



PROGRAMMES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE SUR LES COPROPRIÉTÉS : quelles leçons tirer ?

Quelques éléments de contexte

Depuis 2008 avec le Grenelle de l'Environnement, la copropriété est l'un des secteurs prioritaires de l'action publique en matière de rénovation énergétique. Pourtant, la montée en puissance se fait attendre car, sur les 700 000 copropriétés, seules quelques centaines feraient l'objet d'une rénovation performante chaque année.

Au-delà des incitations économiques et contraintes légales, le déclenchement de ces rénovations se heurte à un déficit général de culture de la rénovation énergétique chez les acteurs de la copropriété, syndicats et copropriétaires. Pour tenter d'y remédier, le MTES¹ a sélectionné fin 2018, quatre « [programmes d'accompagnement](#) », financés par les CEE². Arrivés à leur terme fin 2021, leur bilan permet de tirer quelques enseignements au sujet de la mobilisation des acteurs du secteur en matière de rénovation énergétique qui peuvent venir nourrir la réflexion des territoires concernés par le sujet.

Ces programmes, d'ambition nationale, visent à sensibiliser et former les copropriétaires et syndicats aux économies d'énergie. Ils sont portés par des acteurs de nature diverse et ont chacun leurs spécificités.

ETHEC³, le programme porté par l'ANAH⁴ visant les immeubles de petite taille, ne semble pas être allé à son terme.

Les [Copro Vertes](#) de la FNAIM, premier syndicat des professionnels de l'immobilier, a notamment formé des syndicats adhérents via l'École Supérieure de l'Immobilier.

[RECIE](#), piloté par la SEM Île-de-France Énergies⁵, s'adresse aux collectivités pour leur proposer un programme clés en main d'actions locales sur la rénovation des copropriétés.

Enfin, [la Copro des Possibles](#) (LCP) a déployé une approche pédagogique participative et ludique auprès des copropriétaires et syndicats. Cette note zoome sur ce dernier programme qui bénéficie d'un ancrage particulier en Auvergne-Rhône-Alpes, puisqu'il est porté par la société coopérative Oxalis et initié par une société locale d'AMO⁶, [CS Partenaire](#).





D'où viennent ces programmes ?

Si certains y voient une délégation de la politique publique de rénovation énergétique, l'appel à programmes du MTES a suscité une dynamique d'innovation.

Au lieu d'appliquer une stratégie préétablie par l'administration, il a permis à des acteurs déjà engagés dans la rénovation des copropriétés de proposer leurs propres modalités d'action.

Ainsi, LCP a organisé, au démarrage du programme, une série de réunions d'intelligence collective (les « think tank ») rassemblant une cinquantaine de professionnels d'horizons variés (rénovation, gestion de copropriété, accompagnement humain) dont les échanges ont permis d'affiner le programme et l'émergence d'outils originaux.

Finalement, on a affaire à des programmes d'engagement dont l'enjeu est d'initier et

d'acculturer à la rénovation énergétique, à travers la formation des copropriétaires et syndics qui ne font pas partie du public courant des acteurs existants (ex-réseau FAIRE, opérateurs ANAH).

Par qui ces programmes ont-ils été mis en œuvre sur le terrain ?

Certains programmes ont choisi de faire appel à des formateurs déjà spécialisés, comme les Copro Vertes. De son côté, LCP a fait émerger une communauté d'une centaine d'intervenants dits « forma'coach », recrutés via un appel à manifestation d'intérêt. La diversité des répondants, issus de bureaux d'études, d'opérateurs habitat, d'ALEC⁷, de délégataires CEE, montre **une vraie appétence des acteurs pour une meilleure gestion des aspects humains en copropriété.**

La participation au programme leur permet de monter en compétences sur ces aspects ; en revanche une expérience professionnelle et/ou personnelle de la copropriété apparaît comme un préalable pour en maîtriser les subtilités, et être crédible ensuite lors des actions en direction des copropriétaires et syndics.

Les structures publiques de conseil en rénovation ont pris part à ces programmes. Ainsi, RECIF leur a notamment apporté des moyens pour développer leurs actions en direction des copropriétés, parfois embryonnaires sur certains territoires. Mais avec les autres, **la mobilisation des structures publiques s'est globalement trouvée limitée** pour trois raisons principales :

1. des réticences de principe à coopérer avec un acteur identifié comme privé ;
2. le risque de doublon avec des missions déjà financées dans le cadre du SPEEH⁸ a pu être un frein ;
3. la multiplication des programmes CEE s'adressant aux mêmes cibles, qui a été une source de confusion.

Ainsi, au-delà des ambitions nationales, la couverture géographique effective des programmes dépend essentiellement de leur capacité à nouer des partenariats avec les acteurs relais sur le terrain. Ainsi RECIF s'est avant tout déployé en s'appuyant sur le réseau des SEM auquel appartient son porteur IDF Energies : OKTAVE dans le Grand Est et ARTEE en Nouvelle Aquitaine.

Le recrutement via l'AMI⁹ de LCP a orienté principalement le programme vers l'Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes et le Centre-Val de Loire.

Comment éveiller l'intérêt des copropriétaires ?

Les tâtonnements des programmes pour atteindre leurs objectifs en termes de nombre de copropriétaires touchés montrent que ceux-ci ne doivent pas être traités comme une cible grand public. **Les actions de marketing direct visant les copropriétaires ont été un échec.** D'une part, il n'existe pas de base de contacts de copropriétaires ; les bases privées (Bilendi, Explorer) sont très partielles, et l'accès au registre national des copropriétés est limité car réservé aux collectivités. D'autre part, le bilan des actions de boîitage massif de RECIF ou la communication digitale de LCP (emailing, réseaux sociaux) met en lumière un taux de transformation très faible (prise de contact, inscription aux ateliers...). L'absence de notoriété des programmes a pu susciter de la méfiance chez les copropriétaires, même s'ils ont su jouer la carte de la communication institutionnelle en s'appuyant sur le caractère public de leur financement.

La stratégie gagnante pour capter les copropriétaires repose sur la proximité via des intermédiaires et de l'événementiel. Pour LCP, une

grande partie des inscriptions a été générée par le relais des antennes locales de l'Association des Responsables de Copropriétés, des ALEC et des collectivités, des syndicats et des opérateurs habitat qui disposent tous d'un carnet d'adresses de copropriétaires et d'un capital de confiance. Les programmes ont aussi multiplié les événements locaux comme les « Déclics Copro » de LCP en partenariat avec les collectivités, un format mixant mini-salon avec stands, témoignages, et animation d'un temps d'échanges. À cela s'ajoute la participation à des événements nationaux (Salon de la Copro, Grand Circuit...) et l'organisation d'[une semaine de la Réno Copro](#) en partenariat avec les quatre programmes.

Le parti-pris de LCP est de proposer un pas de côté vis-à-vis de la rénovation énergétique dans l'espoir d'**accrocher un plus large public de copropriétaires en travaillant sur leur pouvoir d'action collectif** (empowerment). D'une part, l'offre de formation est présentée sous l'angle du traitement des problèmes quotidiens en copropriété et de la conduite de projet. D'autre part, le déroulé des « ateliers-rencontres » se base sur une pédagogie participative qui donne le primat à la parole des copropriétaires, et s'appuie sur le levier ludique à travers un jeu de plateau. La rénovation énergétique devient un sujet prétexte pour, en réalité, progresser sur la coopération et la communication, même si les copropriétaires sont rarement conscients de leurs besoins en matière de gouvernance.

Et les syndicats, comment les toucher ?

Les programmes ont également des objectifs de formation des syndicats. « Les Copro Vertes » a un accès direct aux adhérents de la FNAIM, les autres se confrontent, localement, à une faible réceptivité des agences. Pourtant les syndicats sont soumis à une obligation de formation (42 heures tous les trois ans) pour renouveler leur carte professionnelle. **Un partenariat avec Foncia permet à LCP de former plus de 1000 gestionnaires, au prix d'un travail initial de rapprochement avec le groupe** : la participation de Foncia aux réunions du think-tank, et l'animation par LCP de séminaires régionaux permet de gagner en confiance mutuelle. Le lancement du programme Renov' ! par Foncia (*voir interview en dernière page*), et l'actualité brûlante sur la rénovation — sortie de Ma Prime Renov', nouveau DPE¹⁰, obligations pour les bailleurs — convergent pour confirmer l'intérêt d'une offre de formation subventionnée, permettant **un déploiement rapide et massif**.

Les formations dispensées aux syndicats se basent aussi sur une pédagogie participative, ce qui génère un décalage avec les attentes spontanées des gestionnaires. Certains viennent seulement d'arriver dans le métier ; pour d'autres, les questions sur la rénovation énergétique sont pointues que ce soit sur la technique ou sur les subventions. Plus fondamentalement, cette

approche pédagogique est en tension avec les habitudes de travail individualistes des syndicats et leur image d'expert.

Pourtant, elle produit un **changement de posture des participants sur la rénovation énergétique comme accompagnateur de projet**, et ils expriment leur satisfaction vis-à-vis des échanges entre pairs qui facilitent la résolution de problèmes et renforcent la cohésion des équipes.

Quels outils ont été utilisés ?

Les programmes ont fait émerger de nouveaux outils de vulgarisation et d'expertise. Les formations LCP font la part belle aux outils d'appropriation, supports d'échanges sur le sujet complexe de la rénovation énergétique : pour les copropriétaires, un jeu de type Trivial Pursuit et un jeu de rôle autour d'une AG fictive avec des profils types de copropriétaires (ex. « le râleur », « le militant »...); pour les syndicats, une frise schématisant les étapes d'une rénovation et un « qui fait quoi ? » sur les rôles de chacun. RECIF conçoit divers outils métiers à partir des besoins des acteurs : [une carte interactive](#) des copropriétés en Île-de-France pour les collectivités, ou encore [un guide des résolutions types](#), utile aux professionnels pour mettre au vote les travaux. La crise de la COVID19 survenue après un an oriente forcément

les programmes vers l'emploi d'outils digitaux. Ce passage en distanciel suppose des adaptations, mais s'avère être une opportunité car il permet d'attirer davantage de copropriétaires dans les formations et les événements (de 20 à 50 en moyenne sur les ateliers LCP). Ouvert aux inscriptions au moment du confinement, [le MOOC Réno Copro](#) a rencontré un vif succès avec 2 000 participants à au moins un module. Créé au départ pour les copropriétaires, il est en réalité suivi aux deux-tiers par des maîtres d'œuvre, des syndicats, des collectivités...

Quelles retombées et perspectives pour ces programmes ?

Contrairement aux actions techniques traditionnellement financées par les CEE, il paraît bien hasardeux d'évaluer en kWh économisés les effets de ces programmes.

Plusieurs chiffres ont été avancés concernant la mise en dynamique des copropriétés mais avec des indicateurs variables : prises de contact, démarrage d'un accompagnement, vote d'une résolution... **Cette focalisation sur les chiffres passe sous silence les véritables bénéfices qualitatifs de ces programmes**, à savoir les changements chez les acteurs, et leur caractère systémique :

- des copropriétaires qui comprennent mieux le rôle des acteurs dans la rénovation et qui se disent prêts à recourir à une AMO ;
- des syndicats qui deviennent promoteurs de la rénovation énergétique et savent vers qui orienter leurs clients ;
- des forma'coach qui réinvestissent les apprentissages du programme dans leurs accompagnements quotidiens ;
- des collectivités qui initient ou amplifient leurs actions sur les copropriétés.



De manière générale, ces programmes ont participé à une mise en visibilité du sujet auprès du public et des élus.

Pour autant, trois des quatre programmes ne sont pas renouvelés par le MTES, donnant le sentiment qu'ils **sont arrêtés au moment où ils atteignent leur maturité**. La temporalité courte (deux ans initialement, prolongés d'un an avec le COVID), associée à des budgets importants (environ trois millions d'euros pour chaque programme), pose question car, en réalité, la quasi-totalité des formations a été réalisée lors de la dernière année.

On voit donc que le temps de démarrage difficilement compressible (recrutement d'équipe, conception d'une offre, démarche partenariale...) n'est pas associé à un temps de déploiement suffisant pour dépasser le simple stade de l'expérimentation, en conforter les enseignements ainsi que le déployer de manière pérenne.

Fortes des résultats obtenus, LCP s'apprête à devenir un organisme de formation avec le défi de trouver un modèle économique solide, sans doute du côté des syndicats. RECIF se voit renouvelé avec un budget largement amplifié (10 millions d'euros), et l'incitation à intégrer les avancées des autres programmes, mais sa réussite repose encore plus qu'avant sur l'engagement direct des collectivités via la réponse à un appel à manifestation d'intérêt (clos le 11 janvier 2021).



Quels enseignements pour les territoires ?

Du point de vue des territoires, l'expérience de ces programmes fait apparaître le besoin d'engager les petites et moyennes villes sur la problématique des copropriétés. Elles sont en effet historiquement moins avancées sur le sujet que les grandes villes et les métropoles, d'autant que les programmes CEE n'ont pas réussi à véritablement les toucher, en tant que collectivités.

Alors qu'en général elles sont engagées sur le logement social, les collectivités ne considèrent pas assez les copropriétés comme des interlocuteurs et ne s'en préoccupent qu'en cas de difficultés majeures. Pourtant, au-delà de l'enjeu spécifique de la rénovation énergétique, les copropriétés sont aujourd'hui concernées par toute une série d'enjeux de politiques publiques, qu'ils soient urbains, écologiques ou sociaux.

Il nous semble donc utile de déployer et d'amplifier les actions locales d'animation auprès des membres de conseils syndicaux et des syndicats, comme ont pu le permettre ces programmes. La rénovation énergétique pourrait peut-être alors être promue dans le cadre d'une écoute et d'un dialogue plus large entre les copropriétés et leur collectivité.

¹ Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

² Certificats d'Économie d'Énergie

³ Engager la Transition énergétique dans l'Habitat Collectif

⁴ Agence Nationale de l'Habitat

⁵ iledefranceenergies.fr

⁶ Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

⁷ Agences Locales de l'Énergie et du Climat

⁸ Service Public de la Performance et de l'Habitat

⁹ Appel à Manifestation d'Intérêt

¹⁰ Diagnostic Performance Énergétique

Interview de Jean-Mathieu Fischer, formateur du Groupe FONCIA.



Deux mots sur FONCIA, la copropriété et la rénovation énergétique

La copropriété est le métier historique de FONCIA, premier administrateur de biens en France, avec environ 20% du marché de la gestion professionnelle, soit plus de 60 000 copropriétés en 2021. Nous avons 1 500 gestionnaires spécialistes de la copropriété, qui travaillent au quotidien avec l'aide d'assistants et de comptables.

Cela fait une décennie que FONCIA cherche à accompagner les politiques publiques sur le sujet de la rénovation énergétique. En 2019, nous avons décidé de nous structurer autour du [programme Renov'!](#) afin que les gestionnaires soient en capacité de proposer ces travaux aux copropriétaires. Nous avons aujourd'hui une communauté de 78 gestionnaires référents, répartis dans toutes les métropoles, qui sont là pour appuyer leurs collègues.

Vous avez été partie prenante du programme La Copro des Possibles

FONCIA a activement participé à la conception de ce programme, d'abord la Direction Métiers, puis la Direction Formation par sa présence aux réunions du « think tank ». Les formations syndics ont d'abord été testées sur nos gestionnaires, ce qui a permis des ajustements. Par exemple, déplacer les animations ludiques en fin de journée pour ne pas braquer les gestionnaires venus en formation pour se professionnaliser.

Nous avons ensuite décidé de déployer le programme à grande échelle en formant 1 100 de nos collaborateurs, pour une entrée en matière sur la rénovation énergétique en une journée. L'idée n'est pas d'en faire des experts du sujet, mais plutôt des facilitateurs de projets, qui savent où trouver l'information et à qui s'adresser.



Avez-vous travaillé avec les autres programmes CEE sur la copropriété ?

Bien sûr ! RECIF nous a permis de proposer aux collaborateurs un approfondissement via le MOOC Réno Copro qui comporte des modules généralistes et spécialisés. « Les Copro Vertes » a été la colonne vertébrale de nos gestionnaires référents Renov'! avec trois jours de formation pointue techniquement et pédagogique sur le plan des financements. En définitive, nous avons pu articuler ces différents programmes CEE pour proposer un parcours de formation complet en interne.

Quel bilan de ces programmes CEE et quelles suites ?

Leur financement public nous a permis de déployer la formation interne sur la rénovation énergétique, massivement et à un rythme sans précédent. Nos gestionnaires ont acquis la conviction qu'ils pouvaient être promoteurs de rénovation énergétique auprès des copropriétaires, et se reposer sur des aides

internes et externes pour les mener à bien (ex : recours à une AMO). Au-delà des très nombreux outils transmis, c'est le changement de posture qui va rester !

Nous travaillons à pérenniser l'effort de formation enclenché, ne serait-ce qu'en raison du turnover chez les gestionnaires. L'initiation à la rénovation énergétique devrait être intégrée dans le parcours de formation des nouveaux collaborateurs, avec une volonté de créer le lien localement avec les futurs conseillers France Renov'. Nous serons aussi partenaires du programme RECIF+ en 2023.

« L'idée n'est pas de faire de nos collaborateurs des experts du sujet, mais plutôt des facilitateurs de projets, qui savent où trouver l'information et à qui s'adresser. »