ou dans les agences (entreprises locales, diagnostiqueurs)
- Intervenir de manière courte et synthétique dans des formations obligatoires

# ARCHITECTES



Rénovation énergétique,  
ce que cela représente pour cet acteur :

Surcroit de travail ● ● ○ ○

Acculturation ● ○ ○ ○

Bénéfices ● ● ● ○

Facilité à engager ● ● ○ ○

CAPACITÉ À AVOIR  
UNE VISION GLOBALE  
DU BÂTIMENT

FONCTION  
DE TRADUCTEUR

## PROBLÉMATIQUES

Pourtant, ils sont en retrait sur le sujet de la rénovation énergétique :

- Lien avec la formation initiale dans laquelle la rénovation tient une place largement moindre que celle de la construction neuve
- Les problématiques techniques spécifiques à la rénovation sont encore peu enseignées (traitement des pathologies, thermiques etc.)
  - Des doubles-cursus architecte/ingénieur qui se développent et vont changer la donne ?
  - Mais une précarisation de la profession (effectifs en perte de vitesse)

**PISTES DE TRAVAIL :**

La rénovation énergétique pourrait constituer une opportunité de carrière ou un relais de croissance pour les agences d'architectures en difficulté

---

**REX :**

Les organismes représentatifs des architectes (Cnoa, Unsa) ont élaboré des cadres contractuels ("forfait rénovation"), outils de calcul thermiques (Oscar), des formations (Feebat) voire des offres de services (les architectes de la rénovation)

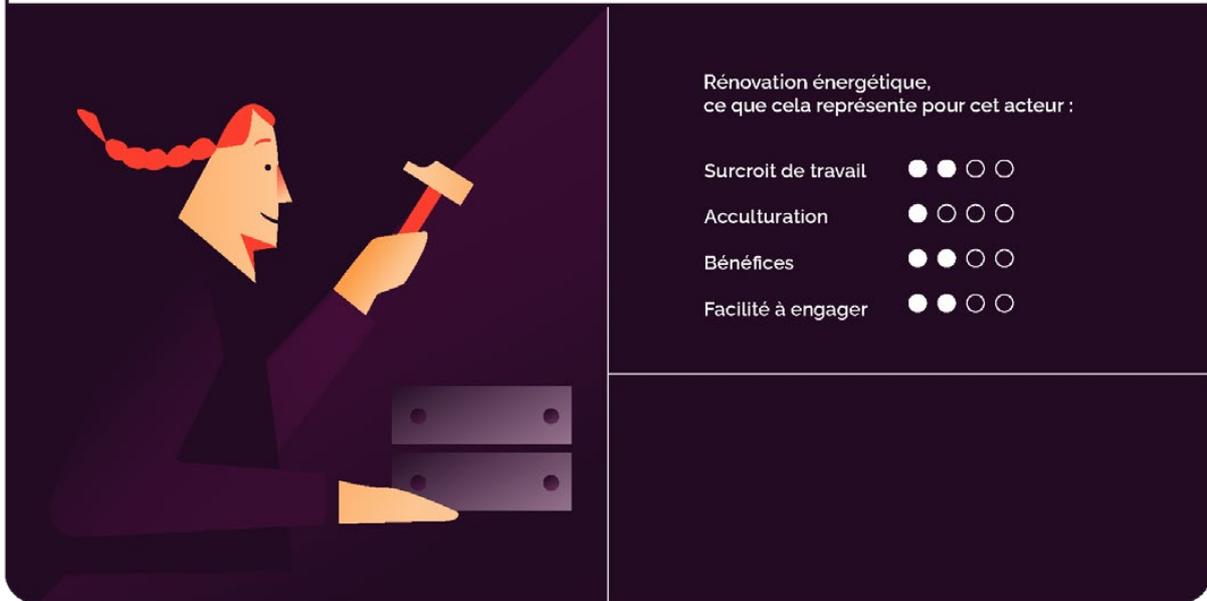
→ pour l'instant le résultat semble rester limité

---

**PRESQUE ABSENTS EN RÉNOVATION DE MAISONS INDIVIDUELLES,  
PLUS PRÉSENTS SUR LE SEGMENT DES COPROPRIÉTÉS :**

- Les architectes sont peu présents sur le secteur de la rénovation en maisons individuelles : 5% des maisons construites sont sous maîtrise d'œuvre de cette profession (ADEME, 2017). Le cadre légal n'oblige pas les particuliers à avoir recours à un architecte et beaucoup le perçoivent comme un surcoût dont ils peuvent se passer (cf image élitiste de la "maison d'architecte")
- À noter que sur les 15% des ménages qui ont bénéficié d'accompagnement pour faire des travaux de rénovation énergétique, 6% ont eu recours à un architecte indépendant (Enquête TREMI, 2017)
- En copropriété, des pratiques centrées autour de l'entretien courant. Ceux qui se spécialisent dans ce segment développent des compétences spécifiques en communication, en animation et en ingénierie financière.

# ENTREPRENEURS ♦ ARTISANS



500 000  
ENTREPRISES  
DU BÂTIMENT  
EN FRANCE

UN RÔLE CENTRAL  
CAR CE SONT EUX  
QUI RÉALISENT  
LES TRAVAUX  
DE RÉNOVATION  
ÉNERGÉTIQUE

UN RÔLE DE  
PRESCRIPTEUR  
FORT EN MAISON  
INDIVIDUELLE

## PROBLÉMATIQUES

- Un déficit général de qualité :
  - *La réalisation de travaux de rénovation énergétique suppose un saut qualitatif tant dans les procédés nouveaux que dans la coordination avec d'autres intervenants (ex. pour l'étanchéité à l'air)*
  - *Les artisans parfois relégués au rang d'installateurs/poseurs, recours massifs à la sous-traitance d'une main d'œuvre allophone qui rend difficile la communication*

- Une culture professionnelle d'indépendance, notamment par rapport aux institutions :
  - *Seul 8% d'entre eux déclarent travailler régulièrement en groupe (enquête Capeb, janvier 2016)*
  - *Orienter les particuliers vers l'accompagnement public de la rénovation énergétique est perçu comme une concurrence*
- Un manque de temps : les artisans font souvent face à une charge de travail importante et ne voient pas l'intérêt de consacrer des ressources à cette problématique

#### **REX :**

- Mise en place du label RGE (label d'acteurs reconnus compétents dans le domaine de l'environnement), désormais obligatoire pour les particuliers qui souhaitent bénéficier des aides comme Ma Prim Rénov
- Un effort de formation important des fédérations professionnelles (ex. Capeb) mais des effets encore insuffisants face aux tendances lourdes de ce secteur : sous-traitance, intervenants non francophone, déqualification «poseurs»...

---

#### **PISTES DE TRAVAIL :**

- Un partenariat entre artisans / réseau FAIRE peut se faire dès lors que l'entreprise s'est spécialisée /placée sur le segment de la rénovation énergétique. La structure FAIRE peut alors jouer le rôle de maturation de la demande (qualification des contacts, solvabilisation via des subventions, garantie de qualité etc.)
- Tisser des liens avec les fédérations du bâtiment (Capeb, FFB), qui, si elles essaient de commencer à porter un discours pro-rénovation énergétique, adoptent toujours des positions conservatrices (notamment sur la question de l'auto-rénovation)



- D'un côté le négoce (grossiste qui fournit traditionnellement les professionnels - 8% de part de marché) et de l'autre les grandes surfaces de bricolage (GSB) qui s'adressent aux particuliers (78% de part de marché) ADEME, 2017.
- Cette frontière tend à se flouter : d'un côté les négoce s'adressent aux particuliers, de l'autre la GSB développe un réseau d'installateurs, des services de conseils
- Le marché de la GSB dominé par deux groupes : ADEO (*Leroy Merlin*) et Kingfisher (*Castorama*)
- Mouvement général qui pousse les GSB à développer des services (au delà de la vente de produits) :
  - *Nouveau relais de croissance pour un marché qui arrive à maturité (marché du bricolage)*
  - *Attirer le client en magasin qui devient un lieu de conseil, pour concurrencer les pure players*

## PROBLÉMATIQUES

**L'approche globale nécessaire à la prescription de la rénovation énergétique se heurte à la structuration des magasins** autour de rayons : vendeurs intéressés au chiffres d'affaires de leur rayon et non encouragés à renvoyer un client vers un autre rayon.

**REX :**

- Des “coach projets” au sein des deux grandes enseignes. Limites : responsabilité juridique de l'AMO et du MOE et limites économiques (se rendre sur place pour apporter un vrai conseil personnalisé coûte trop cher)
  - Espace Campus (Leroy Merlin) : espace de formation voire de rencontres avec des partenaires : stands tenus par des Espaces FAIRE ou ALEC pour sensibiliser et faire connaître les aides
  - Espaces projets rénovation énergétique (Castorama) : dans 20 magasins pilotes, animés par des experts à destination des particuliers
    - *Bénéfices constatés à la fois pour le conseil à la clientèle et la montée en compétences des vendeurs*
  - Une nouvelle palette pédagogique à destination des particuliers : ateliers collectifs, prêt d'outillage, création de tutoriels en ligne et de plateformes communautaires (mise en relation de clients avertis et bricoleurs)
- 

**PISTES DE TRAVAIL :**

- Les grandes surfaces de bricolage (GSB) sont des lieux privilégiés pour capter le flux de travaux réalisés par les particuliers eux-mêmes. Cf. stratégie de Leroy Merlin d'installer des magasins en centre-ville pour se rapprocher de leurs consommateurs plus urbains et “moins bricoleurs” et développement de Techshop au sein desquels les particuliers peuvent accéder à du matériel professionnel (imprimante laser, machine découpe laser, travail du bois etc.)
- Ni les produits 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
- Ressort psycho-sociologique : la distinction sociale qui passait par la délégation à autrui a été détrônée par la distinction individuelle du « faire soi-même ». Une tendance que les grandes enseignes de bricolage ont perçue comme une opportunité, en jouant la carte de la démocratisation de « l'acte travaux » à grand renfort de spots publicitaires témoignant de la fierté du faire soi-même
  - *Vers un réel besoin d'autonomie dans la construction d'un chez soi, ressort de l'identité ? (consommateurs informés, connectés...)*

# PLATEFORMES DE MISE EN RELATION AVEC DES ARTISANS



*Ces plateformes peuvent être publiques ou privées (Point P, Leroy Merlin, Castorama, St Gobain, EDF, Darty mais aussi la Maif ou Axa ...). La question de l'impartialité de l'information donnée peut se poser. La création de ces plateformes permet d'élargir les actions commerciales pour toucher directement le particulier (notamment pour les négoce mais aussi pour la grande surface de bricolage, les fournisseurs d'énergie etc.)*

## PROBLÉMATIQUES

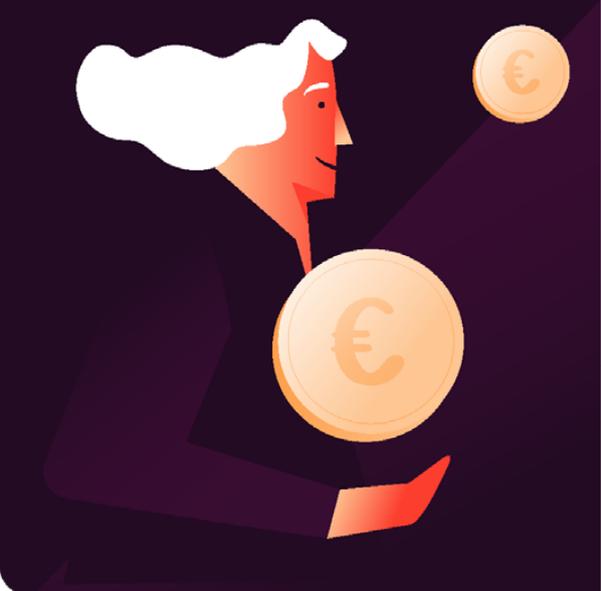
- **Vers une "uberisation" de la rénovation du logement** via la relation directe entre particuliers et entreprises de rénovation donc un risque concurrentiel pour les professionnels
- Un accès au client, qui se faisait localement, chamboulé par ces plateformes en ligne

- **Le poids de l'avis des consommateurs** sur ces plateformes revêt un risque commercial pour les entreprises (les consommateurs sont-ils à même de juger de la qualité du chantier ?)
  - *Le développement de ces plateformes revêt un caractère offensif (en termes de part de marché) en permettant d'approfondir le métier de base de ces acteurs, et défensif en occupant ce terrain face à de nouveaux entrants*
- L'absence de contrat entre les structures délivrant les conseils et leurs utilisateurs limite toutefois l'activité qui ne peut prendre un véritable rôle d'AMO ou de MOE

#### **PISTES DE TRAVAIL :**

- La plateforme "Homly You" de St Gobain : mise en relation de particuliers et de professionnels. Accompagnement et guidage pas-à-pas du particulier. Pas de vocation à revendre des contacts commerciaux ou à échanger des fichiers avec d'autres sites (problématiques RGPD). La plateforme est sélective : ne retient pas tous les projets ni tous les professionnels. Utilisation gratuite pour le particulier, modèle économique basé sur la participation des entreprises
- EDF, Engie (et bien d'autres) ont également développé des plateformes de mise en relation avec des artisans partenaires qui peuvent réaliser des travaux d'optimisation énergétique des logements

# BANQUES



Rénovation énergétique,  
ce que cela représente pour cet acteur :

Surcroît de travail	● ● ● ○
Acculturation	● ● ● ●
Bénéfices	● ○ ○ ○
Facilité à engager	● ○ ○ ○

**RÔLE : FOURNIR UN CRÉDIT  
AUX MÉNAGES POUR COUVRIR LE RESTE  
À CHARGE DE LEURS TRAVAUX  
DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE**

## REX :

- **Emergence d'acteurs qui proposent du tiers financement et qui ont la faculté de distribuer directement des Éco-PTZ** : acteurs issus du monde de la finance comme Domofinance ou du monde de la rénovation énergétique comme Île de France Énergies
- **Partenariats locaux entre les PTRE et les réseaux bancaires mutualistes** comme la Banque Populaire, le Crédit Agricole (qui disposent d'une plus grande autonomie que les banques intégrées comme BNP Paribas, la Société Générale...)

Depuis plusieurs années l'éco PTZ propose de prendre à la charge de l'état le coût des taux d'intérêts pour que les ménages bénéficient d'un prêt à taux zéro.

→ *Constat d'une sous-distribution de ces prêts aidés. En maisons individuelles, la distribution oscille entre 20 et 30 000, loin des objectifs de massification de la rénovation énergétique*

#### PISTES DE TRAVAIL :

Délégation du rôle d'instruction des prêts Eco PTZ aux structures publiques ?

#### PROBLÉMATIQUES

- **Ce prêt est peu rentable pour les banques car le banquier doit jouer un rôle pour lequel il n'a pas nécessairement les compétences techniques :** vérification prouvant l'éligibilité des travaux (attestation de RGE, devis conformes...). Suppose des formations supplémentaires ou l'assistance d'un service spécialisé, ce qui représente un coût.
  - *De plus, contexte de réduction du nombre d'agences bancaires lié à une concurrence accrue (d'autres secteurs se tournent vers le secteur bancaire comme la téléphonie par exemple...) et la montée en puissance du courtage immobilier*
- **Les banques n'ont rien à gagner à mettre en avant des crédits à la rénovation énergétique :** l'argument du taux zéro porte peu dans un contexte de taux bas et la rentabilité de l'activité bancaire repose aujourd'hui davantage sur la collecte d'épargne que sur une activité de crédit qui souffre de ces taux bas (Coda Stratégies, 2017).
- **La rénovation énergétique est considérée comme une dépense et non un investissement** car la baisse de charge ainsi générée ne rentre pas en compte dans le calcul de solvabilité des ménages.

SYNDICS DE COPROPRIETE PROFESSIONNELS



Rénovation énergétique,  
ce que cela représente pour cet acteur :

Surcroît de travail	● ● ● ○
Acculturation	● ● ● ○
Bénéfices	● ● ○ ○
Facilité à engager	● ○ ○ ○

FOURNIR UN SERVICE DE GESTION IMMOBILIÈRE  
ET D'ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS AU  
COURS DE LEURS PROJETS DE RÉNOVATION

- Un des acteurs de l'immobilier mobilisé en premier : au tournant des années 2010, émergence d'une demande de rénovation énergétique au sein de certaines copropriétés, souvent portée par un leader énergétique (rôle de réassurance vis à vis de travaux qui représentent un coût important)
- **Souvent l'activité de suivi des travaux est externalisée** (argument de la rentabilité économique, permet aussi de reporter l'insatisfaction des copropriétaires sur le MOE)
- **Un rôle essentiel d'accompagnement**, même pour des projets portés par des copropriétaires engagés
- Pour convaincre, 2 arguments sont avancés : temps de retour brut pour des travaux ciblés sur un poste, et rôle décisif des aides et subventions pour les travaux de rénovation globale)
- Souvent, un des gestionnaires de l'agence finit par prendre le rôle de spécialiste de ces questions

## PROBLÉMATIQUES

- Les projets de rénovation en copropriété sont techniquement complexes : les syndics ne sont pas toujours armés pour l'accompagnement (ils ont plutôt des compétences juridiques et comptables)
- Un modèle de gestion inadapté : les projets de rénovation énergétique demandent un important travail de préparation en amont qui n'est rémunéré que si les travaux sont votés en AG
  - engendre un surcroît de travail important et de nouvelles pratiques (multiplication des réunions d'information, audition des entreprises, montage de dossier de subventions, réunions de chantier, suivi des consommations post-travaux...)

- Un risque vis-à-vis de leur contrat avec les copropriétés : les projets de rénovation énergétique sont souvent clivants au sein de la copropriété et un syndic qui les soutient trop ostensiblement risque de perdre la confiance des copropriétaires

### REX :

- “Green Deal” entre Nexity et le Plan Bâtiment Durable (2018) : programme de formation auprès des gestionnaires (certains deviennent “coach rénovation”) pour accompagner au moins 30 copropriétés horizon 2020 : en 2019, déjà plus de 500 gestionnaires ont été formés, 10 coachs rénovation, 10 copropriétés ont été rénovées, et plus d’une centaine ont manifesté leur intérêt
- Les “Copros vertes” de la FNAIM : programme de formation à grande échelle des syndicats de copropriétés et des copropriétaires à l’aboutissement de projets de rénovation énergétique
  - *si certains syndicats s’engagent, une partie encore importante n’adhère pas à cette démarche de rénovation globale et voit davantage la question sous l’angle de la rénovation des logements*

---

### PISTES DE TRAVAIL :

Le développement de références dans la rénovation énergétique apparaît comme un vecteur de différenciation - argument pour conquérir de nouveaux contrats pour des copros déçues par la passivité de leur syndic sur le sujet

- Posture du syndic : devient un conseiller en valorisation du patrimoine - passer d’une logique de rénovation globale à une logique d’investissement patrimonial
- Lien des syndicats avec les PTRE, qu’ils considèrent comme un guichet d’aides (les renseignent sur les aides disponibles pour leurs projets). 2 moments clés de coopération avec les PTRE : l’éveil du besoin (pour appuyer l’intérêt d’une rénovation) et le moment clé avant le vote des travaux pour le montage financier

# COURTIERS



Une quinzaine d'entretiens mystères réalisés pour plusieurs enseignes dans différentes villes de France. **Scénario** : un couple ayant acquis une maison il y a 5 ans veut réaliser des travaux pour un montant de 20k€. **2 réactions observées** :

**1**

Certains ont indiqué que le montant était insuffisant pour faire appel à un courtier et ont orienté vers un crédit à la consommation

**2**

D'autres (la majorité), ont indiqué la possibilité de renégocier les prêts avec la possibilité d'utiliser les sommes économisées pour financer les travaux

→ *dans la quasi-totalité des cas les courtiers disent ne pas être en mesure d'orienter les clients vers des entreprises de réalisation de travaux*

→ *pas d'orientation vers les acteurs publics comme FAIRE / PTRE*

- Le secteur du courtage immobilier connaît une croissance de marché dans lequel le développement des crédits travaux est perçu comme un relais de croissance important sur le moyen terme.
- Pour le financement des travaux, les courtiers ont tendance à proposer une renégociation des prêts existants pour obtenir un **effet de levier sur la capacité d'endettement des ménages et un financement plus aisé des travaux de rénovation.**
- Cible principale : ménages ayant acquis leur logement il y a quelques années et désireux d'améliorer leur cadre de vie, tout en étant contraints par le montant de leurs mensualités de prêts immobilier.
- Les courtiers proposent de regrouper différents prêts et d'allonger les échéances de remboursement pour libérer de la capacité d'emprunt.

---

### LA SPÉCIFICITÉ DES COURTIER EN TRAVAUX :

- Apparition plus récente de cette spécialisation
- Son rôle : mise en relation pour des travaux (pas uniquement des travaux de rénovation énergétique), de particuliers avec des entreprises du bâtiment
- Proposent des prestations enrichies vers l'accompagnement ou la maîtrise d'œuvre
- Mais leurs poids sur le marché de la rénovation énergétique (240 M€ générés) et sur les missions de maîtrise d'œuvre reste limité

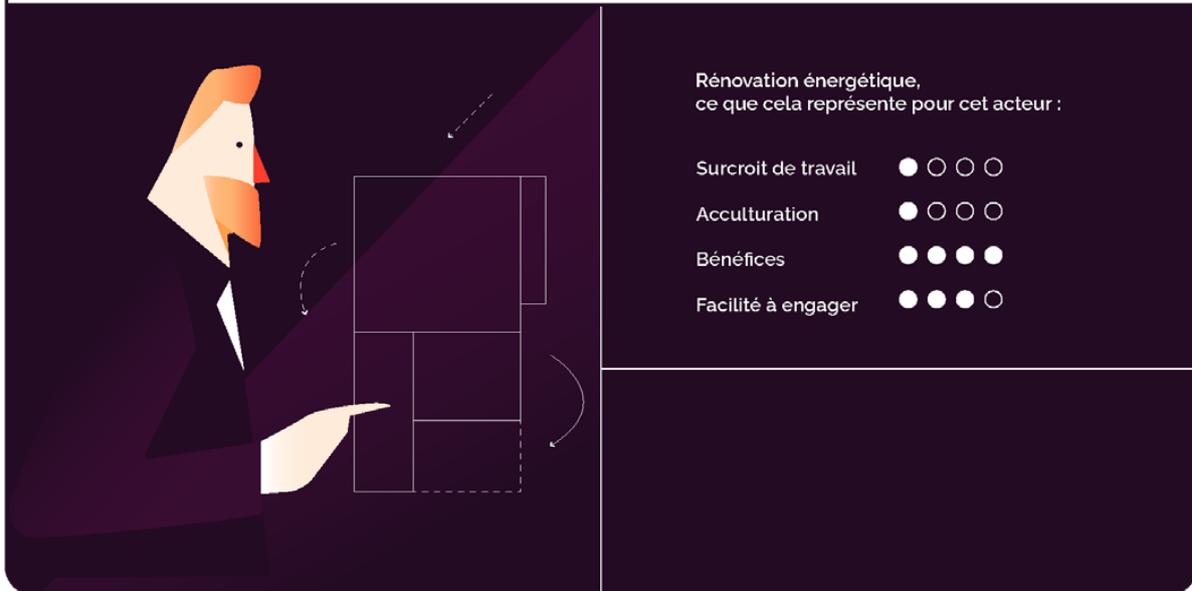
### PROBLÉMATIQUES

La rénovation énergétique est présentée comme une opportunité de réaliser des économies sur les factures énergétiques ainsi que comme un geste citoyen et est donc présente dans le discours des vendeurs

→ *En revanche les collaborateurs de ces enseignes ne disposent pas de compétence particulière sur le sujet et n'y sont pas formés*

Les courtiers connaissent les aides financières pouvant être proposées (CITE, Eco-PTZ, aides Anah...) mais les CEE ne sont pas cités comme des moyens de financement complémentaires

# OPERATEURS D'HABITAT



- Des actions portées par les opérateurs ANAH leaders (Soliha, Urbanis). Soliha a une origine associative (PACT) et une approche sociale (plus que énergie/environnement).
- Des OPAH comme cadre de travail le plus souvent : une demande qui vient en majorité du secteur public (80% du CA de ces structures - ADEME, 2017). Mais les opérateurs ANAH développent des prestations payantes d'AMO destinées aux copropriétés
- Forte hétérogénéité dans les niveaux de partenariats locaux en fonction des territoires

## PROBLÉMATIQUES

- Des "zones blanches" constatées dans certains territoires : où le particulier ne bénéficie pas d'accompagnement pour la rénovation énergétique (dépend des partenariats entre acteurs mis en place)
- Des opportunités de partenariats locales avec les PTRE, notamment pour Soliha et Urbanis pour dépasser le cœur de cible des interventions auprès de l'Anah
- Pour les structures publiques et parapubliques : une possibilité de partenariat au niveau local (PTRE) et national (ADEME avec la Fédération Nationale des agences d'urbanisme par exemple)

# ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



Rénovation énergétique,  
ce que cela représente pour cet acteur :

Surcroît de travail	● ● ● ○
Acculturation	● ● ● ○
Bénéfices	● ● ○ ○
Facilité à engager	● ● ○ ○

**13 ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS, AGRÉÉES PAR L'ÉTAT, DÉVELOPPENT SPÉCIFIQUEMENT LEUR ACTIVITÉ SUR LE DOMAINE DU LOGEMENT**

## MISSIONS TRADITIONNELLES :



## REX :

**Une enquête sous forme de client mystère auprès d'une douzaine d'antennes locales** de différentes associations : une différence constatée entre la CLCV dont les bénévoles orientent vers les Espaces Conseil FAIRE et les autres associations dont les conseils sont très hétérogènes, le plus souvent informels et très dépendants du profil de la personne qui prend l'appel

## PISTES DE TRAVAIL :

- Une **forte présence** territoriale mais des **niveaux de compétences très variables** dans le domaine du logement et de l'énergie
- **Partenariats possibles entre les associations** qui portent le SPPEH au niveau territorial et les antennes des associations de consommateurs : sensibilisation des bénévoles, formation à une approche globale de la rénovation, problématique du financement (aides publiques, dispositifs CEE), présentation du fonctionnement et des structures du SPPEH au niveau national





