

« Quelle réhabilitation dans le patrimoine bâti d'avant 1975 ?

ÉTUDE DE PRÉFIGURATION

**Observatoire régional de l'énergie
Conseil régional PACA
ADEME PACA**

**VIVIANE HAMON CONSEIL
DoMEne**

Rapport final (étape 4) : plan d'action

Juin 2007

Mandataire : Viviane HAMON Conseil, 28 rue de l'Hôtel de Ville 04210 VALENSOLE – tel et fax : 04 92 74 94 26 – courriel : hamon-gerard@wanadoo.fr

SOMMAIRE

1. OBJECTIFS DE L'ETUDE ET RAPPEL METHODOLOGIQUE.....	4
1.1. LE CONTEXTE ET DES OBJECTIFS	4
1.2. RAPPEL METHODOLOGIQUE	4
2. SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC.....	6
2.1. LES CHIFFRES-CLES	6
2.2. « QUI TIENNE LES CORDONS DE LA BOURSE ? » : UNE TYPOLOGIE STRATEGIQUE BASEE SUR LA NATURE DES DECIDEURS ...	6
2.2.1. Type 4, les opérations sous tutelle : CO-tenir les cordons de la bourse.....	7
2.2.2. Type 3, le logement social : continuer les actions et resserrer les liens.....	8
2.2.3. Type 2, les copropriétés : des propriétaires clivés	9
2.2.4. Type 1, les particuliers : la cible prioritaire.....	11
2.3. LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DES INVESTIGATIONS APPROFONDIES	12
2.3.1. La demande doit rester la cible principale	12
2.3.2. Prescription et offre : professionnaliser et mettre en lien	13
2.3.3. Ce que nous apprennent les expériences menées ailleurs.....	14
3. PLAN D'ACTION	16
3.1. CINQ CONSIDERATIONS PREALABLES	16
3.1.1. Facteur 4 : une préoccupation récente, une agitation tout azimut.....	16
3.1.2. Des messages et des actions simples pour un sujet complexe	18
3.1.3. Le recours obligatoire à une entreprise : une décision politique à respecter	18
3.1.4. Aide directe ou prêt bonifié : respecter les comportements observés	19
3.1.5. Aides directes : quel montant déclencheur ?	19
3.2. POSITIONNEMENT RECOMMANDE, ENJEUX ET OBJECTIFS	19
3.2.1. À l'échelle régionale, un positionnement réaliste	19
3.2.2. Les enjeux prioritaires auxquels devra répondre le plan d'action.....	21
3.2.3. Les objectifs stratégiques du plan d'action.....	22
3.3. LE PLAN D'ACTION	24
3.3.1. Quelques considérations préalables.....	24
3.3.2. Les fiches du plan d'actions.....	26
Action 1. Solutions-types simplifiées.....	27
Action 2. Kit de communication	31
Action 3. EXPO RENOV : exposition mobile, modulable et démultipliable	34
Action 4. Consolider l'action du réseau des E.I.E.....	37
Action 5. Création d'un E.I.E. transrégional et mobile.....	39
Action 6. Création d'un portail régional : « Facteur 4, la région s'engage ».....	41
Action 7. Événement partenarial « Le Mois de l'Isolation »	44
Action 8. Opérations locales « coup de poing »	48
Action 9. Mise au point de kits progressifs de formation	51
Action 10. Étude pour la diffusion de la formation auprès des acteurs partenaires	55
Action 11. Labelliser les acteurs de l'immobilier	57
Action 12. Appel à projets Isolation extérieure.....	60
Action 13. Aide directe aux propriétaires bailleurs pour les travaux d'isolation prescrits dans le cadre d'un DPE (labellisé).....	63
Action 14. Chèque Région : « Bienvenue chez vous », offert suite à un DPE (labellisé).....	66
Action 15. Base de références en collectif.....	68
Action 16. Réseau de copropriétés exemplaires.....	72
Action 17. Étude d'ingénierie technico-financière	75
Action 18. Mise à disposition d'un facilitateur énergie pour les copropriétés.....	78
Action 19. Lobbying : occuper les réseaux habitat et politique de la ville et s'y faire entendre.....	82
Action 20. Écoconditionnalité systématique des aides de la Région	85
Action 21. Veille stratégique	87
Action 22. Un E.I.E. sur la toile.....	89

ANNEXES CHIFFREES 91

ANNEXE C1. APPROCHE D’EVALUATION ET RECENSEMENT DES PRINCIPALES SOURCES DE DONNEES DISPONIBLES 91
ANNEXE C2. CHIFFRES CLES DU PARC DES LOGEMENTS AVANT 1975 EN PACA ET EVALUATION DE SES CONSOMMATIONS. 94
ANNEXE C3. ÉVALUATION DU PARC DES COPROPRIETES EN PACA 103
ANNEXE C4. ÉVALUATION DU PARC TERTIAIRE ET DE SES CONSOMMATIONS..... 104

ANNEXES 105

ANNEXE 1. LISTE DES DOCUMENTS DISPONIBLES 105
ANNEXE 2. PUBLICITE PORTES MID (RECTO VERSO)..... 106
ANNEXE 3. TABLEAUX DE CONTINGENCE ACTIONS/CIBLES/ENJEUX/OBJECTIFS..... 108
ANNEXE 4. LA CACOPHONIE DES CHIFFRES 111
ANNEXE 5. REFERENCE ETUDE ADEME..... 113
ANNEXE 6. OSCAR EN ANGLETERRE 114
ANNEXE 7. COMMERCIALISATION D’UNE EXPOSITION, EXEMPLE ADEME 116
ANNEXE 8 : CONCLUSIONS DE L’ETUDE TIERS-INVESTISSEUR EN ALSACE 117
ANNEXE 9. FORUM INTERNET ET INTERVENTION DU MODERATEUR : LE CAS DES ISOLANTS MINCES 121
ANNEXE 10. INTERESSER LA PRESSE FINANCIERE AVEC UN BON DOSSIER DE PRESSE : UN EXEMPLE SUISSE..... 122
ANNEXE 11. EXTRAIT D’UN CONTRAT DE « FACILITATEUR »..... 123
ANNEXE 12. ACTUALISATION PLAN CLIMAT 124
ANNEXE 13 : JEU CONCOURS EDF ET STRATEGIE DE RECUPERATION DE CERTIFICATS D’ECONOMIE D’ENERGIE 125
ANNEXE 14. ARLES, SECTEUR SAUVEGARDE : DES SOLUTIONS-TYPES A ENRICHIR 126
ANNEXE 15. PROGRAMME DE FORMATION EN WALLONIE 129
ANNEXE 16. GALERIE PHOTOS 130
ANNEXE 17. EXEMPLE DE COMMUNICATION SUISSE ENERGIE 134

1. OBJECTIFS DE L'ÉTUDE ET RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE

1.1. Le contexte et des objectifs.

Avec 40% des émissions de gaz à effet de serre et des technologies disponibles et matures pour réduire ses consommations d'énergie, le bâtiment est l'un des principaux secteurs concernés par les actions permettant d'atteindre le « Facteur 4 ».

À l'intérieur de ce vaste secteur¹, celui des logements construits avant toute réglementation thermique, soit avant 1975, présente d'importants gisements « théoriques » d'économie, d'autant plus qu'il est majoritaire au sein du parc total de logements de la région PACA.

L'objectif de cette **étude de préfiguration** était de proposer des objectifs stratégiques (ciblage de l'action publique et positionnement) ainsi que leur déclinaison dans un plan d'action global. Il s'agissait de guider les acteurs publics de la Région PACA dans la planification des politiques à envisager pour accélérer, développer et améliorer le processus de réhabilitation thermique du parc de logements construits avant 1975.

1.2. Rappel méthodologique

L'étude a été menée en quatre étapes principales :

§ l'étape 1 a permis de construire une **typologie stratégique** en croisant données chiffrées (évaluation du parc concerné de logements et sa traduction en termes de « gisements potentiels »), données documentaires et dires d'experts.

Cette étape a fait l'objet d'une validation lors de deux réunions du comité de pilotage (5 décembre 2006 et 23 janvier 2007²). La priorité a alors été donnée à des investigations plus approfondies concernant les **particuliers propriétaires**, occupants ou bailleurs, en maison individuelle ou en appartement.

§ lors de l'étape 2, nous avons conduit une investigation qualitative (entretiens et situations client-mystère) visant à approfondir la connaissance des freins et motivations des propriétaires, mais également des divers prescripteurs, intervenants et partenaires sur la question de la réhabilitation thermique des logements. Quelques focus spécifiques ont été conduits à la marge de la cible des particuliers propriétaires (les copropriétés, l'ANAH...).

Cette investigation a fait l'objet d'un rapport détaillé intégrant en outre des informations et données chiffrées issues de la recherche bibliographique effectuée en parallèle³.

En outre, une remise orale a été faite et discutée en réunion du comité de pilotage, le 26 mars 2007.

§ l'étape 3, conduite en parallèle des étapes 2 et 4, était un benchmarking visant à collecter des informations et approfondir ponctuellement des exemples de politiques ou d'actions menées sur le même thème, par d'autres régions françaises ou étrangères ou par d'autres acteurs publics et privés. La méthodologie prévoyait à l'origine un repérage large suivi d'un recentrage détaillé sur quatre actions, choisies en collaboration avec le comité de pilotage.

¹ Pour une évaluation de la part du secteur tertiaire, voir annexe C1

² Voir diaporamas PowerPoint (références à la fin du document, annexe 1)

³ Pour une bibliographie critique détaillée relative au sujet, voir « Rapport d'étape 2 : diagnostic qualitatif » - Mai 2007

Au vu des premières investigations, et compte tenu de la relative nouveauté de cette préoccupation pour de nombreux acteurs, encore au stade des projets ou des opérations-pilotes, le comité de pilotage a souhaité conserver une investigation plus large, ceci au détriment d'un approfondissement très détaillé des cas repérés.

Cette étape fait l'objet d'un rapport spécifique, sous formes de fiches relatant les expériences étudiées.

§ l'étape 4, dont le présent document rend compte, a pour objectif de proposer à nos donneurs d'ordre des propositions d'actions globales, répondant aux enjeux et aux objectifs stratégiques repérés et validés, et correspondant au territoire de légitimité de l'action publique. Ces propositions d'actions sont mises en regard des principales informations recueillies lors de l'ensemble des étapes précédentes.

2. SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC

2.1. Les chiffres-clés

On trouvera en annexe (de l'annexe C1 à l'annexe C4), un rappel des sources et des modalités de calcul nous ayant permis de faire une approche chiffrée de la problématique. Ces annexes apportent également certains détails que nous avons produits lors de l'étape 1.

Rappelons ici quelques chiffres-clés de départ, relatifs à la région PACA :

- ✓ 1,6 Millions de logements, soit 63 % du parc, ont été construits avant 1975
- ✓ dont **1,2 Millions de résidences principales** (2/3 des résidences principales)
- ✓ 2/3 des résidences principales d'avant 1975 se trouvent en immeuble collectif, et représentent 42 % de la totalité des résidences principales de la Région
- ✓ 12 % de ce parc est constitué de logements sociaux (environ 145 000 unités), et 42 % de logements en location privée (environ 500 000 unités) essentiellement détenus par des propriétaires particuliers bailleurs
- ✓ La Région compte approximativement 41 000 copropriétés (de type immeubles collectifs)
- ✓ 19% des résidences principales d'avant 1975 (soit 234 000 unités) ne sont pas équipés d'un chauffage intégré, et 23% de ce même parc (soit 263 000 unités) est équipé d'un chauffage « tout électrique »
- ✓ Les consommations de chauffage du parc des résidences principales construites avant 1975 sont de l'ordre de **12 TWh** (énergie finale), avec une répartition de 53% dans le collectif et 47% dans l'individuel.

2.2. « Qui tient les cordons de la bourse ? » : une typologie stratégique basée sur la nature des décideurs

Les investigations conduites lors de l'étape 1 ont rapidement fait apparaître que la question de la réhabilitation thermique des logements dépendait certes de caractéristiques intrinsèques du bâti pour ses modalités pratiques de mise en œuvre, mais que l'enjeu principal d'une politique publique en la matière consistait avant tout à inciter les acteurs concernés à « passer à l'acte ». C'est pourquoi, la typologie proposée a été construite à partir d'une question finalement assez simple, « *Qui tient les cordons de la bourse ?* », soit, quels sont les acteurs clés de la décision ?

La réponse à cette question a abouti à la construction d'une typologie qui distingue quatre segments principaux, segments non totalement disjoints comme on le verra plus bas :

- **Type 1** les particuliers propriétaires
- **Type 2** les copropriétés
- **Type 3** le logement social
- **Type 4** les opérations sous tutelle

Nous pouvons expliciter la logique sous-jacente à cette typologie, en procédant par élimination.

2.2.1. Type 4, les opérations sous tutelle : CO-tenir les cordons de la bourse

Le type 4 regroupe ce que nous qualifions « *d'opérations sous tutelle* », c'est-à-dire de bâtiments, de logements ou d'opérations où le propriétaire au sens juridique du terme, est très largement dépossédé des décisions relatives à son (ou ses) bien(s). C'est une catégorie qui se définit un peu « à la Prévert » :

- copropriétés fragilisées, en difficulté, en plan de sauvegarde... ;
- opérations en périmètre ANRU ;
- opérations d'acquisition-amélioration des bailleurs sociaux en quête d'opportunités foncières... ; opérations de réhabilitation lourde du logement social (PALULOS) ;
- résorption de l'habitat indigne, de l'habitat insalubre (y compris lutte contre les marchands de sommeil) ;
- protection du patrimoine historique.

On voit que cela concerne avant tout le large champ du social, et secondairement celui du patrimoine⁴. Même si les données statistiques⁵ ne permettent pas de conforter cette hypothèse, il apparaît évident que ce type est composé, dans son immense majorité, de logements construits avant 1975, puisqu'on y trouve essentiellement les centres anciens dégradés (en secteurs sauvegardés ou pas) ainsi que des grands ensembles de copropriétés en difficulté (en zone ANRU ou pas), construits majoritairement après-guerre, et souvent confondus, dans le paysage urbain, avec les opérations de logement social.

Pour ce type 4, on constate l'existence d'un véritable « halo social »⁶ qui occupe les espaces de débat et mobilise l'ensemble des énergies. Il s'agit de résoudre la crise du logement social et très social en reportant, pour le locatif, le poids de l'action en direction des investisseurs privés ce qui nous ramène en quelque sorte au type 1 « particuliers »⁷.

Parallèlement, il existe un *parc social de fait* dû à l'idéologie en faveur de l'accession à la propriété qui s'est exercée en faveur de propriétaires très peu solvables, ayant accédé à la propriété dans des grands ensembles qui supportent les stigmates des HLM, et qui sont dans une situation financière inextricable du fait du non paiement des charges et d'une spirale de dévalorisation due à l'absence d'entretien (avec des problèmes lourds et prioritaires de sécurité, de paiement d'arriérés d'eau et d'énergie, de mise au norme des ascenseurs...) et de stigmatisation de certains quartiers.

Enfin, même valorisés au nom du patrimoine, les centres anciens connaissent des problématiques complexes de revitalisation face aux évolutions de la société du point de vue de l'habitat, des modes de vie et de l'attractivité commerciale : qui veut vivre, habiter et faire quotidiennement ses courses dans les centres anciens ?

⁴ Ces deux champs sont assez souvent confondus dans le sens où, en Région PACA, les protections patrimoniales de grande ampleur concernent des centres anciens, où l'on trouve en quantité importante un bâti dégradé ou insalubre relevant aussi parfois des questions sociales, à moins que le marché ne soit très tendu (cf. Aix-en-Provence, ville étudiante).

⁵ Pour ce type, nous nous sommes heurtés à l'absence de données de synthèse régionales permettant de faire une évaluation quantitative, même approximative, du poids de ce secteur. De ce fait, les données relatives aux trois autres types sont toutes surévaluées de la part des logements qui en réalité relèvent du type 4.

⁶ Halo social que nous avons retrouvé lors de l'étape 2, lorsque nous avons fait des investigations ciblées sur l'ANAH et les OPAH.

⁷ D'où une ambiguïté sur le rôle de l'ANAH qui nous a conduit à mener des investigations à son propos lors de l'étape 2, alors même que le type 4 avait été écarté de cette étape d'approfondissement.

Pour faire face à ces problèmes, des opérations très lourdes et complexes, aux multiples variables d'entrée (ingénierie sociale, financière et technique) sont montées, le plus souvent à l'initiative d'un État, désengagé financièrement, mais qui pèse sur les décisions par le biais des règles du jeu imposées, l'ANAH étant l'une des courroies de transmission de ce système, sans être la seule.

Ces problématiques pointent l'ensemble des difficultés de la décision publique : des enjeux qui relèvent de la longue durée mais où les dossiers peuvent être montés dans l'urgence ; une focalisation parfois « politicienne » sur les effets d'affichage et sur le fonctionnement urbain au détriment d'actions plus en profondeur, comme pourraient être celles qui concernent la structure même du bâti.

Les marges de manœuvre au sein du système d'acteurs

Pour ce type 4, il a été déterminé que la stratégie en faveur d'une meilleure prise en compte de la question thermique ne relevait pas d'actions ciblant les propriétaires en titre, mais bien d'une **participation active, au sein du réseau d'acteurs de la tutelle**, pour venir peser sur les règles du jeu et les priorités, en particulier dans tous les cas où des aides publiques sont distribuées (éco-conditionnalité).

Pour nos donneurs d'ordre, il s'agirait :

- d'adopter une stratégie de « mouche du coche » pour élever le niveau d'exigence et donner sa juste place aux questions thermiques ;
- d'apporter des savoir-faire et des outils d'aide à la décision ;
- de former certains acteurs (en particulier les acteurs du social) ;
- d'imposer des exigences spécifiques quand il s'agit de puiser dans la bourse régionale (ADEME ou Région).

Les marges de manœuvre pour légitimer ce type d'approche pourront vraisemblablement être élargies par des décisions supra-régionales, préfigurées dans l'actualisation du Plan climat⁸ (par exemple, page 46, les indications concernant l'ANAH et l'ANRU⁹).

2.2.2. Type 3, le logement social : continuer les actions et resserrer les liens¹⁰

Dans le cadre de la construction d'avant 1975 en PACA, le logement social représente 156 500 logements, essentiellement en collectif, soit **seulement 12% du total du parc des logements** concernés par cette étude. Dans le parc HLM, la part construite avant 75 (et globalement après 48) est élevée, particulièrement dans les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse (70% ou plus) ce qui laisse présager du poids de ce segment dans les préoccupations des bailleurs sociaux.

Si le logement HLM est minoritaire dans le parc total des logements mis à l'étude, sa valeur d'exemplarité et son potentiel d'expérimentation doivent être pris en compte. En effet, surtout pour la période 1949-1975 de la construction de masse, il faut garder en mémoire qu'une part importante des copropriétés (donc des logements collectifs occupés par des particuliers propriétaires et surtout par des locataires des bailleurs privés) relève des mêmes types de techniques constructives. Il est donc vraisemblable que les solutions techniques qui pourraient être expérimentées dans le logement social trouveraient également leur application dans les copropriétés, au niveau du logement comme au niveau des parties communes (et vice-versa, les expériences éventuelles en copropriété pouvant être reproduites en HLM).

⁸ Source : « Actualisation 2006 du Plan Climat 2004-2012 » à télécharger sur <http://www.effet-de-serre.gouv.fr/listedespublications>

⁹ Voir annexe 12

¹⁰ Voir aussi document de l'étape 1 : [Fiche qualitative HLM.doc](#)

Le comité de pilotage a pris acte de l'importance, au moins qualitative du type 3, tout en soulignant que, comme pour le type précédent, la logique d'intervention consistait à jouer sur la collaboration avec l'AROHLM et à « s'asseoir à la même table » que les organismes H.L.M. (une trentaine, dont seulement 8 qui possèdent 40% du parc total ; quasiment tous basés régionalement ; dont quelques « bons élèves » pour les questions thermiques et la réactivité). Des actions et des études relatives à la question thermique sont d'ailleurs en cours par ailleurs.

On ajoutera que si les organismes HLM manquent encore de recul et d'expérience sur certaines procédures qui leur sont aujourd'hui imposées ou proposées (ex. Plan stratégique de patrimoine ou certification Cerqual en réhabilitation), celles-ci n'en constituent pas moins des opportunités à saisir pour une meilleure prise en compte des questions thermiques. En particulier pour se préparer correctement aux évolutions de la réglementation thermique en réhabilitation, évolutions où ils sont en première ligne, au vu des surfaces concernées (+ de 1000 m²).

Enfin, on ajoutera que les organismes HLM sont concernés au premier chef par les opérations ANRU, ce qui pose la question du recouvrement entre type 3 et type 4, et de l'importance à pouvoir occuper une place dans la conduite de ces opérations.

2.2.3. Type 2, les copropriétés : des propriétaires clivés

La prise en compte des logements collectifs conduit à « penser » les immeubles de manière clivée, suivant en cela la partition juridique qui sépare les parties communes des parties privatives, les décisions prises et financées en commun des décisions de la sphère privée. C'est pourquoi, nous avons pris en compte les copropriétés comme un type à part entière dont nous avons tenté une évaluation quantitative (voir annexe C3 pour le détail des calculs).

Taille des copropriétés	En % des copropriétés	Nb de copropriétés	Nb de résidences principales
Copropriétés de 2 logements (sans doute quasiment assimilables à des particuliers en diffus)	12%	5 000	10 000
Copropriétés de 3 à 9 logements (seuil critique des décisions selon les experts)	47%	20 000	206 000
Copropriétés de 10 logements et plus	41%	16 000	276 000
		41 000	492 000

Année de construction	Nb de résidences principales
Avant 48	200 000
1948-1974 (époque des grands ensembles)	292 000
	492 000

Ce sont donc quelque 16 000 copropriétés de plus de 10 logements (et 276 000 logements) qui pourraient être concernés par des actions spécifiques ambitieuses. Ces copropriétés doivent être touchées à travers le jeu complexe d'acteurs, signalé par toutes les études réalisées sur le sujet : d'un côté l'assemblée générale des copropriétaires — avec un clivage entre occupants et bailleurs — et le conseil syndical, éventuellement appuyés par leurs instances associatives ou syndicales ; de l'autre les professionnels de l'immobilier (plus de 90% des copropriétés ont un

syndic professionnel) et les entreprises intervenant dans l'entretien et la gestion des aspects thermiques.

On sait par ailleurs que les règles comptables et financières ainsi que les modalités juridiques de la prise de décision en copropriétés (type de majorité requis) tendent à favoriser l'attentisme et la réponse aux urgences, au détriment d'une vision patrimoniale de la copropriété.

Cependant, pour la question thermique, pratiquement tous les postes essentiels sont concernés par ces décisions collectives :

- l'isolation des toitures ou des toits-terrasses ;
- l'isolation des parois par l'extérieur, en particulier en cas de ravalement de façade ;
- les interventions sur le chauffage, la distribution et la régulation en cas de chaufferie collective ;
- les interventions sur la ventilation, et les réseaux aérauliques en cas de VMC collective ;
- voire les règles pour les changements de menuiseries extérieures, des volets et des protections solaires : règles esthétiques et parfois prise en compte au titre des parties communes, dans certains cas.

Malgré la tonalité très négative de toutes les études relatives aux copropriétés, le comité de pilotage a souhaité conserver ce type, au moins marginalement, du fait que dans certaines circonstances, on peut quand même voir bouger des copropriétés (installation d'ECS solaire collective par exemple). Des investigations particulières ont donc été menées sur ce type.

2.2.4. Type 1, les particuliers : la cible prioritaire

L'introduction de la cible des particuliers permet de donner ici un aperçu global de leur poids (sachant que les types 2 et 4 sont compris par défaut dans le tableau ci-après, ce qui conduit à surévaluer le poids décisionnel réel des propriétaires sur les décisions relatives aux consommations de chauffage mises en évidence).

Typologie stratégique <i>PARC DES RESIDENCES PRINCIPALES</i>	Nb de résidences principales avant 75	% du parc total logements	% du parc total rés princ	% du parc log av 75	Cons. du parc GWh	Cons. du parc pour le chauffage GWh	% Cons. totale chauffage
Type 1.1.1. Particulier propriétaire occupant M.I.	267 697	10,7%	14,1%	17%	5 586	3 582	28%
Type 1.2.2. Particulier bailleur collectif	340 705	13,6%	17,9%	21%	4 329	2 762	21%
Type 1.1.2. Particulier propriétaire occupant collectif	290 938	11,6%	15,3%	18%	3 697	2 358	18%
Type 1.2.1. Particulier bailleur M.I.	152 344	6,1%	8,0%	10%	3 179	2 038	16%
Type 3.2. Bailleur HLM collectif	149 667	6,0%	7,9%	9%	3 123	2 003	16%
Type 3.1. Bailleur HLM M.I.	2 555	0,1%	0,1%	0%	32	21	0%
Bailleur personne morale collectif	12 411	0,5%	0,7%	1%	158	101	1%
Bailleur privé personne morale M.I.	487	0,0%	0,0%	0%	10	7	0%
TOTAL	1 216 805	48,7%	64%	76%	20 113	12 871	100%
				tep	1729	1107	

La lecture du tableau permet de mettre en évidence l'intérêt, pour des raisons à la fois stratégiques et opérationnelles, de réaliser une sous-segmentation basée sur deux critères : le statut d'occupation (**occupant** ou **bailleur**) et le type de logement (**maison individuelle** ou **appartement**).

Dans le parc qui nous préoccupe, à travers le logement locatif de droit privé, ce sont près de 3 logements sur 10 (et 37% des consommations de chauffage) où les décisions sur les questions thermiques reposent sur des propriétaires bailleurs qu'il s'agira de motiver à conduire des travaux dont ils ne sont pas les bénéficiaires directs. Leur poids est particulièrement important dans le logement collectif d'avant 75, où ils dépassent en nombre les propriétaires occupants. **C'est un point qu'il faut garder en mémoire pour les actions concernant les copropriétés.**

La prise en compte des consommations donne la première place à la maison individuelle chez les propriétaires occupants. Mais, encore minoritaire dans la construction d'avant 75, la maison individuelle compte moins que le collectif, si l'on considère l'ensemble des statuts d'occupation.

Évidemment prioritaire, la cible des particuliers a concentré la majeure partie des investigations de l'étape 2, dont nous allons rendre compte ci-après.

2.3. Les principaux enseignements des investigations approfondies

Nos investigations approfondies (étapes 2 et 3) ont fait l'objet de deux rapports détaillés par ailleurs (voir les références des documents en annexe 1). Nous ne présentons donc ici qu'une synthèse des principaux enseignements pris en compte pour la stratégie d'action.

2.3.1. La demande doit rester la cible principale

À la lueur de ces investigations, il apparaît que la demande (i.e. les particuliers, quel que soit leur type) doit rester la cible opérationnelle principale du plan d'action.

En situation d'*autonomie subie*, les propriétaires sont globalement assez mal renseignés et informés, particulièrement sur les questions thermiques (isolation, chauffage...) alors même pourtant que leur sensibilité à ces questions est mise en éveil que ce soit pour des raisons strictement économiques — il devient de plus en plus onéreux de se chauffer —, ou pour des raisons environnementales, particulièrement pour les propriétaires occupants chauffés au fioul qui éprouvent souvent un sentiment de culpabilité du fait des émissions de CO₂ provoquées.

S'ils prennent généralement seuls en charge la conception des travaux et la conduite intellectuelle du chantier, souvent dans des situations d'urgence où la réactivité à chaud l'emporte sur la prévision mûrement réfléchie, ils interviennent aussi physiquement sur le chantier, non seulement pour les travaux esthétiques de finition mais aussi sur des postes de gros œuvre, **particulièrement l'isolation.**

La question thermique n'apparaît pas comme prioritaire, que ce soit en cas d'acquisition-amélioration ou pour les travaux ultérieurs, en cours d'occupation : esthétique, espace et bien-être prennent généralement la première place des préoccupations. Les aspects thermiques devront donc être rattachés de manière opportuniste à ces dimensions prioritaires plutôt que présentés comme une dimension à part. Et ceci d'autant plus que le discours économique ou environnementalisme, culpabilisant, est connoté négativement alors que la maison paraît être le dernier refuge dans un monde insécurisant (réchauffement climatique, menace sur les approvisionnements énergétiques...).

Si l'on s'intéresse plus spécifiquement aux propriétaires bailleurs susceptibles de faire des travaux au profit de leurs locataires, mais aussi en pensant à la valorisation et à l'entretien de leur bien dans une perspective de placement, on s'aperçoit qu'ils peuvent raisonner comme ils le feraient pour leur propre logement : soit pour des raisons éthiques — ne pas rougir de ce qu'on loue —, soit pour des raisons financières — mieux revendre par l'attractivité donnée au bien.

Pour le financement des travaux, on constate très souvent un recours « au bas de laine » chez les propriétaires bailleurs comme chez les propriétaires occupants. Au-delà de l'étape d'acquisition, où des travaux prioritaires, qui n'incluent pas forcément le thermique, sont pris en compte dans l'emprunt, les travaux ultérieurs sont très généralement financés sur fonds propres (réserve sur les loyers, rentrée d'argent inattendue, épargne). Si la rationalité économique n'explique pas forcément ce choix, surtout en période de taux d'intérêt maîtrisés ou du fait de l'existence de prêts spécifiques très bon marché, on peut estimer que la volonté de garder les mains libres, de ne pas avoir de comptes à rendre et de ne pas s'exposer ou se mettre en danger, afin de préserver ses autres choix de vie et de consommation, jouent pour beaucoup.

Côté demande, nos investigations nous incitent à recommander des actions d'information et de communication qui devront s'attacher à parler des questions thermiques de manière :

- **simple, en faisant la chasse au jargon technique trop présent aujourd'hui ;**
- **et déculpabilisante, en insistant sur les valeurs hédonistes, liées au bien-être et au confort thermique (« cocooning »).**

2.3.2. Prescription et offre : professionnaliser et mettre en lien

Si le particulier est en situation d'autonomie subie c'est que, face à lui, il ne rencontre pas une filière organisée en réseau, et ceci pour les travaux en général et donc encore plus pour les questions thermiques.

L'offre marchande est complètement éclatée et centrée sur sa tâche, d'autant plus que la « surchauffe du bâtiment » que connaît particulièrement la Région PACA n'est pas propice à une prise de recul de la part des entreprises et des artisans. On est donc encore loin du jour où le chauffagiste recommandera à son client d'isoler sa maison afin de mieux dimensionner sa nouvelle chaudière, et ceci d'autant plus qu'il devra la changer dans l'urgence, quand l'ancienne sera tombée en panne.

Au-delà de cette offre marchande centrée sur l'exécution, qui reste une source essentielle d'information pour le particulier, on note, chez les autres acteurs susceptibles de jouer un rôle d'information, d'incitation ou de prescription, une grande dispersion et une très faible compétence à propos des questions thermiques.

Pourtant, le particulier est en contact avec quelques « points de passage obligés » au premier rang desquels on note principalement les professions de l'immobilier et dans ce cadre, depuis peu, le DPE (diagnostic de performance énergétique) qui intervient pour le locatif depuis le 1^{er} juillet 2007¹¹. Ces professionnels de l'immobilier sont incontournables pour les copropriétés et très importants pour le locatif et au moment des transactions.

Deuxième point de passage, sinon obligé du moins habituel, les circuits de distribution (négociants, grossistes et GSB).

La sensibilisation et la professionnalisation de ces acteurs sur les questions thermiques paraissent essentielles. Ceci passe forcément par une meilleure fluidité et une meilleure communication dans l'ensemble des réseaux qui interviennent auprès des propriétaires, occupants comme bailleurs, tant il paraît illusoire de vouloir transformer chacun en spécialiste des questions thermiques. L'objectif qui consisterait à permettre à chacun d'apporter, à son niveau, la bonne information et surtout la bonne orientation est déjà en soi un objectif ambitieux.

Du côté de l'offre, il apparaît donc nécessaire de :

- **créer du lien, du réseau pour aller vers une vision plus systémique et coopérative et apprendre à bien orienter le particulier ;**
- **former, professionnaliser, encadrer et inciter.**

¹¹ Dont la compétence est aujourd'hui encore très relative.

2.3.3. Ce que nous apprennent les expériences menées ailleurs

Les investigations relatives au benchmarking ont montré un véritable foisonnement des initiatives régionales ou nationales récentes, destinées à « assainir » du point de vue thermique le parc des logements construits avant toute réglementation thermique. Les objectifs de ces initiatives sont, globalement, bien partagés, autour de la notion de « facteur 4 » notamment. Des éléments de contexte, en particulier réglementaire et politique, contribuent bien évidemment à ce que ces initiatives démarrent toutes à peu près en même temps, et visent les mêmes grands objectifs généraux.

Ces expériences présentent parfois, d'une Région à l'autre, de grandes similitudes. On peut ainsi noter que plusieurs régions :

- dans le cadre du PREBAT ou non, ont lancé des appels à projets pour des bâtiments « démonstrateurs » à réhabiliter, selon une logique strictement identique, de « basse consommation » et de mise en œuvre de solutions types ;
- ont mis en place des dispositifs de prêt bonifié pour l'isolation, selon un schéma quasi identique.

Par ailleurs, l'ensemble des opérations que nous avons recensées (y compris celles qui n'ont pas donné lieu à une analyse dans le cadre de cette étude), relève des quelques grands « modes d'intervention », qui caractérisent en général les actions de maîtrise de la demande d'énergie. Quoi de plus normal, compte tenu du fait que, de manière très opérationnelle, jusqu'à l'heure, ce fameux gisement d'économies d'énergie n'avait pas vraiment donné lieu à des actions d'envergure. La prise de conscience de l'urgence à agir face au changement climatique a sans doute facilité la prise de décision et la mise en place rapide de premières actions.

Il faut également souligner qu'au-delà de l'engagement des Régions, on assiste aussi à un phénomène nouveau : l'implication des concepteurs et des entreprises du BTP, jusque là assez peu mobilisés sur cette question. Il semble qu'il y ait bien un réel marché émergent sur lequel les entreprises se positionnent stratégiquement.

Au-delà de ce qui peut sembler une « reproduction parfois à l'identique » de certaines opérations dans différentes régions, et une déclinaison relativement « classique » d'une politique de maîtrise de l'énergie en actions concrètes, on peut toutefois signaler le caractère « innovant » de certains choix opérés dans la mise en œuvre et des éléments-clés qui sont systématiquement pris en compte. Ces quelques points-clés, que nous avons considérés comme étant des facteurs susceptibles de favoriser le succès des opérations (même si nous n'avons pas encore beaucoup de recul pour le valider...) sont détaillés dans les fiches de benchmarking (voir rapport d'étape 3). Une synthèse en est proposée ici :

- ✓ L'importance de la mise en réseau de tous les acteurs impliqués, pour assurer la réussite de ces opérations — qui sont transversales —, et les échanges d'expériences et de compétences.
- ✓ La pertinence de l'échelle territoriale, pour la réalisation d'opérations ; ceci favorise notamment la mobilisation des acteurs et facilite la mise en œuvre opérationnelle de l'action.
- ✓ L'efficacité pour l'action de savoir mobiliser des acteurs locaux dédiés à l'animation et l'information des cibles.
- ✓ L'intérêt d'accompagner l'aide financière d'un dispositif ambitieux de communication et d'information, de formation des intervenants.

- ✓ Le caractère aujourd'hui incontournable d'internet, en tant que support de diffusion de l'information, mais aussi dans une moindre mesure de l'animation des réseaux.
- ✓ L'importance de savoir communiquer simplement, mais efficacement.

Dans le plan d'action proposé ci-après, nous avons pris soin d'intégrer les enseignements pertinents repérés ailleurs.

3. PLAN D'ACTION

Le plan d'action détaillé ci-après cherche à répondre aux enjeux mis au jour dans notre diagnostic, par une stratégie d'ensemble cohérente, organisée autour d'objectifs transverses. Malgré la focalisation sur les particuliers, il prend également en compte les trois autres types de la segmentation stratégique.

Avant d'en présenter les grandes lignes, il convient de rappeler quelques considérations plus générales qui ont également participé à notre réflexion.

3.1. Cinq considérations préalables

Nous souhaitons insister sur cinq points-clés. Des deux premiers, on peut dire que ce sont des considérations correspondant à une impression générale issues de l'ensemble de nos investigations, même si nous n'avons pas toujours trouvé les mots ou les occasions pour en rendre compte.

Les deux points suivants font référence d'une part à une prise de position politique, d'autre part à une interrogation pratique, qui influent fortement sur la nature des aides financières et sur leurs modalités d'attribution, points généralement sensibles dans un plan d'action qui se veut incitatif, l'ensemble des acteurs interrogés étant unanimes pour souligner l'importance, au moins symbolique, des aides. Nous finirons cette partie sur cette question.

3.1.1. Facteur 4 : une préoccupation récente, une agitation tout azimut

Dès le départ, notre étude a mis en évidence que si le thème « Facteur 4¹² » n'est pas une nouveauté dans les sphères militantes, elle n'a atteint que très récemment les préoccupations des politiques et donc les tentatives de passage à l'acte. Il en est de même chez tous les autres acteurs importants en particulier les fabricants, les opérateurs d'énergies et les entreprises de *utility management*. Dès le début de nos investigations nous pouvions donc dire que, sur cette question, la Région PACA n'était pas en retard.

On constate donc simultanément plusieurs grands mouvements, qui vont certainement venir modifier rapidement le contexte actuel.

Le premier de ces mouvements concerne le secteur marchand, y compris les petites entreprises artisanales traditionnellement en bout de chaîne. Ce secteur perçoit l'intérêt autant en termes de débouchés commerciaux que de positionnement marketing, des préoccupations émergentes en matière de rénovation du bâtiment et particulièrement en matière thermique. Et ceci d'autant plus que toute entreprise ayant un tant soit peu de vision stratégique — et on se trouve en présence de quelques grands groupes aux ambitions multinationales ! — sait que la contrainte réglementaire, autant que la demande, vont déterminer les marchés de demain auxquels elles doivent se préparer. Le « Collectif Isolons la Terre » ou le « Club de l'Amélioration de l'Habitat » sont à cet égard beaucoup plus que des organisations militantes !

Mais nous sommes encore dans une situation *en devenir*. Il est clair par exemple qu'à ce jour, ayant d'autres préoccupations plus immédiates qui les occupent, les opérateurs historiques d'énergie n'ont pas encore complètement traduit en actions les conséquences des certificats d'économie d'énergie... mais certains pétroliers sont déjà en place alors qu'il est étonnant de voir le retard des exploitants de chauffage¹³. Il sera également intéressant de voir à quelle vitesse

¹² Facteur 4 = diviser par 4 les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2050.

¹³ Retard qui peut s'expliquer par des intérêts divergents entre leurs activités de constructeurs et leurs activités de utility management, ces groupes étant intégrés horizontalement et verticalement.

un groupe comme St Gobain appliquera à l'isolation, les recettes éprouvées du marché des menuiseries, bouleversant ainsi le stade final de la filière (comme l'est déjà celui de l'entretien des chaudières, de plus en plus intégré).

- ↳ **Si ces entreprises restent finalement assez discrètes sur leurs stratégies, il sera toujours utile de les associer aux actions, d'autant plus qu'elles se déclarent intéressées (à ce titre, voir le compte-rendu de l'opération de Dunkerque) et qu'elles demandent à être associées.**

La réglementation thermique, pour le neuf comme pour la rénovation, s'accélère au point que si certains sont parfois « en retard d'une guerre¹⁴ », d'autres se mettent en situation d'anticiper déjà la suivante.

Si la réglementation concernant l'ancien a tardé à se mettre en place, il n'en demeure pas moins que le marché des matériaux est très largement tiré par le neuf. À titre de simple illustration, on se reportera à l'annexe 2 qui montre une publicité pour des portes d'entrée, trouvée chez un marchand de matériaux local, et dont le modèle « Bogota » équipe la majorité des rénovations observées dans son aire d'influence. On consultera également avec intérêt le « Guide des solutions URSA pour la RT 2005 » (http://www.ursa.fr/_files/RT2005_URSA.pdf) ou leur « Guide technique de l'isolation » (http://www.ursa.fr/_files/guidenegoce.pdf)¹⁵.

Il ressort de ces quelques exemples que les standards évoluent, et avec eux la disponibilité et le prix des matériaux et des équipements, ainsi que les habitudes professionnelles de prescription comme d'installation, à l'image de ce qui se passe sur le marché des vitrages.

- ↳ **La stratégie de type « coup de pouce » vers la meilleure offre disponible sur le marché devient donc réaliste et relève le plus souvent du « standard + », plutôt que de l'aventure innovatrice (à condition qu'on ne cherche pas en plus la qualité environnementale des écomatériaux).**

De son côté, le **secteur public et associatif mobilisé sur le sujet cherche, explore, expérimente**, que ce soit en France ou ailleurs en Europe. Bien sûr certains ont pris de l'avance, mais notre exploration de benchmarking semble indiquer qu'il y a encore peu de recul et peu de retours d'expérience sur lesquels capitaliser en toute sérénité.

Il ne s'agit bien entendu pas d'en conclure qu'il faut attendre. Par contre il faut certainement inscrire l'action de la région PACA dans une perspective de complémentarité et prendre une place originale, au sens de non-redondante, dans ce mouvement général qui en est encore largement au stade exploratoire... tout en imitant ce qui marche bien évidemment.

Par ailleurs, il y a en Région un foisonnement d'initiatives et de programmes (appel à projets IB Med, Aster MDE, label « Commune Eco Energie », Prides Bâtiment, actions en faveur du solaire...). Le plan d'action spécifique à la réhabilitation thermique du bâti d'avant 1975 doit évidemment s'inscrire en complémentarité et en symbiose avec ces différents programmes, dans une perspective de cohérence globale.

- ↳ **Les actions proposées devront se situer en complémentarité avec ce qui existe par ailleurs. Cela implique également une veille stratégique qui permette une bonne réactivité aux retours d'expérience qui seront diffusés progressivement et une attention particulière au décodage des stratégies des grands groupes industriels**

¹⁴ Au cours de notre étude, chez les marchands de matériaux, nous avons trouvé des plaquettes ou des dépliants qui se réfèrent encore aux normes de la RT2000.

¹⁵ URSA est une entreprise membre actif du collectif Isolons la Terre contre la CO₂

et commerciaux concernés au premier chef par ce sujet (particulièrement, comment vont-ils gérer les certificats d'économie d'énergie).

3.1.2. Des messages et des actions simples pour un sujet complexe

Une des difficultés de ce sujet, particulièrement dans le cadre du bâti existant, tient à la complexité technique des choses : complexité de la prescription et complexité des matériaux.

Si les experts pointent la nécessité d'une approche systémique de la réhabilitation dans l'ancien, on peut aussi noter que beaucoup doutent : comment prendre en compte l'inertie, en particulier en présence de murs anciens particulièrement épais ? faut-il isoler au sud ? faut-il, ou pas, y mettre du vitrage peu émissif ? isolation, régulation hygrométrique et ventilation ?

Face à une prescription qui est loin d'être simple, il est tentant de recommander le recours à un diagnostic, à un bilan thermique, à une approche complète du problème. Mais dans ce cas, on peut très vite aboutir, en particulier sur le marché des particuliers, à un syndrome d'impuissance : « c'est tellement compliqué/onéreux d'arriver à l'idéal que finalement, mieux vaut ne rien faire ».

Mais on trouve aussi la position inverse, que ce soit la « solution universelle » défendue par certains, ou les préconisations simples réalisées dans le cadre des DPE ou du coaching « Objectifs travaux » d'EDF¹⁶. Cependant, dans un logement existant, en bon état, décoré et habité, avec quel réalisme de mise en oeuvre peut-on préconiser de mettre 15 centimètres de laine de verre ou l'équivalent dans les murs ?

Parallèlement, le vocabulaire expert (le *jargon*) envahit couramment l'ensemble de la documentation grand public, de même que la multiplication des labels et des certifications (U, R, λ, classement TH... NF, ISO, RT ou NRT¹⁷... CSTBat, CEKAL, Acotherm, Acermi...) rendant le discours aussi cacophonique qu'incompréhensible par le commun des mortels.

↳ **Même si cela doit représenter un pari audacieux (voire intolérable pour les puristes), il est important de trouver les mots et les moyens pour une communication simple, claire, basée sur des solutions types d'actualité (disponibilité facile des matériaux à coût maîtrisé) et éprouvées.**

3.1.3. Le recours obligatoire à une entreprise : une décision politique à respecter

Le diagnostic réalisé a mis en évidence le poids important des travaux dans l'existant, effectués en auto-réhabilitation. Dans le champ du thermique, cette participation des propriétaires, plus ou moins aidés par un système familial ou relationnel élargi, est particulièrement importante pour un des postes principaux : **l'isolation** (des combles ou des parois).

Cependant, le pilotage de l'étude en relation avec les responsables élus de la Région, a clairement indiqué qu'il était exclu d'envisager d'accorder des aides financières directement aux particuliers, sans conserver l'obligation de recours à une entreprise.

↳ **Cette décision politique sera respectée dans notre plan d'action. Les aides en matière d'isolation seront donc ciblées de manière sélective, en privilégiant les propriétaires les plus susceptibles d'avoir recours à une entreprise pour effectuer les travaux d'isolation soit : les accédants, les propriétaires bailleurs et le collectif (copropriétés et logement social).**

¹⁶ Nos expériences mitigées dans les deux cas ne doivent pas conduire à rejeter l'intérêt des préconisations simplifiées.

¹⁷ cf. catalogue Lapeyre, en français dans le texte : « L'isolation thermique s'exprime par un classement croissant Th de 1 à 10. Le classement TH correspond à un coefficient U_w d'isolation s'exprimant en $W/M_2^{\circ}C$ »

3.1.4. Aide directe ou prêt bonifié : respecter les comportements observés

Sur la manière d'octroyer les aides, les marges de manœuvre des deux principaux partenaires engagés dans cette étude sont différentes. Pour l'ADEME, il semblerait que la bonification d'emprunt, établie en partenariat avec des banques, sur la base d'un appel d'offres, soit plus facile à mettre en place. De son côté, la Région favorise le système des aides directes, tout en prenant acte qu'une fois l'aide instituée, il lui est difficile de revenir en arrière.

Notre plan d'action préconise plutôt cette dernière solution. D'une part, parce qu'elle a le mérite de la simplicité et de la clarté, en particulier quand les aides sont distribuées sous forme de « chèques » négociables en paiement de la facture de l'entreprise ou de l'artisan. Mais surtout parce que le diagnostic souligne le très faible recours à l'emprunt en cas de travaux liés aux questions thermiques, qui sont le plus souvent financés sur « bas de laine ».

↳ **Pour les aides directes que nous prévoyons, leur attribution sous la forme d'un « chèque Région » sera préconisée.**

3.1.5. Aides directes : quel montant déclencheur ?

Une dernière question préoccupe le comité de pilotage, celle du « montant psychologique des aides » : quel montant — absolu ou relatif — a-t-il un effet déclencheur et incitatif pour le passage à l'acte ?

Cette interrogation est très compréhensible dans le sens où cette information permettrait d'ajuster au mieux les budgets alloués à ce type d'action. Cependant, à notre connaissance, cette question, qui relève de la recherche fondamentale en comportement du consommateur, n'a pas été traitée dans les diverses recherches sociologiques conduites autour des problématiques thermiques¹⁸.

Nos investigations apportent néanmoins deux indications précieuses. D'une part, les entretiens montrent qu'il y a un effet psychologique des aides, quel que soit leur montant : le fait d'avoir droit à quelque chose a un effet, au moins sur la recherche d'informations.

Par ailleurs, plus le montant de l'aide est limité et plus le mécanisme de l'aide doit être simple : les propriétaires n'acceptent pas de s'affronter à un dossier et à des procédures complexes et pénalisantes pour un montant d'aide à l'arrivée, jugé dérisoire¹⁹, au regard de la dépense engagée ; dépense qui, rappelons-le, sera d'autant plus élevée que le recours à une entreprise est, dans ce cas, obligatoire.

↳ **Au-delà de la réflexion sur le montant des aides apportées, il sera nécessaire de réfléchir à la simplicité du mécanisme mis en place.**

3.2. Positionnement recommandé, enjeux et objectifs

3.2.1. À l'échelle régionale, un positionnement réaliste

Le positionnement que nous recommandons se situe à l'articulation entre le réalisme induit par les comportements observés sur le marché, et l'exigence que peut avoir la Région, en l'absence de réglementation nationale contraignante et ambitieuse. Ce positionnement combine deux axes, comme on peut le voir à la page suivante.

¹⁸ Se référer à l'annexe 5, pour une source possible d'information : étude socio-économique ADEME

¹⁹ C'est le cas par exemple avec les aides de l'ANAH. Il est très regrettable que l'ANAH ne nous ait jamais transmis le bilan des aides thermiques spécifiques abondées par la Région ; cela nous aurait permis d'évaluer ce jugement porté par plusieurs de nos interlocuteurs (experts, propriétaires bailleurs...).

L'axe vertical de la matrice ci-dessous indique la place de la question thermique parmi les critères pris en compte en cas de travaux :

- dans le cas le plus habituel, comme le montre notre enquête, le thermique n'occupe qu'une **place secondaire** dans les préoccupations ;
- à l'autre extrême, le thermique est un **critère prioritaire** (c'est un positionnement théorique, sauf sans doute chez quelques militants avertis) ;
- la position intermédiaire indique les cas où la problématique thermique est prise en compte, tout en étant **mise en balance** avec d'autres critères (esthétique, économique, financier...); ainsi, l'isolation par l'extérieur sera écartée sur les façades haussmanniennes.

L'axe horizontal indique les trois niveaux de travaux où les questions thermiques peuvent se poser :

- des **travaux ponctuels**, provoqués par la panne ou le remplacement d'un équipement existant (ex. changement de chaudière) ; ou, il s'agit de travaux faits dans une autre intention mais où les questions thermiques peuvent interagir (ex. changement des menuiseries et des vitrages pour des raisons acoustiques).
- des travaux entrant dans **l'entretien ou l'amélioration du logement**. Ceci peut être plus ou moins programmé, plus ou moins pensé et s'étaler sur plusieurs années en fonction d'événements financiers ou familiaux. Il n'est pas rare que dans les cas d'acquisition, une partie du volet amélioration soit ainsi reportée dans le temps.
- des travaux de **réhabilitation lourde**, entraînant une réelle transformation du bien, généralement au moment d'une acquisition-amélioration (ou éventuellement d'une succession).

	Travaux ponctuels	Entretien	Réhabilitation
	« Rénovation »		« Transformation »
Thermique secondaire (ou oublié)	<ul style="list-style-type: none"> - installation de convecteurs électriques entrée de gamme - changement des fenêtres en simple vitrage - certains discours commerciaux (« énergies renouvelables », menuiseries PVC...) 	<ul style="list-style-type: none"> - situation courante en cas de maîtrise d'ouvrage peu experte dans le domaine - le risque associé à certains diagnostics dont les prescriptions débouchent sur un inventaire non hiérarchisé et déconnecté de l'ensemble des autres contraintes (ex. ce qui peut être constaté aujourd'hui avec le DPE) 	
Thermique à sa juste place		<ul style="list-style-type: none"> - pas d'œillères thermiques mais plutôt une bonne approche systémique - prescription, recherche de synergie avec les travaux liés à l'esthétique et à l'espace, hiérarchisation, planification 	
Thermique prioritaire, excellence recherchée	<ul style="list-style-type: none"> - chaudière à condensation - double-(triple ?) vitrage haute performance 	<ul style="list-style-type: none"> - adoption, étalée dans la durée, des meilleures solutions possibles au plan thermique visant une haute performance 	RÉGLEMENTATION EXIGEANTE
	DONNER UN COUP DE POUCE VERS LE MIEUX ex. CESI, chèque EnR Région	ACCOMPAGNEMENT - SOUPLESSE - COUP DE POUCE	

Les flèches figurant sur la matrice indiquent quatre manières de positionner l'action régionale :

- la flèche la plus à gauche suggère des actions « *coup de pouce vers le mieux* » qui viseraient, dès qu'un propriétaire est décidé à (obligé de) faire des travaux ponctuels, à l'accompagner vers le choix de la meilleure solution disponible sur le marché, au plan thermique. Par exemple, s'il décide de changer sa chaudière, l'encourager à acheter une chaudière performante. C'est une logique proche de celle du crédit d'impôts.
- les deux flèches suivantes, les plus courtes, suggèrent des actions où il s'agit d'amener les propriétaires à inclure la question thermique parmi les critères pris en compte en cas de rénovation ou de réhabilitation. Cela nécessite une politique d'information et d'accompagnement pour que les projets soient mieux pensés, le plus en amont possible. Combiné avec la logique coup de pouce, cet accompagnement peut se traduire, au moins sur certains postes, par le choix de la meilleure solution au plan thermique (troisième flèche).
- le flèche la plus à droite suggère qu'en cas de réhabilitation lourde, et en l'absence de réglementation thermique contraignante sur l'ancien, il est très difficile de conduire les propriétaires à faire du thermique la priorité principale. Tout l'enjeu reste alors, là aussi, de guider le propriétaire de manière à ce que les travaux réalisés puissent à terme permettre d'aller vers des solutions plus performantes (voir aussi l'annexe 10), sans mettre en péril le gisement visant un objectif ambitieux du type « facteur 4 ».

↳ **Le plan d'action que nous préconisons combine actions « coup de pouce vers le mieux » et logique d'accompagnement et d'information pour une meilleure prise en compte de la dimension thermique en cas de rénovation ou de réhabilitation.**

3.2.2. Les enjeux prioritaires auxquels devra répondre le plan d'action

L'ensemble des éléments rassemblés au cours de notre mission nous conduit à mettre en évidence les trois enjeux prioritaires suivants :

1. Un enjeu déclencheur :

Susciter une demande motivée et bien informée : dans l'état actuel du marché, c'est sur la demande qu'il faudra agir, pour l'aider à mieux planifier ses projets, à intégrer le thermique dans ses choix et à élever son niveau d'exigence vis-à-vis des entreprises, quand elle y a recours.

2. Un enjeu d'efficacité

Provoquer le passage à l'acte : au-delà de la seule information, il faut prévoir des actions qui poussent la demande à se concrétiser dans la mise en œuvre de travaux ou dans la réalisation de choix favorables à une meilleure maîtrise de l'énergie, voire à une maîtrise optimale.

3. Un enjeu de démultiplication

Mettre du liant et de la fluidité dans la « filière²⁰ » : les acteurs publics ne peuvent porter à eux seuls les messages nécessaires à une meilleure prise en compte des questions thermiques dans la rénovation des logements. Ils doivent donc veiller à ce que l'information circule le mieux possible et que les informations véhiculées soient conformes à leurs ambitions.

²⁰ Faute de mieux, nous conservons ce terme de « filière », même s'il est abusif d'utiliser un tel concept dans le cas présent, comme l'a montré le rapport d'étape 2. Nous entendons pas là, l'ensemble des acteurs susceptibles d'agir sur la demande à un titre ou à un autre (information, prescription, exécution...).

3.2.3. Les objectifs stratégiques du plan d'action

Ces enjeux vont se décliner selon cinq objectifs stratégiques qui président à la rédaction du plan d'action et doivent en garantir la cohérence :

1. Faire une politique ambitieuse d'information tournée en priorité vers la demande

Face à une demande aujourd'hui peu et mal informée, il faudra faire passer des messages simples sans être simplistes, ambitieux sans être stérilisants.

2. Préparer et accompagner l'offre en la professionnalisant et en l'encadrant

Il faut faire en sorte que quand la demande s'exprime, demande de l'aide ou des conseils, souhaite faire intervenir un professionnel, elle trouve en face d'elle des acteurs prêts à aller dans le bon sens et à l'accompagner vers les meilleurs choix.

3. Mettre les différents acteurs en réseau par des actions transverses

Cet objectif est en lien avec le précédent. Tous les acteurs ne peuvent pas tout apporter, tout connaître, tout savoir faire. Par contre, il s'agira le plus possible de faire se connaître les acteurs entre eux de manière à ce qu'ils puissent mieux guider la demande vers le bon interlocuteur, voire développer des offres globales en groupement, dans une logique de démarche « gagnante pour tous ».

4. Apporter des aides ciblées et simples et conditionner systématiquement toute aide de la Région

Certaines aides spécifiques peuvent aider au passage à l'acte mais il faut parallèlement que les acteurs publics « accordent leurs violons » et que le système des aides existantes soit contrôlé et toiletté de manière à conforter les objectifs thermiques affichés, et partagés.

5. Provoquer de l'exemplarité ponctuellement ou localement

La pédagogie par l'exemple a un réel pouvoir de persuasion et d'éducation qu'il ne faut pas négliger en matière de politique publique.

Le tableau suivant représente un test de cohérence préalable au plan d'action, par le croisement des enjeux et des objectifs proposés précédemment.

	Susciter une demande motivée et bien informée	Provoquer le passage à l'acte	Mettre du liant et de la fluidité dans la filière
Faire une politique d'information tournée en priorité vers la demande	*	*	
Préparer et accompagner l'offre en la professionnalisant et en l'encadrant	*		*
Mettre les différents acteurs en réseau	*		*
Apporter des aides ciblées et simples et conditionner systématiquement toute aide de la Région	*	*	*
Provoquer l'exemplarité ponctuellement ou localement	*	*	*