

Etude sur la sensibilisation des acteurs bancaires à l'efficacité énergétique et la montée en compétences des conseillers clientèle

« Rapport final au 30 mars 2017 »

1. Les résultats de l'étude en quelques points clés p. 3
2. Données brutes globales sur l'étude réalisée p. 6
3. Les constats et les préconisations p. 9
4. Les retours d'expérience et pistes de travail concernant les actions de formation déjà engagées (4DR) p.19
 - 4.1. DR Centre Val de Loire
 - 4.2. DR Auvergne / Rhône Alpes
 - 4.3. DR Grand Est
 - 4.4. DR Bretagne
5. Le diagnostic et les enseignements concernant les DR qui n'ont pas initié de démarches de formation (7 DR) p.29
 - 5.1 Raisons invoquées pour expliquer l'absence d'initiatives sur cette thématique
 - 5.2 L'état d'esprit des DR, leur analyse, leurs attentes

Annexes :

- Annexe 1 : Module de formation de 1 jour à destination de la Banque Populaire des Alpes
- Annexe 2 : Module de formation de 0,5 jour, à destination de la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne (BPALC)
- Annexe 3 : Version papier du « guide pratique », réalisé pour les conseillers clientèle de la BPALC
- Annexe 4 : Action de formation réalisée par la DR Grand Est dans les Vosges





1. Les résultats de l'étude en quelques points clés



Constats

- L'efficacité énergétique n'est pas, à ce jour, un enjeu ni une priorité pour les acteurs bancaires
- Des expériences existent, mais locales et fragiles
- L'Ademe ne s'est pas totalement approprié le sujet de la formation des banques à l'efficacité énergétique
- Au-delà de ce constat, plutôt pessimiste, 3 points permettent d'imaginer des actions à venir :
 - ✓ Les partenariats locaux existants, même insuffisants, sont sources de satisfaction pour les parties prenantes
 - ✓ Le contenu de l'offre de formation existante est perçu comme pertinent
 - ✓ Certains DR sont en attente positive d'initiatives du national sur cette thématique

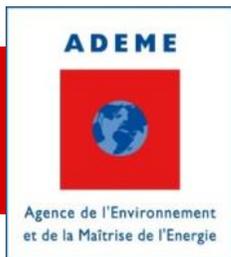
Préconisations

Concernant la promotion de l'offre de formation auprès des banques :

- Etre convaincu, au sein de l'Ademe, de la pertinence de cette thématique
- Concevoir et réaliser un support de formation promotion de l'offre mieux adapté à la « culture » bancaire
- Maintenir et enrichir les expériences locales existantes
- Faire monter en « compétences bancaires » les acteurs : l'Ademe, les EIE, les PTRE
- Effectuer un véritable travail de démarchage commercial des banques

Concernant l'offre de formation elle-même

- S'appuyer sur les contenus existants
- Rendre l'offre plus simple et agile
- Jouer la carte de l'approche « sur mesure »
- Mettre en synergie l'action de l'Ademe et des PTRE
- Promouvoir la dimension « formation des formateurs internes » avec les grands réseaux bancaires nationaux



2. Données brutes globales sur l'étude réalisée

- L'ensemble des DR de l'ADEME a été sollicité pour répondre au questionnaire préparatoire de notre étude, par un envoi en date du 31/01/2017.
- A ce jour, nous avons obtenu des réponses de la part de 11 délégations régionales.
- Nous avons réalisé 7 entretiens téléphoniques, en complément des questionnaires écrits
- En termes de données brutes, par rapport à notre cible initiale, qui est de 13 régions métropolitaines et de 8 DOM, nous pouvons répartir les DR de la façon suivante :

4 régions ont déjà réalisé (ou sont sur le point de le faire) des actions de formation à destination des conseillers clientèle des réseaux bancaires.

Il s'agit de :

- ✓ Auvergne Rhône-Alpes
- ✓ Grand Est
- ✓ Centre Val de Loire
- ✓ Bretagne

7 régions n'ont pas initié de démarches de formation, même si certaines ont entrepris des contacts avec les réseaux bancaires

Il s'agit de :

- ✓ Île-de-France
- ✓ Occitanie
- ✓ Réunion
- ✓ Pays de la Loire
- ✓ Bourgogne Franche-Comté
- ✓ Normandie
- ✓ Hauts de France

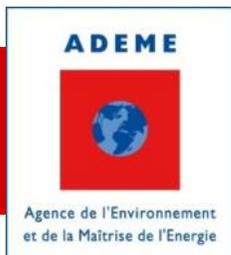
10 régions n'ont pas répondu à l'enquête

Il s'agit de :

- ✓ Nouvelle Aquitaine
- ✓ Corse
- ✓ Provence Alpes Côte d'Azur

Et des autres DR :

- ✓ Martinique Guadeloupe
- ✓ Saint Pierre et Miquelon
- ✓ Guyane
- ✓ Nouvelle Calédonie
- ✓ Polynésie
- ✓ Mayotte



3. Constats et préconisations

- **L'efficacité énergétique n'est pas à ce jour un enjeu pour les banques**

- ✓ Une partie des réseaux bancaires ignore aujourd'hui encore ce qu'est l'Ademe, quel est son rôle ? Les PTRE sont une terra incognita et les EIE de même.
- ✓ L'offre Ademe de formation est encore trop transparente

D'une manière générale, les réseaux bancaires sont à ce jour sur une logique de commercialisation de leurs produits existants, avec un souci de productivité et de rentabilité.

Ils perçoivent l'offre ADEME comme :

- ❖ « inutile » (leurs clients n'expriment pas de demandes liées à l'efficacité énergétique quand ils viennent les voir pour une demande de prêt)
 - ❖ trop « lourde » (0,5 j ou 1 j de formation en présentiel est un format souvent inadapté pour eux)
 - ❖ trop éloignée de leur métier de base (trop « technique »)
 - ❖ et sur un segment de « niche » (le nombre de clients apportés via les PTRE restent très inférieur à leurs propres bases de prospects).
- ✓ Les banques ne perçoivent pas le marché potentiel que peut représenter pour elles la rénovation énergétique des bâtiments, et ne portent donc pas d'intérêt au discours autour de cette thématique. Il y a donc un grand travail de conviction à réaliser

- **Des collaborations existent, qui restent localisées et fragiles**

- ✓ La qualité de la relation « intuiti personae » prend le pas sur la collaboration objective
 - ❖ Le partenariat avec un réseau bancaire ne semble possible qu'à partir du moment où nous avons un interlocuteur de bon niveau au sein de l'organisation du réseau, personnellement impliqué dans la problématique de rénovation énergétique et motivé par la démarche.

- ❖ Les actions réalisées dépendent fortement de l'engagement individuel du partenaire bancaire concerné. Cela représente une vraie fragilité qui nuit à la pérennité du partenariat et obère les possibilités de massification de la démarche. L'exemple de Rhône Alpes Auvergne est significatif à ce propos : dès lors que J.P Druz a changé de fonction au sein de la Banque Populaire des Alpes, les contacts avec la Banque Populaire Rhône Alpes sont devenus difficiles à rétablir. La DR de l'Ademe n'arrive pas à obtenir pour l'instant des rendez-vous, avec le réseau des Banques Populaires, mais également avec l'ensemble des autres enseignes bancaires.

- ✓ La proximité de valeurs réputées « partagées » est un facteur facilitant
 - ❖ Les pistes de travail actuellement à l'étude et les actions réalisées concernent plus des réseaux aux valeurs réputées plus proches d'une démarche « citoyenne » (Crédit Mutuel, Banque Populaire, Crédit Agricole...)
 - ❖ Les réseaux généralistes (BNP, Générale, LCL, etc.) sont hermétiques à l'offre existante, et donc inaccessibles.

- ✓ Les directions nationales des grands réseaux bancaires n'ont pu être contactées et impliquées pour l'instant

- **L'Ademe ne s'est pas encore totalement approprié le sujet de la formation des banques à l'efficacité énergétique**
 - ✓ Les données brutes de cette étude « parlent d'elles-mêmes »
 - ❖ La formation des conseillers clientèle des réseaux bancaires à l'efficacité énergétique est un sujet que les DR ADEME ne se sont pas encore approprié ! Les chiffres parlent d'eux-mêmes : seules 4 DR ont initié des actions de formation ! 2 sur les 4 ont été réalisées avec le même partenaire, en l'occurrence la Banque Populaire. 7 DR ont répondu qu'elles n'avaient rien fait à ce jour et 11 DR n'ont pas répondu à l'enquête.

- ✓ Les délégations Ademe semblent partagées sur le sujet
 - ❖ Certaines doutent de la pertinence de leur rôle dans cette démarche et renvoient volontiers soit à la Région, via les PTRE, soit à l'échelon national et donc ministériel
 - ❖ Quelques DR expriment par contre de vraies attentes et sont convaincues de la pertinence de traiter ce sujet. C'est sur ce socle d'intérêt et d'initiative qu'il faut construire d'autres partenariats. Le projet « oktave », actuellement en cours sur la région Alsace, peut être une initiative intéressante à observer dans la mesure où il propose des partenariats étendus : Région, Ademe, Groupements d'artisans, société de tiers financeurs, réseaux bancaires, PTRE. Le volontarisme dont fait preuve également la région Bretagne pour impliquer 5 réseaux bancaires, signataires d'une convention avec la Région, suite à l'AMI, est également à suivre avec intérêt.
- Des partenariats se créent au niveau régional et local, qui même s'ils sont insuffisants, restent un facteur clé de succès.
 - ✓ Au niveau local, sur le terrain, une meilleure connaissance de leurs mondes respectifs et une plus grande proximité entre les conseillers clientèle des réseaux bancaires d'une part et les CIE et animateurs des PTRE d'autre part est un facteur clé de succès de la démarche en cours. L'exemple de l'action réalisée par la DR Grand Est dans les Vosges est à ce titre exemplaire.
- L'offre de formation présentée de manière isolée semble peu audible, mais son contenu est perçu comme pertinent.
 - ✓ Le contenu de formation existant semble pertinent :
 - ❖ Chaque fois que des actions de formation ont pu être déployées, le retour des réseaux bancaires a toujours été identique, à savoir :
 - Un certain scepticisme au démarrage de l'action : Quel intérêt pour nous ? Ce n'est pas notre métier !
 - Une véritable conviction à l'issue de la formation : C'est un plus pour notre métier ! Cela nous donne une dimension de conseil, qui peut faire la différence vis-à-vis de nos clients.

- ✓ L'offre de formation doit faire partie d'un « package plus complet »

L'approche du monde bancaire doit se faire en mettant en avant un package complet : apport et rôle des PTRE, bien fondé du tiers financement, partenariats avec des groupements d'artisans spécialistes de l'efficacité énergétique, rôle de l'Adil, des EIE, l'appui de la Région, la formation des personnels.

- **Une attente assez forte existe de la part des DR vis-à-vis de l'ADEME national.**
 - ✓ Nécessité d'un outil d'argumentation pour « briser la glace » et tenter de convaincre les partenaires bancaires
 - ✓ Des apports pour mieux comprendre la « psychologie des banquiers »
 - ✓ Un support efficace de présentation de l'offre de formation disponible
 - ✓ Une offre elle-même assez souple pour s'adapter aux cultures d'entreprise du secteur bancaire

Concernant la promotion de l'offre auprès des banques

- **Etre déjà convaincu de la nécessité de promouvoir cette offre :**
 - ✓ Nous faisons le constat que les 2 mondes en jeu, l'efficacité énergétique et le secteur bancaire, ne parlent pas le même langage et peuvent assez rapidement se retrouver sur des « a priori » : trop technique, trop dogmatique, trop « écolo », « trop business », trop commercial !
 - ✓ Proposer d'emblée à des professionnels (du secteur bancaire) des formations pour leurs équipes, peut être perçu par ces derniers comme un peu « donneur de leçons ». Il est important d'en expliquer le « pourquoi » et les enjeux, avant d'être sur le contenu.
 - ✓ Il est donc important, avant de travailler sur le contenu de l'offre de formation, de travailler sur les outils de sa promotion.

- **Concevoir et réaliser un support de promotion de l'offre de formation :**
 - ✓ Cet outil pourrait être réalisé par l'Ademe au niveau national (groupe projet dédié) avec l'aide à nos yeux indispensable d'un professionnel du secteur bancaire
 - ✓ Son contenu devra comprendre :
 - ❖ Des informations de base à destination des acteurs bancaires : Qu'est-ce que l'Ademe ? Quel est son rôle ? Qu'est-ce qu'une PTRE ? Qu'est-ce qu'un EIE ? Quel est le rôle des ADIL ? Qu'est-ce que nous pouvons vous apporter ?
 - ❖ Un argumentaire précis et détaillé, pour convaincre nos partenaires bancaires des différents points suivants :
 - Le marché de la rénovation énergétique existe et va être de plus en plus « porteur ».
 - L'ADEME est capable de parler le « banquier » (mettre en avant le gain économique, la performance « business » pour la banque, plutôt que l'appel à la responsabilité éco-citoyenne !).

- ❖ Un exposé des gains pour eux : fiabilité des dossiers PTZ, garantie des travaux bien réalisés, focus sur la valeur verte du patrimoine de leurs clients,...
- ✓ Son format devra être adapté au contexte des banques, à leur culture d'entreprise. C'est pourquoi nous préconisons :
 - ❖ Une durée maximale d'une heure
 - ❖ Une présentation avec des supports multi-média, accessibles sur PC, tablettes, smartphones (création notamment d'une vidéo courte et impactante)
 - ❖ La possibilité d'effectuer une présentation à l'aide de ce support à l'occasion de réunions institutionnelles du réseau bancaire concerné. L'idée est d'utiliser ce « produit d'appel » pour susciter l'intérêt de la banque et aller plus loin avec elle dans un second temps
 - ❖ Permettre également au support multi média de circuler plus facilement, indépendamment d'une présentation physique en présentiel.
- ✓ Son mode de diffusion devra être le plus large possible
 - ❖ Il sera un outil de communication privilégié pour l'Ademe , pour les EIE, les PTRE et à destination des banques, mais aussi des notaires, des assurances, des professionnels du bâtiment.
- **Maintenir et enrichir les expériences locales et régionales existantes**
 - ✓ Rester dans une stratégie « d'essaimage », en tentant de compléter les 3 à 4 expériences déjà menées par d'autres chantiers exemplaires sur 2017, afin de disposer d'un retour d'expérience plus conséquent que celui existant à ce jour.
 - ✓ Faire aboutir les projets en cours (DR Réunion, DR Bretagne,...)
- **Faire monter en compétences « bancaires » les acteurs Ademe /EIE/PTRE**

- ✓ Une formation / sensibilisation des CIE, des animateurs de PTRE et des personnes en charge du dossier au sein des délégations Ademe doit être envisagée (peut-être existe-t-elle déjà au sein de l'Ademe ?)

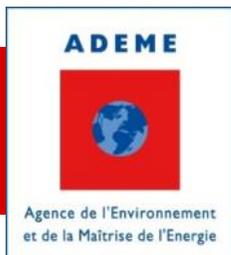
Ses objectifs seraient, parmi d'autres :

- ❖ Apporter aux intéressés une connaissance de base sur le fonctionnement du monde bancaire, afin de mieux comprendre et mieux dialoguer avec leurs interlocuteurs conseillers bancaires.
 - ❖ Les aider à « simplifier » leur discours pour éviter une approche trop « technique » ou trop « militante » de la rénovation énergétique des bâtiments.
 - ❖ Leur mettre à disposition un « kit argumentation » qui intégrerait des éléments de langage du monde bancaire.
- **Effectuer un véritable travail de démarchage commercial des banques**
 - ✓ Qualification de fichiers, phoning, prise de rendez-vous, proposition d'action, tel qu'il se pratique dans le secteur marchand.
 - **Maintenir une double « approche commerciale »**
 - ✓ Au niveau national, en sollicitant les directions marketing, communication, formation et/ou commerciale des grands réseaux bancaires (BNP, générale, LCL,...)
 - ✓ Au niveau régional et local, via les PTRE, les EIE, en suscitant des échanges, de la proximité et du « réseautage » avec les acteurs bancaires concernés, y compris les fédérations. La cible serait là plutôt sur les banques « mutualistes » (Crédit Agricole, Crédit Mutuel,...)
 - ✓ La multiplication des initiatives locales et régionales devrait permettre d'être plus « audible » auprès des partenaires bancaires au niveau national
 - **Avoir conscience que le chemin va être long et incertain !**

Concernant l'offre de formation elle-même

- **Maintenir les points clé du contenu de formation existant, qui semblent efficaces :**
Sur les expériences réalisées, les participants ont plutôt jugé pertinents les éléments de contenu existants, à savoir :
 - ✓ Chiffres clés sur les enjeux de la rénovation énergétique
 - ✓ Présentation des différents acteurs impliqués lors d'un projet de rénovation
 - ✓ Les dispositifs PTZ et CITE
 - ✓ Les points clés d'une rénovation réussie (enveloppe et équipements)
 - ✓ Le rôle de conseil de la banque vis-à-vis de ses clients, en matière d'efficacité énergétique
- **Savoir rendre cette offre plus souple et agile :**
 - ✓ Garder sa pédagogie ludique et interactive (utilisation de jeux, de quizz,...)
 - ✓ Ne pas rester « bloqué » sur des formats uniquement présentiel et d'un à deux jours.
 - ✓ Accepter, voire prôner des formats plus souples, mixant présentiel et distanciel.
 - ✓ Encourager les formats « sur mesure » (une session de 2h en distanciel aura plus d'impact que pas de formation du tout !)

- **Jouer la carte de l'approche « sur mesure »**
 - ✓ S'adapter à la culture d'entreprise du réseau bancaire concerné (chaque réseau à sa propre culture !)
 - ✓ Intégrer nos apports dans les process métier du réseau (exemple du guide pratique réalisé pour la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne, et que chaque conseiller bancaire peu utiliser dans l'entretien de découverte du projet de son prospect ou client).
 - ✓ Favoriser les partenariats Banque / Distributeurs / Industriels / Groupements d'artisans, chaque fois que cela est possible.
- **Mettre en synergie l'action de l'Ademe et celle des PTRE**
 - ✓ Les PTRE peuvent organiser des sessions de formation de 1 jour, sur la base du contenu existant, qui s'adressent en priorité aux conseillers bancaires des réseaux locaux, mais aussi au CIE, aux personnels des ADIL, etc.
 - ✓ Ces sessions de formation actuellement en cours de déploiement dans les régions Grand Est, Auvergne Rhône Alpes, aident à tisser un réseau local indispensable à la pérennité de la démarche
 - ✓ Mais elles peuvent également servir de « porte d'entrée », de « produit d'appel » pour les réseaux bancaires qui peuvent y envoyer 1 ou 2 personnes, avant de réfléchir à des déploiements plus conséquents au sein de leur réseau.
- **Maintenir la dimension « formation des formateurs internes » dans le dialogue singulier avec chaque enseigne bancaire**
 - ✓ L'Ademe doit pouvoir continuer à proposer une offre de formation à visée de déploiement interne, avec le relais de formateurs du monde bancaire. La démarche a bien fonctionné en Rhône Alpes, sur la région Grand Est et va se déployer en région Bretagne. Même si le contenu de formation doit être adapté (voir ci-avant), la stratégie de formation des formateurs bancaires internes nous semble valide. Elle correspond de plus à des pratiques courantes au sein des banques où la formation interne est souvent privilégiée.



4. Retours d'expérience et pistes de travail concernant les actions de formation déjà engagées (4DR)



La démarche

- Actions en place depuis 2010. L'initiative part de la Région qui pour favoriser la rénovation des bâtiments, crée un prêt à taux zéro, complémentaire de l'Eco PTZ, pour des travaux « monolots ».
- Des contrats ont été passés avec le Crédit Mutuel, le CIC, la Banque Populaire et Domofinance et l'ensemble a bien fonctionné.
- En 2015, changement de stratégie. La Région se recentre sur des projets de rénovation globale (fin de l'approche monolot) Domofinance se retire, les autres banques restent et le Crédit Agricole rejoint le dispositif.
- Depuis début 2017, arrêt de la démarche (décision politique de la région) et étude en cours pour mettre en œuvre un service public de la rénovation, avec la mise en place d'un tiers financement via un opérateur de type « SEM »

Les points clés

- Les réseaux bancaires ont été demandeurs de la formation pour leurs conseillers clientèle sur les termes techniques liés à la rénovation.
- Une formation de 0,5 jour a été mise en œuvre avec les conseillers des EIE et de l'ADIL, qui a très bien fonctionné et a créé des liens de confiance entre ces différents acteurs.
- Aujourd'hui, le conseiller bancaire appelle régulièrement le CIE pour des conseils liés aux dossiers de démarche de prêts qu'il traite.

Les enseignements à tirer

- Seuls les partenariats avec le Crédit Mutuel et dans une moindre mesure le Crédit Agricole restent féconds à ce jour, et ce grâce à la relation de travail privilégiée qui existe avec un responsable motivé et de bon niveau au sein du réseau bancaire concerné.
- La dimension réseau/relationnel est donc capitale et prend le pas sur l'argumentaire rationnel et l'explicitation technique de la démarche.
- Les banques ne perçoivent pas l'intérêt pour elles de ces démarches. L'enjeu est donc de les convaincre que le marché de la rénovation va être porteur et donc source d'activité pour elles.

La démarche

- Sous l'impulsion de JP DRUZ, directeur du développement durable et de J. Wiart de l'ADEME, a été conçu un module de formation d'une journée (voir contenu en annexe 1) destiné à être déployé en interne auprès des conseillers clientèle du réseau de la Banque Populaire des Alpes (BPA).
- Les objectifs de ce module étaient d'apporter aux participants des notions de base concernant l'efficacité énergétique afin non pas d'en faire des spécialistes, mais bien de les aider à mieux conseiller leur prospect ou leur client, à l'occasion d'un projet d'achat ou de rénovation : apporter quelques notions de base, savoir vers qui orienter leur client, etc.
- Le contenu de la formation abordait des éléments d'information : les différents acteurs en jeu lors d'un projet de rénovation, les points clés d'une rénovation efficace (types de travaux, dans quel ordre, etc.), les dispositifs existants au sein de la BPA mais aussi d'argumentation (gains pour la banque ? Pour le client ? Etc.)
- La pédagogie était très interactive et ludique (jeux de rôle, exercices pratiques, jeux de cartes,...)

Les points clés

- L'initiative et la pro-activité de JP DRUZ ont été déterminantes dans le succès de l'action réalisée.
- Une équipe de formateurs internes (dont JP DRUZ) a été constituée formée par l'ADEME à l'animation du module.
- Le module a été déployé (2013/2014) et plus de 150 conseillers bancaires ont été concernés.
- Les retours ont été très positifs, aux dires de JP DRUZ lui-même.

Les enseignements à tirer

- L'action a pu être réalisée notamment pour les raisons suivantes :
 - ✓ Une culture forte pré-existante au sein de la BPA en matière de développement durable et de partenariats (REH, SAMSE)
 - ✓ La personnalité et l'action de JP. DRUZ
- Les premières réactions des stagiaires en début de session étaient dubitatives : Quel rapport avec notre métier ? Trop technique ! Etc.

- En fin de session, les réactions s'étaient inversées : « C'est un plus pour notre métier ! Cela donne une dimension conseil ! On voit comment le mettre en œuvre !
- La communication et l'argumentation autour de la démarche est un point incontournable si l'on veut se donner une chance d'être écouté par les réseaux bancaires.
- Il s'agit donc d'avoir une approche de type « marketing » et de traiter par anticipation les objections suivantes :
 - ✓ Y-a-t-il réellement un marché de la rénovation énergétique ? Va-t-il se développer ?
 - ✓ L'efficacité énergétique s'accompagne t'elle d'un réel gain économique pour le client ?
 - ✓ Quel est l'intérêt pour moi banquier, d'aborder ces notions dans mes stratégies commerciales ? Qu'est-ce que j'y gagne ?
 - ✓ Que peuvent m'apporter les PTRE ?
 - ✓ S'agit-il uniquement d'une démarche d'apport de compétences ou allez-vous mettre en place des dispositifs de financement complémentaires ?
 - ✓ ...

La démarche

- 3 démarches ont été menées qui ont ou auraient pu déboucher sur une montée en compétences des conseillers bancaires :
- Une démarche de formation de type « intra » réalisée avec la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne (BPALC)
- Un AMI réalisé fin 2013 (en Alsace) pour impliquer, via des produits financiers adaptés, les banques dans un partenariat avec les EIE.
- Des sessions de formation réalisées fin 2016 sur Epinal.

CONCERNANT LE PROJET 1

- L'action réalisée s'est inspirée de celle menée avec la Banque Populaire des Alpes (BPA), à savoir :
- La volonté pré existante au sein de la BPALC d'une action de ce type et le portage du projet par Yves SAND, l'un des dirigeants du réseau.
- La volonté de disposer d'un module de formation adapté à leur contexte et leur réalité
- La démultiplication en interne de la formation, par des formateurs internes BPALC

Les points clés

- La BPALC a souhaité un module plus court (0,5 j) que la BPA avec la possibilité d'avoir une partie du contenu de la formation abordable en distanciel et non en présentiel, ce qui a été réalisé (voir annexe 2)
- L'apport de l'ADEME s'est concentré sur un travail d'ingénierie pédagogique (conception du module) car le réseau n'a pas exprimé de besoin de montée en compétences de ses formateurs internes.
- L'un des axes du travail réalisé était de créer des outils qui s'insèrent facilement dans les process de travail des conseillers clientèle. Pour cela, nous avons réalisé un « guide pratique » (en version digitale) qui doit aider le conseiller clientèle à mieux questionner son client et donc à lui apporter les réponses les mieux adaptées. L'ensemble se présente sous la forme d'une arborescence, avec différents scénarios possibles et des réponses à apporter au client, au cas par cas. (voir Annexe 3 la version papier de ce guide).

Les enseignements à tirer

- Là aussi la présence d'un dirigeant impliqué (Yves Sand) a été déterminante.
- La réalisation du « guide pratique » et l'adaptation du contenu (réduction à 0,5 j et intégration d'une partie « distancielle ») témoignent de la pertinence de « parler le langage de la banque » et de prendre en compte sa culture qui sont des facteurs clé de succès.

CONCERNANT LE PROJET 2

- La démarche d'AMI est semblable à ce qui a été réalisé en Centre Val de Loire : initiative de la Région et de l'ADEME, conception d'un prêt complémentaire à l'Eco PTZ, partenariat avec les banques et implication des EIE.

Les points clés

- A la différence de l'action menée en Centre Val de Loire, il n'y a pas eu de véritable coopération entre les conseillers bancaires et les conseillers EIE, et ce du fait des 2 parties qui n'ont pas témoigné d'une démarche pro active (des conseillers EIE trop soucieux de leur neutralité et des conseillers bancaires estimant le nombre de clients potentiels trop peu important).
- Aux dires de l'ADEME, les résultats produits sont mitigés :
 - ✓ Négatif sur le nombre de projets traités (quelques-uns seulement initiés en 2 ans)
 - ✓ Positif par le dialogue qui a commencé à se nouer entre : l'ADEME, les EIE, les banques

Les enseignements à tirer

- Les banques ne seront intéressées que si nous leur apportons un volume de contacts (via les PTRE) supérieurs au leur (ce qui n'est pas le cas aujourd'hui).

- Les banques semblent apprécier le côté « fiabilisation » des dossiers que peuvent apporter les PTRE et EIE (ingénierie des aides possibles et validation techniques).
- Le partenariat doit être conditionné à une formation/sensibilisation des conseillers clientèle à l'efficacité énergétique. Mais cette formation/sensibilisation doit aussi concerner les CIE et les animateurs des PTRE, qui doivent être plus au fait des « standards » du monde bancaire.
- En tout état de cause, la meilleure connaissance réciproque des conseillers bancaires et des animateurs de PTRE, au niveau local, est un facteur clé de succès, pour éviter le « choc des cultures business VS écolo ».
- Le projet « OKTAVE », actuellement en cours de déploiement, sur et avec la Région, est un service de rénovation intégré qui propose une solution « clé en main » aux particuliers : contact avec un groupement d'artisans, intervention d'un tiers financeur, etc... Ce projet permet de renouer des liens avec les acteurs bancaires, qui peuvent être des partenaires de sous-traitance dans la démarche (Caisse d'Épargne, Caisse des Dépôts, Procivis,...).

CONCERNANT LE PROJET 3

La démarche

- Dans le droit fil de l'action initiée avec la BPALC, la DR Grand Est a organisé 4 sessions de formation à destination de futurs formateurs internes des réseaux bancaires. Ces formations apportaient des éléments de contenu sur l'efficacité énergétique et le financement des travaux de rénovation (matin) ainsi que des apports pédagogiques pour rediffuser en interne ces éléments (après-midi).
- Ces sessions ont concerné 40 personnes sur 2016. Les principaux réseaux bancaires concernés ont été : la BPALC, la Caisse d'Épargne Lorraine Champagne Ardenne, la BNP, le Crédit Mutuel, la banque Kolb, la Société Générale, la Banque Postale, le CCM, le Crédit Agricole Alsace Vosges,...
- 7 autres sessions de formation directe des conseillers bancaires (sans dimension de formation/démultiplication en interne) sont planifiées sur 2017 sur 3 départements (54, 55, 57).

Les points clés

- L'implication de la DR ADEME, via Francine MAÏDA et Christophe BAREL a été déterminante dans la conduite du projet.

- L'implication de la fédération bancaire des Vosges via son directeur M. BAUMAN a également contribué au succès de la démarche.
- Au-delà de la réussite de l'action et du niveau de satisfaction des participants, il a été constaté un problème de communication autour des formations, car une partie des participants pensait venir à une session de formation à l'EcoPTZ.

Les enseignements à tirer

- Une partie des participants ne connaissait pas l'existence et les services proposés par les EIE et/ou les PTRE.
- La formation a permis de nouer des contacts entre eux.
- La communication en amont de la formation doit être l'objet de toutes les attentions, pour éviter des malentendus entre ce que les stagiaires pensent trouver dans le stage et le contenu réel de celui-ci. C'est pour nous une illustration supplémentaire de la nécessité de parler le même langage entre le monde de la Banque et celui de l'Efficacité Énergétique.

NB : Pour de plus amples retours sur ces sessions de formation, voir en annexe 4 le compte rendu des formateurs qui ont animé ces sessions.

La démarche

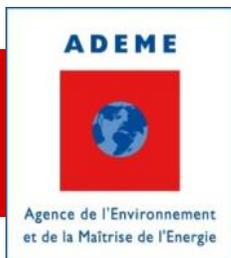
- Dans le cadre de l'AMI initié en 2016, 5 banques ont répondu.
- Une première charte de conventionnement avec la Région vient d'être signée avec le Crédit Mutuel de Bretagne (CMB).
- 2 autres chartes vont être signées dans les jours qui viennent avec le Crédit Foncier et le Crédit Agricole.
- Des discussions sont en cours avec La Caisse d'Épargne et la Banque Populaire.
- Un programme de formation est associé à cet AMI, qui a été présenté aux banques concernées en 2016, lors d'une réunion organisée par l'ADEME.
- L'option retenue a été de présenter le contenu existant du module de formation de 1 jour, tel que conçu lors de l'action avec la Banque Populaire des Alpes et de proposer à chaque réseau bancaire de démultiplier la formation en interne, avec des formateurs du réseau bancaire concerné.

Les points clés

- 3 des réseaux bancaires concernés ont exprimé des besoins assez précis quant à l'action de formation :
 - ✓ CMB : 20 formateurs internes à former
 - ✓ La Poste : 16 formateurs et 200 à 300 conseillers à former
 - ✓ Crédit Agricole : 300 conseillers bancaires à former
- Tous ont exprimé le besoin d'adapter le format de la formation à la réalité de leur culture et de leur activité.
- A priori, la stratégie de formation sera déployée à partir de septembre 2017.

Les enseignements à tirer

- Il existe une culture de la formation interne dans les réseaux bancaires, donc la proposition de déploiement avec des formateurs internes semble une option efficace.
- Les banques sont en demande de formats courts : 1h, 2h, 0,5 jour.
- Le format présentiel est à privilégier pour la formation des formateurs, mais le format distanciel (avec contenus multimédias) est plébiscité pour la formation des conseillers clientèle, car en phase avec leur culture d'entreprise.



5. Le diagnostic et les enseignements concernant les DR qui n'ont pas initié de démarches de formation (7 DR)

- 5.1 Raisons invoquées pour expliquer l'absence d'initiatives sur cette thématique
- 5.2 L'état d'esprit des DR, leur analyse, leurs attentes



5.1 Raisons invoquées pour expliquer l'absence d'initiatives sur cette thématique

3 points clés résument l'attitude des 7 DR concernées :

- Le manque de temps et de moyens pour structurer en DR une offre de sensibilisation / formation à destination des acteurs bancaires
- Des partenaires bancaires difficiles à mobiliser et qui ne voient pas la valeur ajoutée de notre offre
- La thématique (déjà) portée par le Conseil Régional au travers d'un AM

Sont également évoqués les points suivants :

- La rencontre de deux mondes trop différents
- Des contacts pris dans le cadre des PTRE, avec une présentation de l'offre de formation qui intéresse sur le principe, mais qui n'aboutit pas sur des démarches concrètes
- Pas d'accompagnement jusqu'à présent du siège pour développer ces partenariats
- Les banques qui n'ont pas déjà une « politique verte » semblent fermées à nos propositions

Le cas particulier de la Réunion :

- Cas spécifique de la réunion : Le chantier est plus récent, il débute, avec un contexte très particulier. Les premiers appels à projet PTRE sont lancés.
- L'implication de l'ADIL est forte
- La DR Ademe est en attente forte d'une proposition de l'Ademe National pour adapter les formations existantes au contexte de la réunion et les déployer en s'appuyant sur les acteurs locaux.

Nous avons pu identifier, à ce stage de notre étude, 2 attitudes assez différentes :

1^{ère} attitude :

Les DR concernées considèrent que c'est un sujet important, et que l'ADEME doit s'y impliquer. Du coup, leur attitude est plutôt positive, avec des attentes et des besoins exprimés :

Analyse (verbatim)

- Forte attente des résultats des 2 études (VESTA et Longitudes) pour initier des actions, en s'inspirant de ce qui a déjà été fait et qui fonctionne
- L'objectif principal est de créer un climat de confiance entre : les banques, l'ADEME, les PTRE, les collectivités et les ménages
- Notre offre de formation doit savoir s'adapter à la culture d'entreprise de chaque réseau bancaire concerné.
- L'Ademe ne doit pas porter le sujet seule, le ministère doit être moteur au niveau national.
- Il faut réfléchir à un « package » : tiers financeur, partenariat avec des banques proches de nos valeurs.

Besoins exprimés :

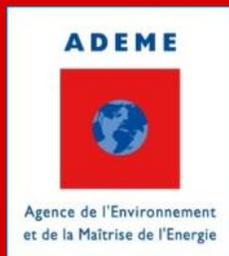
- Mieux comprendre la psychologie des partenaires bancaires (pourquoi ne facilitent ils pas l'accès au financement des travaux de rénovation ? Quelles sont leur difficultés ?, ...)
- Disposer d'un argumentaire pour les convaincre
- Disposer d'un support pour présenter notre offre de formation

2^{ème} attitude :

Les DR qui sont sur cette ligne se posent la question de la pertinence du rôle de l'Ademe et renvoient plutôt le projet au rôle du Conseil Régional et des PTRE.

Analyse (verbatim)

- Ce type d'intervention est-il prioritaire dans la stratégie de l'Ademe ? N'est-ce pas plutôt le rôle de la région ?
- C'est au niveau des PTRE que ce sujet doit être développé avec une dimension de « proximité »
- Proposer une formation est une vision très (trop ?) « ademienne ». Le conseiller bancaire a bien d'autres priorités que celle-ci !
- Le vrai sujet est le financement de la transition énergétique. Cela doit se traiter d'abord au niveau national, et le tiers financeur peut être une des clés de la réussite de la démarche.
- Nous avons des contacts avec la Banque Populaire Atlantique, mais cela n'a pas été suivi d'effets ! En interne, au sein de notre DR, on a manqué de suivi pour concrétiser ces premiers échanges.
- Aux niveaux régional et local, c'est aux fédérations bancaires de s'occuper de ce sujet, ce n'est pas à l'Ademe de le faire !



ANNEXES

- Annexe 1 : Module de formation de 1 jour à destination de la Banque Populaire des Alpes
- Annexe 2 : Module de formation de 0,5 jour, à destination de la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne (BPALC)
- Annexe 3 : Version papier du « guide pratique », réalisé pour les conseillers clientèle de la BPALC
- Annexe 4 : Action de formation réalisée par la DR Grand Est dans les Vosges



Annexe 1 : Module de formation de 1 jour à destination de la Banque Populaire des Alpes

Sensibilisation à l'efficacité énergétique

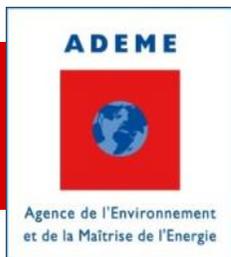
Module de formation/information à destination
des conseillers clientèle de la Banque Populaire des Alpes

Déroulé pédagogique



Titre de la séquence	Objectifs	Contenus	Pédagogie	Durée	Horaires
1. Ouverture du stage	<ul style="list-style-type: none"> Présenter les objectifs, le programme et la pédagogie 	<ul style="list-style-type: none"> Objectifs de formation Contenu Pédagogie Etat d'esprit 	<ul style="list-style-type: none"> 2 ou 3 diapositives Rapide tour de table 	15'	09 h 00 09 h 15
2. L'intérêt de connaître les notions d'efficacité énergétique pour mieux conseiller son client	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les notions clés de l'efficacité énergétique des bâtiments Etre sensibilisé à l'intérêt de l'efficacité énergétique pour son client, à l'occasion d'un projet d'investissement ou de rénovation 	<ul style="list-style-type: none"> Données « macro » sur les consommations d'énergie en France Données « micro » sur l'évolution de la part de l'énergie dans la consommation des ménages Notions sur l'étiquette énergétique 	<ul style="list-style-type: none"> « Quizz participants » avec corrections et apports d'informations par le formateur 	1 h	09 h 15 10 h 15
3. La connaissance des différents acteurs lors d'un projet de construction ou de rénovation	<ul style="list-style-type: none"> Bien connaître les différents acteurs en jeu pour mener à bien un projet de construction performante au niveau énergétique Savoir éviter les pièges Etre capable de conseiller son client sur le « bon chemin » pour concilier ses objectifs de performance et la planification de son projet Disposer des bons contacts pour trouver toutes les informations utiles Connaître le dispositif d'encadrement de la RT 2012 Y voir clair sur les principaux labels et qualifications 	<p>Les différents acteurs à prendre en compte lors d'un projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les sources d'information Les aides à la conception Les différentes autorisations à obtenir Les travaux, les artisans, les labels et certifications Les démarches de validation 	<ul style="list-style-type: none"> Jeu des « 5 familles » Travaux en 4 sous-groupes à partir de 2 projets (construction neuve et rénovation) Restitution, correction et apports du formateur Remise d'un jeu de cartes complet à chaque stagiaire 	1 h 15	10 h 15 11 h 45 (pause comprise)
<i>Repas</i>				1 h 30	11 h 45 13 h 15

Titre de la séquence	Objectifs	Contenus	Pédagogie	Durée	Horaires
4. Le partenariat BPA / REH	<ul style="list-style-type: none"> Bien connaître le partenariat BPA / REH pour mieux l'intégrer dans ses pratiques professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> Apports d'informations 	<ul style="list-style-type: none"> Diaporama Echanges et débats 	45'	13 h 15 14 h 00
5. Le conseil et l'information auprès de son client	<ul style="list-style-type: none"> Etre capable de sensibiliser son client aux principes de base de l'efficacité énergétique, (enveloppe, systèmes...) de lui expliquer l'intérêt pour lui et les enjeux associés à l'occasion de son projet patrimonial ou professionnel Connaître les principaux ordres de grandeur en termes de coût et de temps de retour en matière d'équipements clés liés à l'efficacité énergétique 	<ul style="list-style-type: none"> Les grands principes d'un bâtiment économe Quels travaux ? Dans quel ordre ? Comment faire des travaux sans regrets ? Apports d'informations sur : <ul style="list-style-type: none"> Les ouvrants Le toit Les parois Les sols Les équipements (chauffage...) Apports sur les coûts et temps de retour de ces différents points Notion de coût global 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux en 3 sous-groupes sur 3 cas concrets : <ol style="list-style-type: none"> Projet de rénovation « légère » Rénovation « standard » Rénovation « ambitieuse » Utilisation de cartes/fiches infos 	1 h 15	14 h 00 15 h 15
<i>Pause</i>				15'	15 h 15 15 h 30
6. Ateliers pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer les notions de base vues le matin à son expertise initiale de conseiller clientèle, et contribuer ainsi à la fidélisation de sa clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> Atelier 1 : « Sensibiliser son client à l'efficacité énergétique » Atelier 2 : Informer son client sur les différents acteurs et le bon ordre des travaux Atelier 3 : « Savoir conseiller un bouquet de travaux et informer son client (à partir des 3 cas de la séquence 5) 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation commune des différents ateliers (15') 6 jeux de rôle (15' chacun) soit 1 h 30 ✓ Atelier 1 : 1 jeu de rôle ✓ Atelier 2 : 2 jeux de rôle ✓ Atelier 3 : 3 jeux de rôle 	1 h 45	15 h 30 17 h 15
7. Conclusion / évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Evaluer la journée de formation 	<ul style="list-style-type: none"> Questionnaire écrit 	<ul style="list-style-type: none"> Tour de table 	15'	17 h 15 17 h 30



Annexe 2 : Module de formation de 0,5 jour à destination de la BPALC

« Sensibilisation à l'efficacité énergétique / Acteurs du secteur Bancaire »

Module de formation/information à destination des conseillers clientèle

Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne

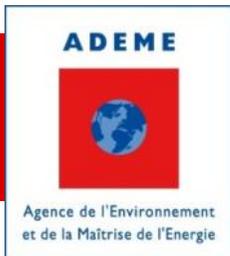
Déroulé pédagogique - durée 3h50 (pause comprise)

Version au 19.03.2015



Titre de la séquence	Objectifs	Contenus	Pédagogie	Durée
1. Ouverture du stage	<ul style="list-style-type: none"> Présenter les objectifs, le programme et la pédagogie 	<ul style="list-style-type: none"> Objectifs de formation Contenu Pédagogie Etat d'esprit 	<ul style="list-style-type: none"> 2 ou 3 diapositives Rapide tour de table 	15'
2. L'intérêt de connaître les notions d'efficacité énergétique pour mieux conseiller son client	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les notions clés de l'efficacité énergétique des bâtiments Etre sensibilisé à l'intérêt de l'efficacité énergétique pour son client, à l'occasion d'un projet d'investissement ou de rénovation 	<ul style="list-style-type: none"> Données « macro » sur les consommations d'énergie en France Données « micro » sur l'évolution de la part de l'énergie dans la consommation des ménages Notions sur l'étiquette énergétique 	<ul style="list-style-type: none"> « Quizz participants » avec corrections et apports d'informations par le formateur 	30'
3. La connaissance des différents acteurs lors d'un projet de construction ou de rénovation	<ul style="list-style-type: none"> Bien connaître les différents acteurs en jeu pour mener à bien un projet de construction performante au niveau énergétique Savoir éviter les pièges Etre capable de conseiller son client sur le « bon chemin » pour concilier ses objectifs de performance et la planification de son projet Disposer des bons contacts pour trouver toutes les informations utiles Connaître le dispositif d'encadrement de la RT 2012 Y voir clair sur les principaux labels et qualifications 	<p>Les différents acteurs à prendre en compte lors d'un projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les sources d'information Les aides à la conception Les différentes autorisations à obtenir Les travaux, les artisans, les labels et certifications Les démarches de validation 	<ul style="list-style-type: none"> Jeu des « 5 familles » Travaux en 4 sous-groupes à partir de 2 projets (construction neuve et rénovation) Restitution, correction et apports du formateur 	40'

Titre de la séquence	Objectifs	Contenus	Pédagogie	Durée
4. Le conseil et l'information auprès de son client	<ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de sensibiliser son client aux principes de base de l'efficacité énergétique, (enveloppe, systèmes...) de lui expliquer l'intérêt pour lui et les enjeux associés à l'occasion de son projet patrimonial ou professionnel • Connaître les principaux ordres de grandeur en termes de coût et de temps de retour en matière d'équipements clés liés à l'efficacité énergétique 	<ul style="list-style-type: none"> • Les grands principes d'un bâtiment économe • Quels travaux ? Dans quel ordre ? Comment faire des travaux sans regrets ? • Apports d'informations sur : <ul style="list-style-type: none"> • Les ouvrants • Le toit • Les parois • Les sols • Les équipements (chauffage...) • Apports sur les coûts et temps de retour de ces différents points • Notion de coût global 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux en 4 sous-groupes sur 2 cas concrets : <ol style="list-style-type: none"> 1. Projet de rénovation « légère » 2. Rénovation « standard » • Utilisation de cartes/fiches infos 	1 h 30
5. Ateliers pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les notions abordées lors de la formation, dans le contexte d'un entretien client. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atelier 1 : « La rénovation BBC » • Atelier 2 : « Au-delà des fenêtres » 	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation en 2 groupes des différents ateliers (10') • 2 jeux de rôle (10' chacun) 	30'
6. Conclusion / évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer la journée de formation 		<ul style="list-style-type: none"> • Tour de table 	10'

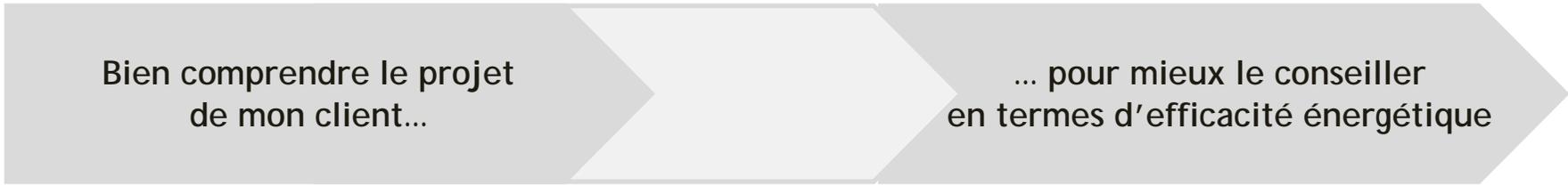


Annexe 3 : Version papier du « guide pratique », réalisé pour les conseillers clientèle de la BPALC



« Guide pratique pour conseiller son client en matière d'efficacité énergétique »

Version au 09.07.2015





1

Achat dans le neuf



2

Achat dans l'ancien avec
travaux de rénovation

Prêt pour l'achat



Prêt complémentaire pour
travaux de rénovation



3

Travaux de rénovation dans
l'existant

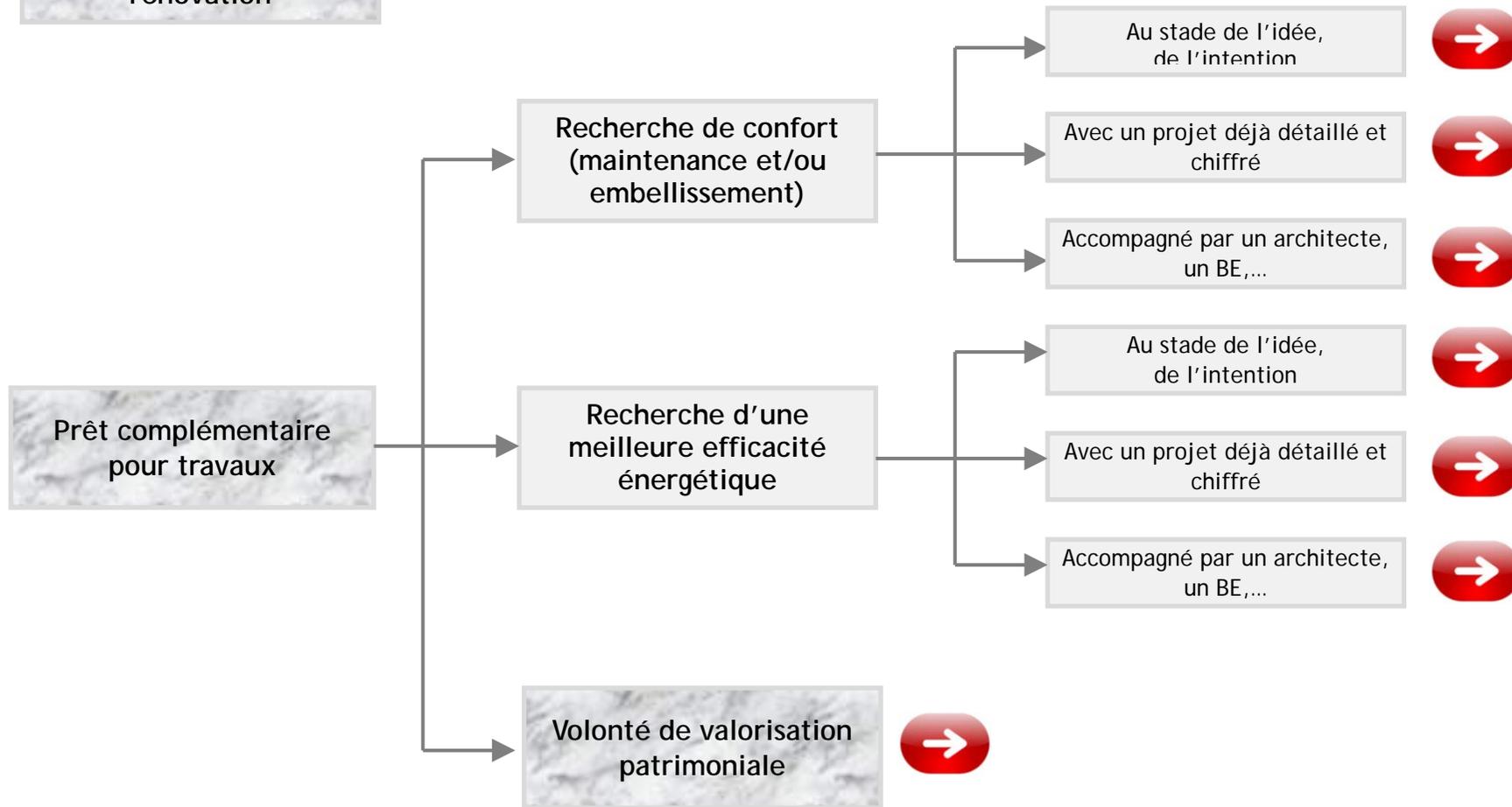
Agrandissement



Embellissement ou
Aménagement



2
 Achat dans l'ancien
 avec travaux de
 rénovation





2
 Achat dans l'ancien
 avec travaux de
 rénovation

Volonté de valorisation
 patrimoniale

Projet de transmission
 ou de réalisation du
 patrimoine

Au stade de l'idée,
 de l'intention



Avec un projet déjà détaillé
 et chiffré



Accompagné par un
 architecte, un BE,...



Investissement locatif ?

Au stade de l'idée,
 de l'intention



Avec un projet déjà détaillé
 et chiffré

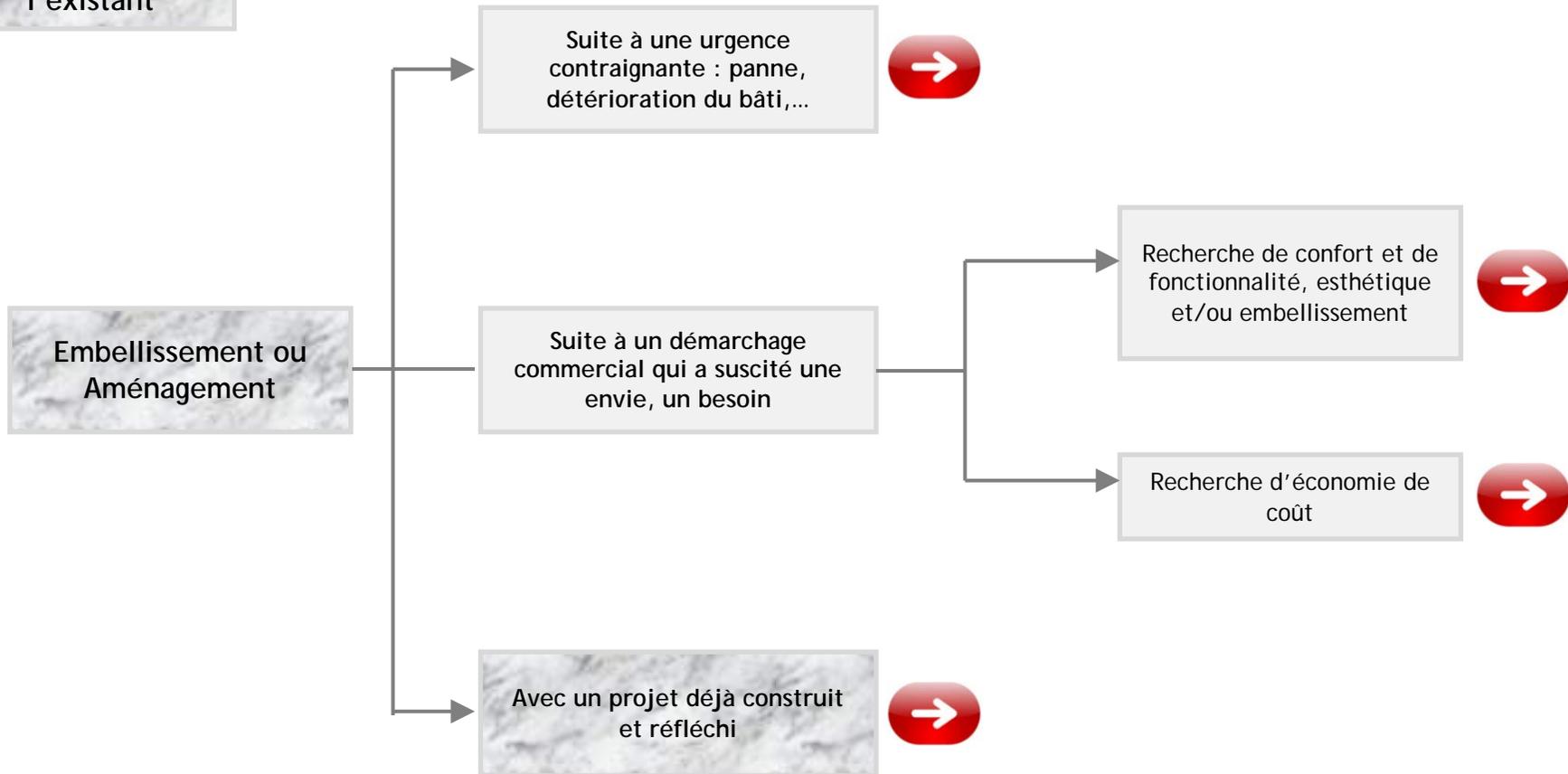


Accompagné par un
 architecte, un BE,...

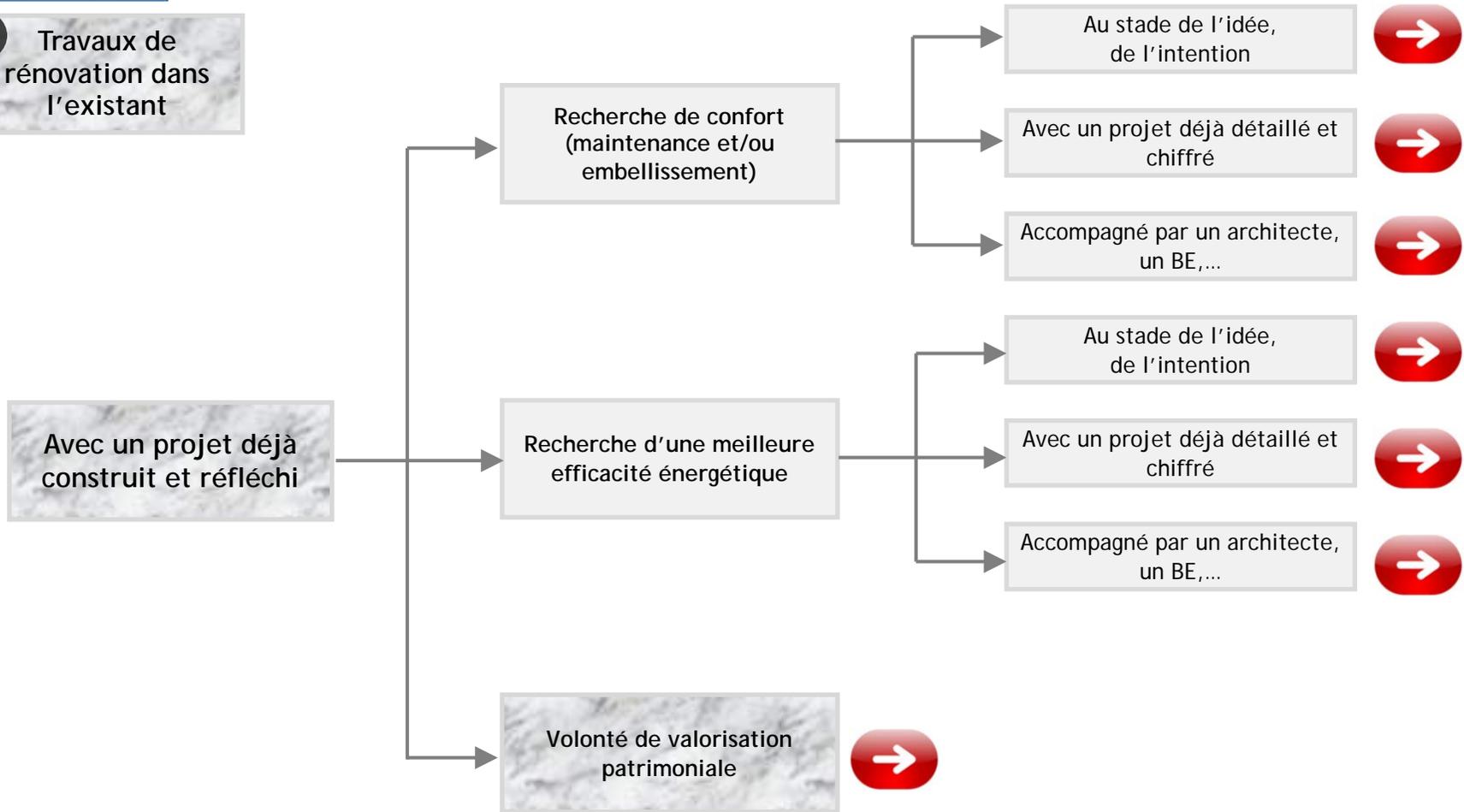




3 Travaux de rénovation dans l'existant

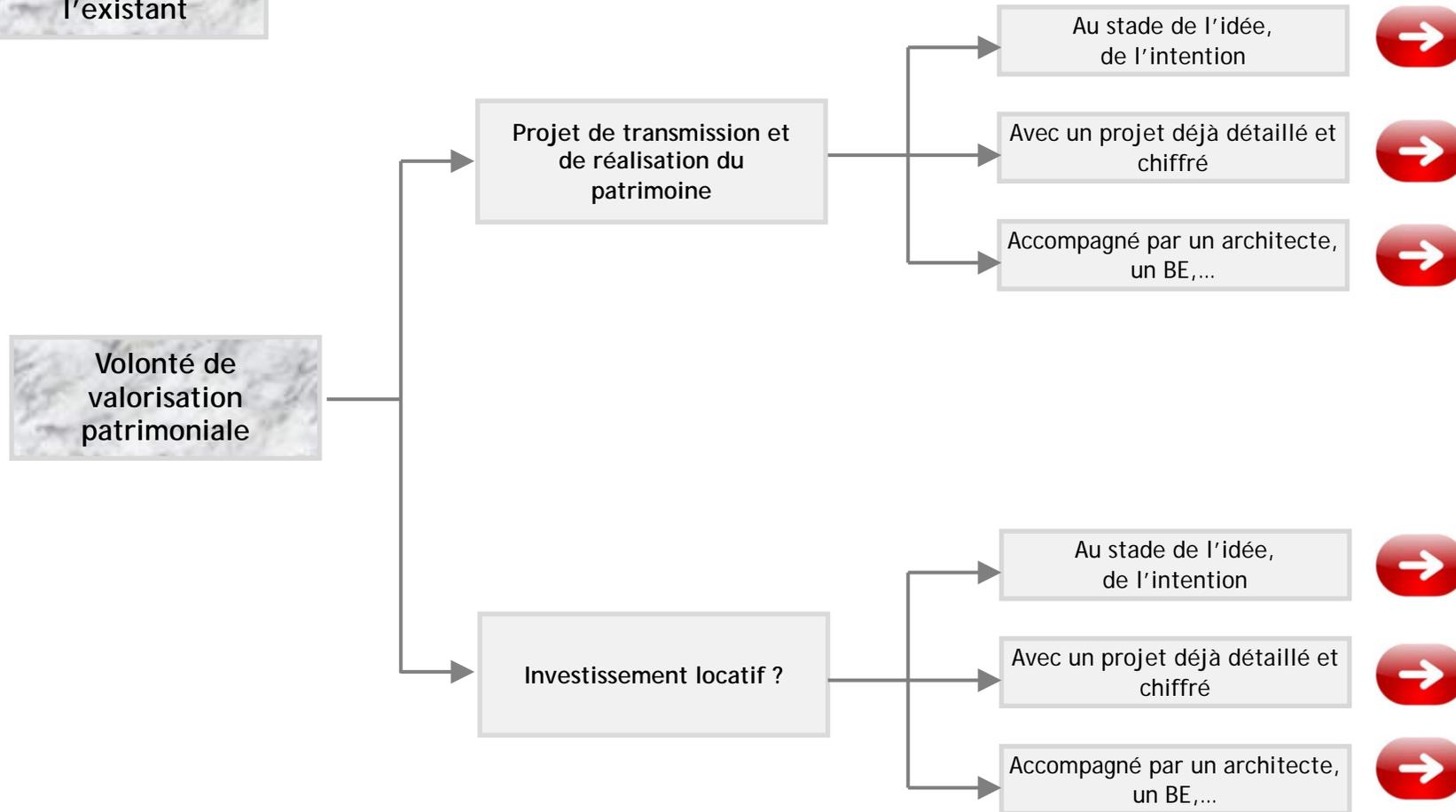


3 Travaux de rénovation dans l'existant





3 Travaux de rénovation dans l'existant



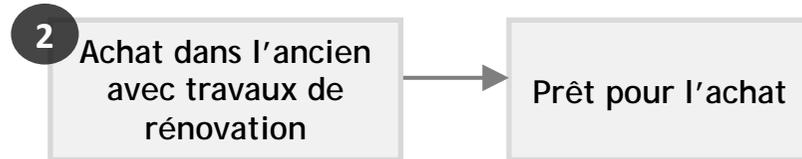
1

Achat dans le neuf



**A préciser
auprès du client !**

Le cadre réglementaire étant bien défini, les préconisations sur l'efficacité énergétique ne sont pas nécessaires :
Depuis le 1^{er} janvier 2013, toute construction neuve est soumise à la Réglementation Thermique 2012 (RT2012).
Dès le permis de construire, une attestation de prise en compte de la RT2012 est à fournir, elle permet d'être certain que le niveau d'isolation du bâtiment est suffisant au regard des enjeux d'efficacité énergétique. Cette attestation peut être réalisée par un bureau d'études thermiques.
A l'achèvement des travaux, un contrôleur visite la construction pour s'assurer de sa conformité vis-à-vis de la RT2012.



L'achat d'un bâtiment existant n'oblige pas à la réalisation de travaux d'amélioration énergétique.

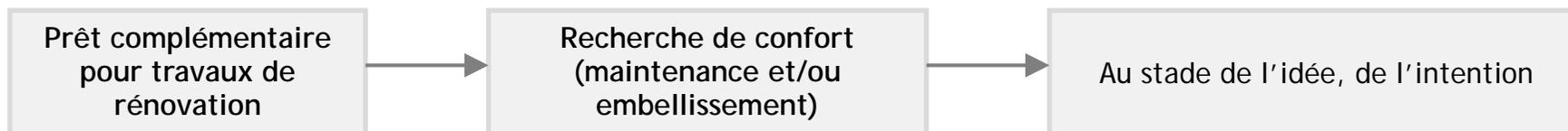
Le conseiller doit alors questionner son client sur ses besoins en financement de travaux complémentaires tant sur l'aspect efficacité énergétique que sur l'aspect confort.

Le site est-il occupé immédiatement après l'achat ?

Non : une rénovation globale peut être envisagée (isolation du bâti + menuiseries + ventilation + équipements), un audit (ou évaluation énergétique) est alors nécessaire

Oui : une rénovation partielle ou par étapes peut être envisagée, il faut alors définir les postes prioritaires

2 Achat dans l'ancien
avec travaux de
rénovation



Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur sa facture de chauffage.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.



La façade est-elle à refaire ? Une isolation par l'extérieur peut être réalisée par le façadier

La toiture est-elle à changer ? L'isolation des combles peut être réalisée par la même occasion

Les menuiseries sont-elles anciennes ? Le remplacement des menuiseries extérieures doit tenir compte d'une possible isolation des murs et du bon fonctionnement de la ventilation

Les équipements, chauffage et ECS* sont-ils à changer ? Le remplacement du système de chauffage nécessite une vue d'ensemble du bâtiment par un professionnel

Dans tous les cas une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.

*ECS : Eau Chaude Sanitaire

2 Achat dans l'ancien
 avec travaux de
 rénovation

Prêt complémentaire
 pour travaux de
 rénovation

Recherche de confort
 (maintenance et/ou
 embellissement)

Avec un projet déjà détaillé et
 chiffré



**Les messages
 clés !**

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur sa facture de chauffage.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.



**A préciser
 auprès du client !**

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

Si la façade est à refaire, une isolation extérieure a-t-elle été envisagée ?

Si la toiture est à changer, l'isolation des combles a-t-elle été intégrée ?

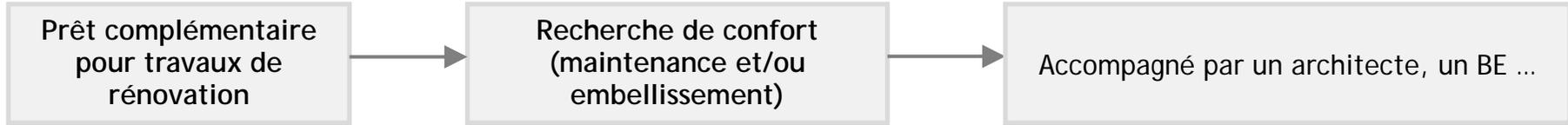
Si les menuiseries sont à remplacer, leurs dimensions vis-à-vis de l'impact d'une possible isolation extérieure dans le futur a-t-elle été prise en compte ? Le remplacement de la ventilation a-t-il été proposé ?

Si les équipements, chauffage et ECS*, sont changés, l'approche globale du bâtiment par un professionnel a-t-elle été réalisée ?

*ECS : Eau Chaude Sanitaire



2 Achat dans l'ancien
avec travaux de
rénovation



Les messages clés ! Les messages

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur sa facture de chauffage.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.



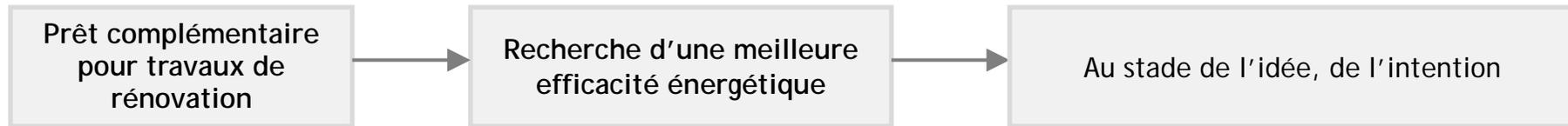
A préciser auprès du client
A préciser

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

Si non, les faire déterminer par le conseil qui accompagne le client



2 Achat dans l'ancien
avec travaux de
rénovation



Les messages
clés !



A préciser
auprès du client !

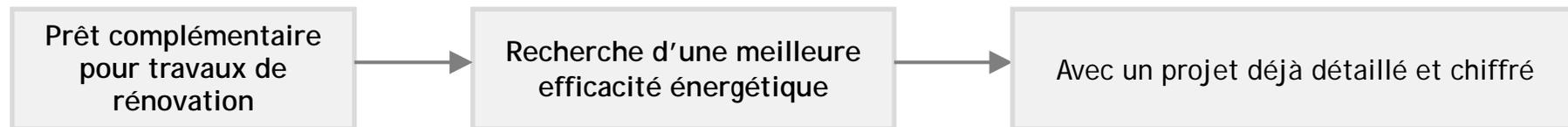
Le choix et l'ordre des travaux sont cruciaux pour obtenir un bouquet de travaux efficace.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.

Pour mettre en avant les travaux les plus efficaces, une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.

2 Achat dans l'ancien
avec travaux de
rénovation



Les messages clés !

Le choix et l'ordre des travaux sont cruciaux pour obtenir un bouquet de travaux efficace.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

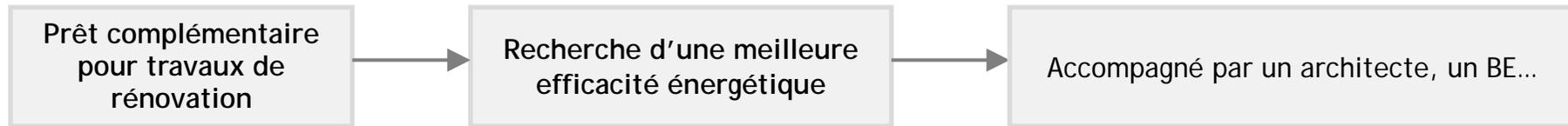
Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.



A préciser auprès du client !

Pour vérifier l'efficacité des travaux proposés, une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.

2 Achat dans l'ancien
avec travaux de
rénovation



Les messages
clés !

Le choix et l'ordre des travaux sont cruciaux pour obtenir un bouquet de travaux efficace.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

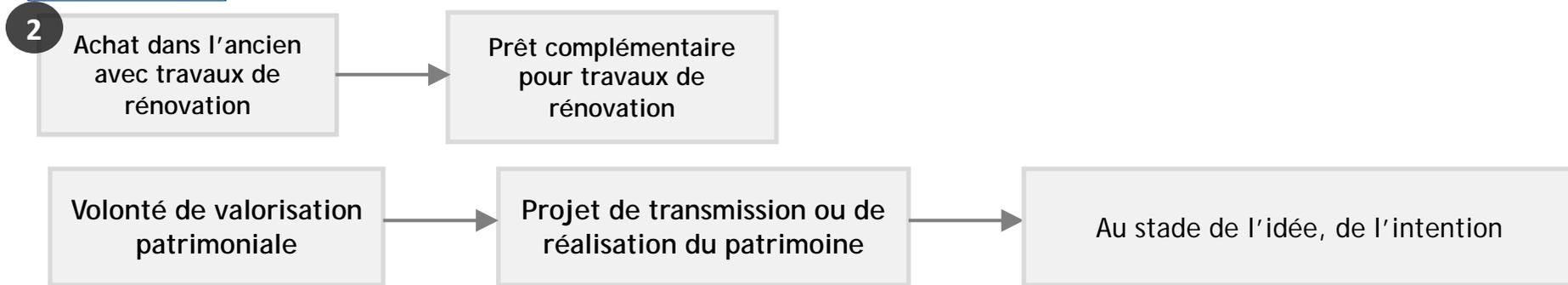
Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.



A préciser
auprès du client !

Les aides financières associées à l'efficacité énergétique ont-elles été intégrées dans le projet ?

Si non, les faire déterminer par le conseil qui accompagne le client



Les messages clés !



A préciser auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur la valeur de son bien immobilier (Cf. DPE).

Recourir aux énergies renouvelables est aussi un moyen d'accroître la valeur verte du bâtiment. (tester l'intérêt éventuel de votre client sur cette thématique)

La façade est-elle à refaire ? Une isolation par l'extérieur peut être réalisée par le façadier

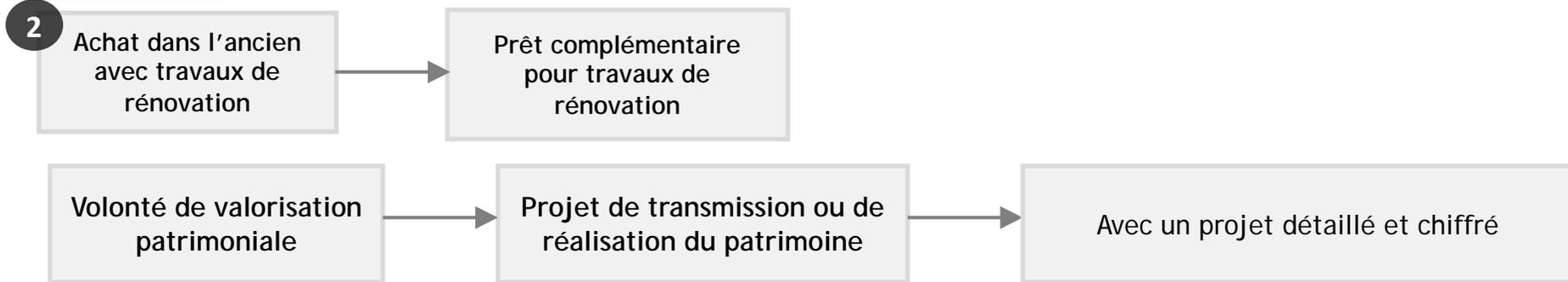
La toiture est-elle à changer ? L'isolation des combles peut être réalisée par la même occasion

Les menuiseries sont-elles anciennes ? Le remplacement des menuiseries extérieures doit tenir compte d'une possible isolation des murs et du bon fonctionnement de la ventilation

Les équipements, chauffage et ECS* sont-ils à changer ? Le remplacement du système de chauffage nécessite une vue d'ensemble du bâtiment par un professionnel

Dans tous les cas une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.

*ECS : Eau Chaude Sanitaire



Les messages
clés !



A préciser
auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur la valeur de son bien immobilier (Cf. DPE).

Recourir aux énergies renouvelables est aussi un moyen d'accroître la valeur verte du bâtiment (tester l'intérêt éventuel de votre client sur cette thématique)

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

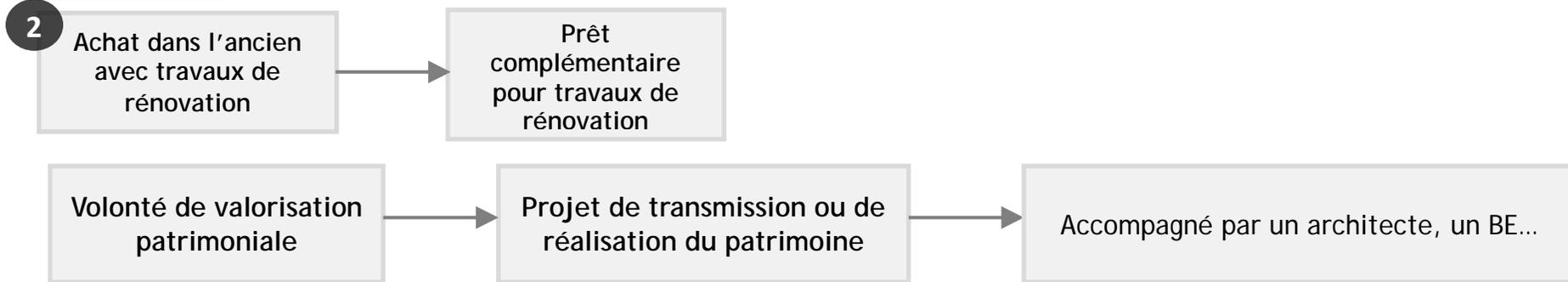
Si la façade est à refaire, une isolation extérieure a-t-elle été envisagée ?

Si la toiture est à changer, l'isolation des combles a-t-elle été intégrée ?

Si les menuiseries sont à remplacer, leurs dimensions vis-à-vis de l'impact d'une possible isolation extérieure dans le futur a-t-elle été prise en compte ? Le remplacement de la ventilation a-t-il été proposé ?

Si les équipements, chauffage et ECS*, sont changés, l'approche globale du bâtiment par un professionnel a-t-elle été réalisée ?

*ECS : Eau Chaude Sanitaire



Les messages
clés !



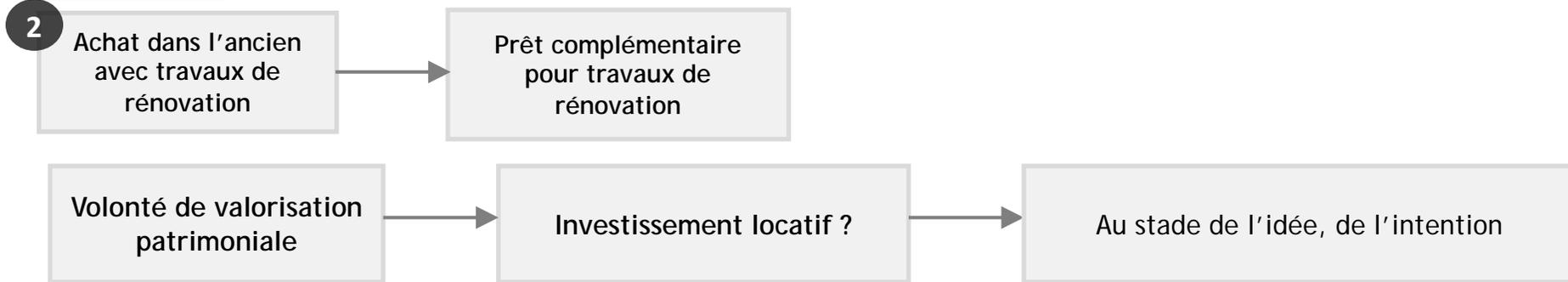
A préciser
auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur la valeur de son bien immobilier (Cf. DPE).

Recourir aux énergies renouvelables est aussi un moyen d'accroître la valeur verte du bâtiment (tester l'intérêt éventuel de votre client sur cette thématique)

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

Si non, les faire déterminer par le conseil qui accompagne le client



Les messages clés !

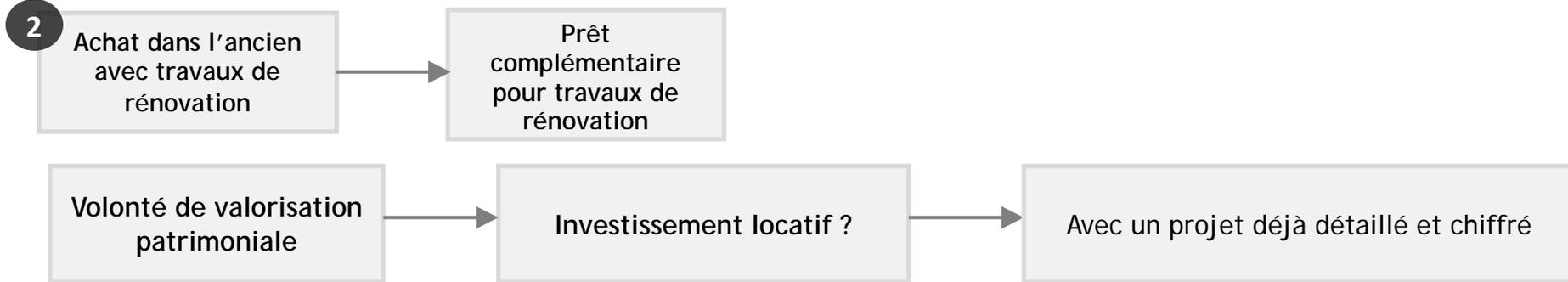


A préciser auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur le montant des charges et la valorisation du loyer.

La façade est-elle à refaire ? Une isolation par l'extérieur peut être réalisée par le façadier
 La toiture est-elle à changer ? L'isolation des combles peut être réalisée par la même occasion
 Les menuiseries sont-elles anciennes ? Le remplacement des menuiseries extérieures doit tenir compte d'une possible isolation des murs et du bon fonctionnement de la ventilation
 Les équipements, chauffage et ECS* sont-ils à changer ? Le remplacement du système de chauffage nécessite une vue d'ensemble du bâtiment par un professionnel
 Dans tous les cas une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.

*ECS · Eau Chaude Sanitaire



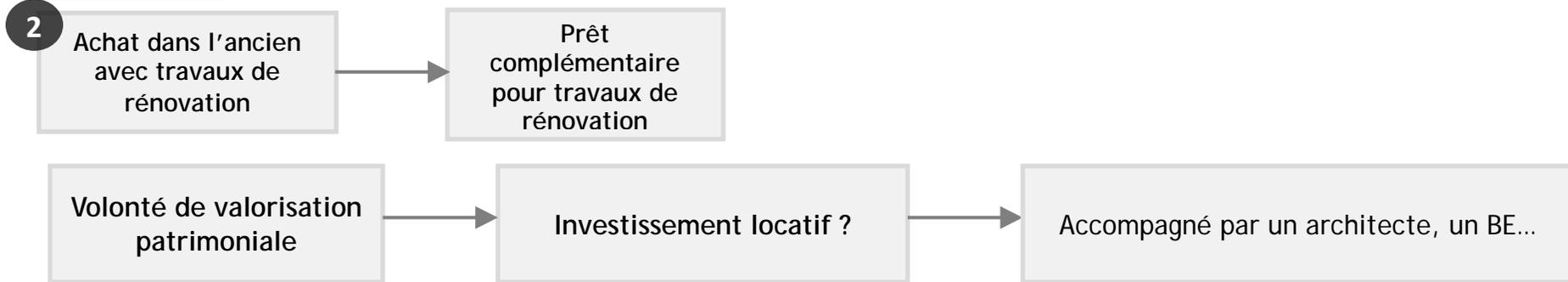
Les messages clés !



A préciser auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur le montant des charges et la valorisation du loyer.

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?
 Si la façade est à refaire, une isolation extérieure a-t-elle été envisagée ?
 Si la toiture est à changer, l'isolation des combles a-t-elle été intégrée ?
 Si les menuiseries sont à remplacer, leurs dimensions vis-à-vis de l'impact d'une possible isolation extérieure dans le futur a-t-elle été prise en compte ? Le remplacement de la ventilation a-t-il été proposé ?
 Si les équipements, chauffage et ECS* sont changés, l'approche globale du bâtiment par un professionnel a-t-elle été réalisée ?



Les messages
clés !

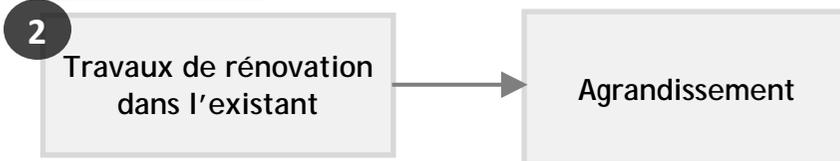


A préciser
auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur le montant des charges et la valorisation du loyer.

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

Si non, les faire déterminer par le conseil qui accompagne le client



**A préciser
auprès du client !**

Le cadre réglementaire étant bien défini, les préconisations sur l'efficacité énergétique ne sont pas nécessaires :

Depuis le 1^{er} janvier 2013, toute construction neuve, dont les extensions, est soumise à la Réglementation Thermique 2012 (RT2012) (sur la partie nouvelle uniquement)

A savoir, le niveau des exigences varie avec la surface du logement, dans le cas des maisons individuelles :

- Si $SRT^* \leq 50 \text{ m}^2$, la RT2012 ne s'applique pas
- Si $50 < SRT^* < 100 \text{ m}^2$, seules les exigences liées à l'isolation du bâti s'appliquent (et non aux équipements)
- Si $SRT^* \geq 100 \text{ m}^2$, la RT2012 s'applique

3

Travaux de rénovation
dans l'existant

Embellissement ou
Aménagement

Suite à une urgence
contraignante : panne,
détérioration du bâti,...



Les messages
clés !



A préciser
auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur sa facture de chauffage.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

3

Travaux de rénovation
 dans l'existant

Embellissement ou
 Aménagement

Suite à un démarchage
 commercial qui a suscité
 une envie, un besoin

Recherche de confort et de
 fonctionnalité, d'esthétique ou
 d'embellissement



Les messages
 clés !



A préciser
 auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur sa facture de chauffage.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?
 Si la façade est à refaire, une isolation extérieure a-t-elle été envisagée ?
 Si la toiture est à changer, l'isolation des combles a-t-elle été intégrée ?
 Si les menuiseries sont à remplacer, leurs dimensions vis-à-vis de l'impact d'une possible isolation extérieure dans le futur a-t-elle été prise en compte ? Le remplacement de la ventilation a-t-il été proposé ?
 Si les équipements, chauffage et ECS*, sont changés, l'approche globale du bâtiment par un professionnel a-t-elle été réalisée ?
 Pour mettre en avant les travaux les plus efficaces, une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.

3

Travaux de rénovation
 dans l'existant

Embellissement ou
 Aménagement

Suite à un démarchage
 commercial qui a suscité
 une envie, un besoin

Recherche d'économie de coût



Les messages
 clés !

Le choix et l'ordre des travaux sont cruciaux pour obtenir un bouquet de travaux efficace.

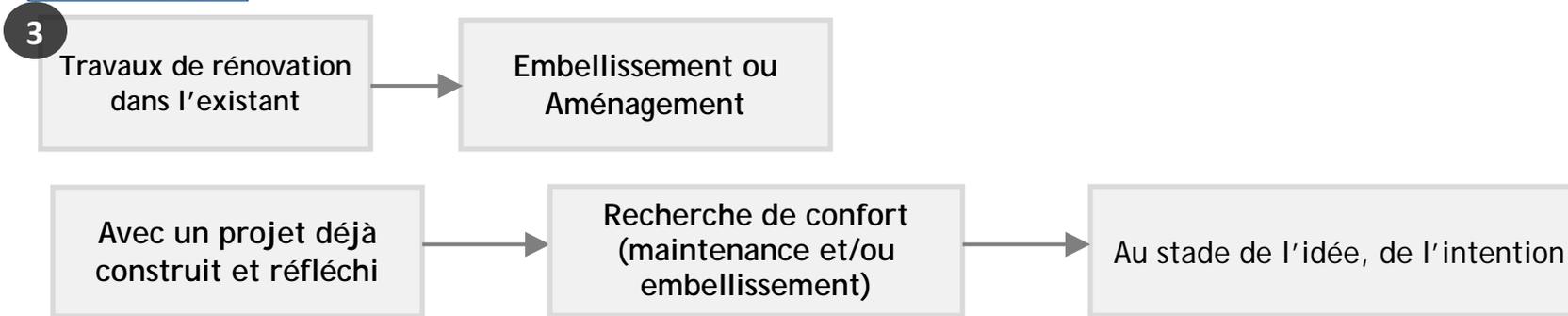
Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.



A préciser
 auprès du client !

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?
 Si la façade est à refaire, une isolation extérieure a-t-elle été envisagée ?
 Si la toiture est à changer, l'isolation des combles a-t-elle été intégrée ?
 Si les menuiseries sont à remplacer, leurs dimensions vis-à-vis de l'impact d'une possible isolation extérieure dans le futur a-t-elle été prise en compte ? Le remplacement de la ventilation a-t-il été proposé ?
 Si les équipements, chauffage et ECS* sont changés, l'approche globale du bâtiment par un professionnel a-t-elle été réalisée ?
 Pour mettre en avant les travaux les plus efficaces, une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.



Les messages clés !



A préciser auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur sa facture de chauffage.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.

La façade est-elle à refaire ? Une isolation par l'extérieur peut être réalisée par le façadier

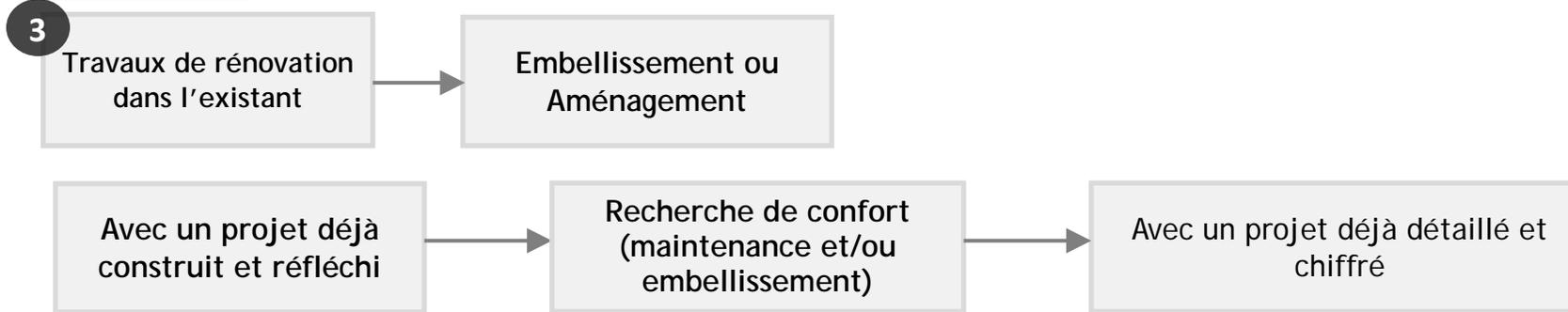
La toiture est-elle à changer ? L'isolation des combles peut être réalisée par la même occasion

Les menuiseries sont-elles anciennes ? Le remplacement des menuiseries extérieures doit tenir compte d'une possible isolation des murs et du bon fonctionnement de la ventilation

Les équipements, chauffage et ECS* sont-ils à changer ? Le remplacement du système de chauffage nécessite une vue d'ensemble du bâtiment par un professionnel

Dans tous les cas une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.

*ECS : Eau Chaude Sanitaire



Les messages clés !



A préciser auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur sa facture de chauffage.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

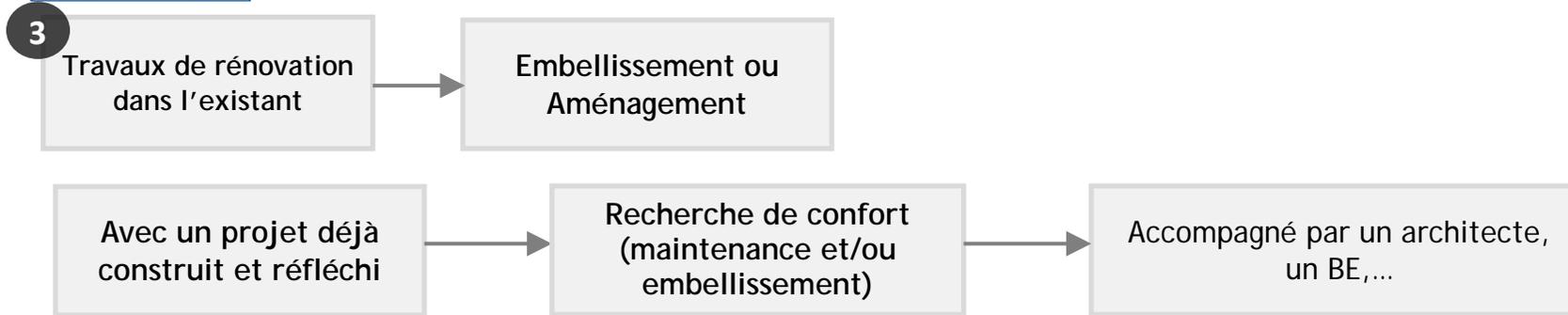
Si la façade est à refaire, une isolation extérieure a-t-elle été envisagée ?

Si la toiture est à changer, l'isolation des combles a-t-elle été intégrée ?

Si les menuiseries sont à remplacer, leurs dimensions vis-à-vis de l'impact d'une possible isolation extérieure dans le futur a-t-elle été prise en compte ? Le remplacement de la ventilation a-t-il été proposé ?

Si les équipements, chauffage et ECS*, sont changés, l'approche globale du bâtiment par un professionnel a-t-elle été réalisée ?

*ECS : Eau Chaude Sanitaire



Les messages clés !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur sa facture de chauffage.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

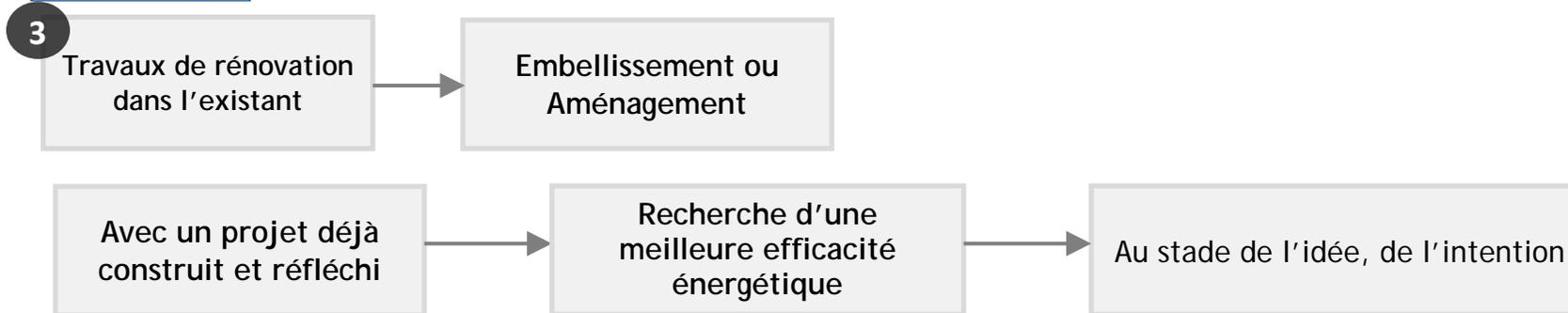
Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.



A préciser auprès du client !

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

Si non, les faire déterminer par le conseil qui accompagne le client



Les messages clés !



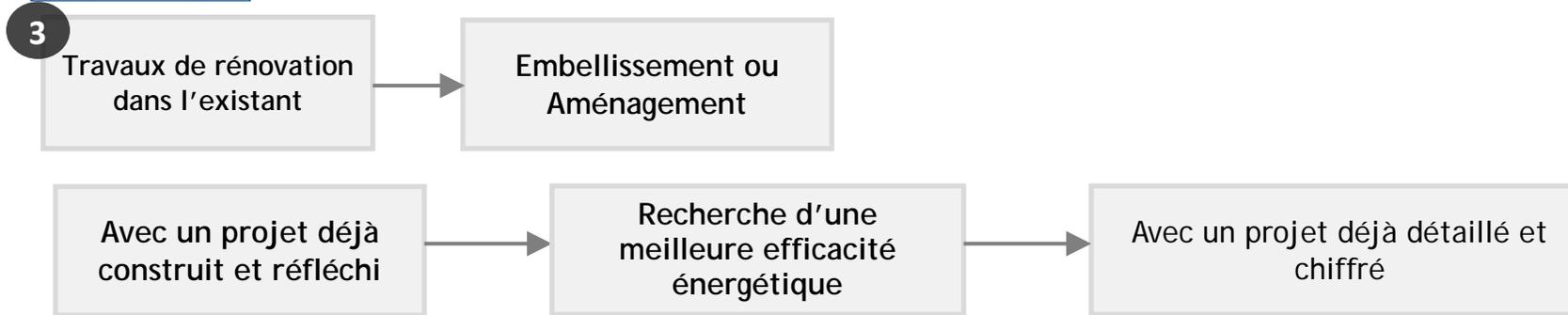
A préciser auprès du client !

Le choix et l'ordre des travaux sont cruciaux pour obtenir un bouquet de travaux efficace.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.

Pour mettre en avant les travaux les plus efficaces, une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.



Les messages clés !



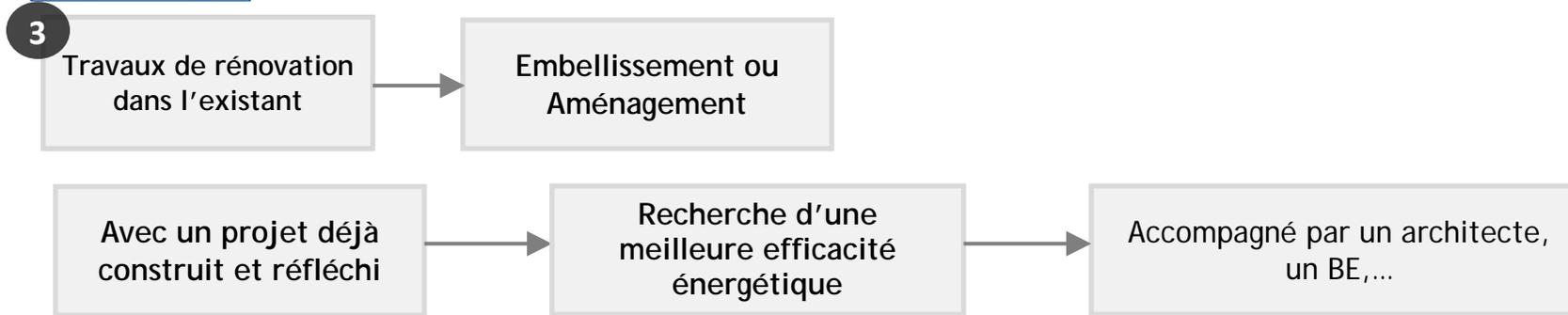
A préciser auprès du client !

Le choix et l'ordre des travaux sont cruciaux pour obtenir un bouquet de travaux efficace.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.

Pour vérifier l'efficacité des travaux proposés, une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.



Les messages clés !



A préciser auprès du client !

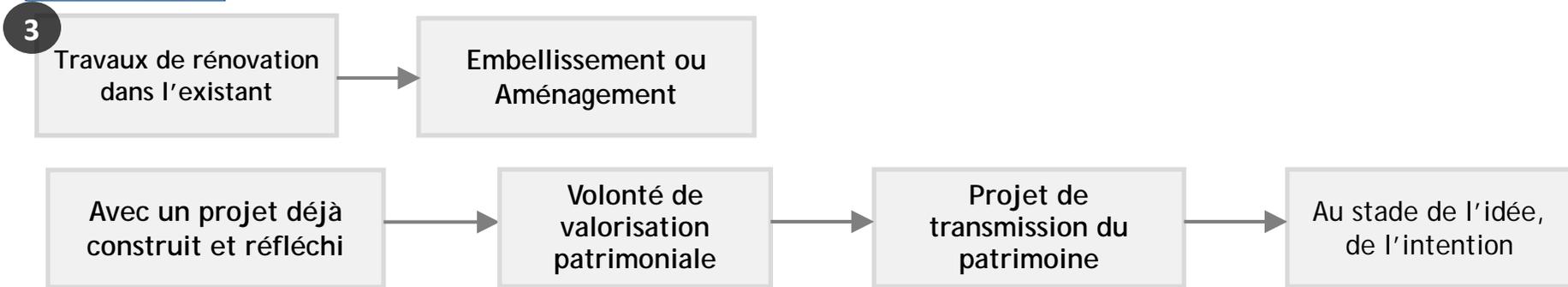
Le choix et l'ordre des travaux sont cruciaux pour obtenir un bouquet de travaux efficace.

Un bouquet de travaux efficace peut être rentabilisé en moins de 10 ans grâce aux aides financières.

Si tous les travaux ne peuvent être financés dans l'immédiat, donner la priorité à ceux qui concernent le bâti et ne pas gêner les travaux futurs par vos choix actuels.

Les aides financières associées à l'efficacité énergétique ont-elles été intégrées dans le projet ?

Si non, les faire déterminer par le conseil qui accompagne le client



Les messages clés !



A préciser auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur la valeur de son bien immobilier (Cf. DPE).

Recourir aux énergies renouvelables est aussi un moyen d'accroître la valeur verte du bâtiment. (tester l'intérêt éventuel de votre client sur cette thématique)

La façade est-elle à refaire ? Une isolation par l'extérieur peut être réalisée par le façadier

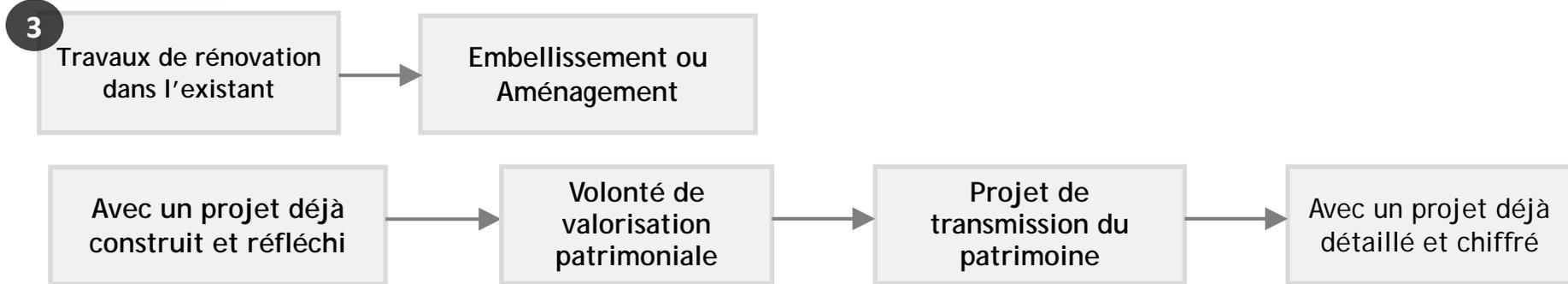
La toiture est-elle à changer ? L'isolation des combles peut être réalisée par la même occasion

Les menuiseries sont-elles anciennes ? Le remplacement des menuiseries extérieures doit tenir compte d'une possible isolation des murs et du bon fonctionnement de la ventilation

Les équipements, chauffage et ECS* sont-ils à changer ? Le remplacement du système de chauffage nécessite une vue d'ensemble du bâtiment par un professionnel

Dans tous les cas une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.

*ECS : Eau Chaude Sanitaire



Les messages clés !



A préciser auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur la valeur de son bien immobilier (Cf. DPE).

Recourir aux énergies renouvelables est aussi un moyen d'accroître la valeur verte du bâtiment. (tester l'intérêt éventuel de votre client sur cette thématique)

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

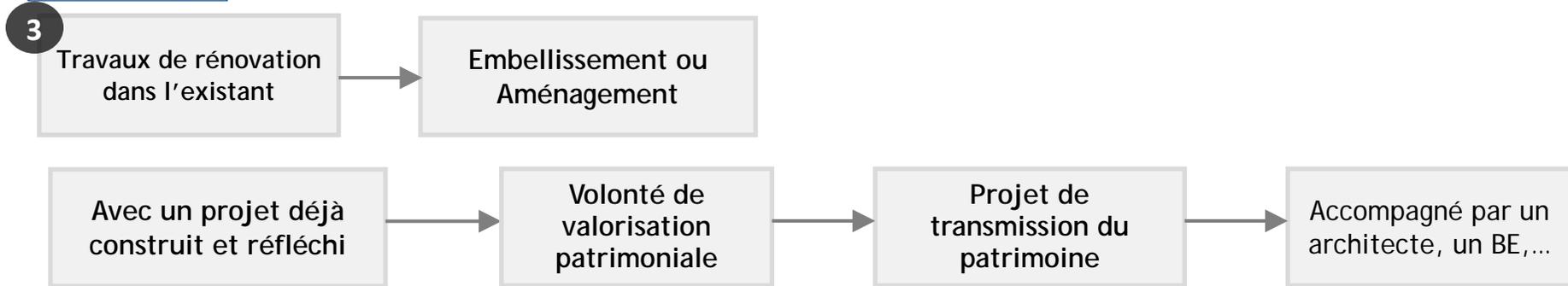
Si la façade est à refaire, une isolation extérieure a-t-elle été envisagée ?

Si la toiture est à changer, l'isolation des combles a-t-elle été intégrée ?

Si les menuiseries sont à remplacer, leurs dimensions vis-à-vis de l'impact d'une possible isolation extérieure dans le futur a-t-elle été prise en compte ? Le remplacement de la ventilation a-t-il été proposé ?

Si les équipements, chauffage et ECS*, sont changés, l'approche globale du bâtiment par un professionnel a-t-elle été réalisée ?

*ECS : Eau Chaude Sanitaire



Les messages clés !



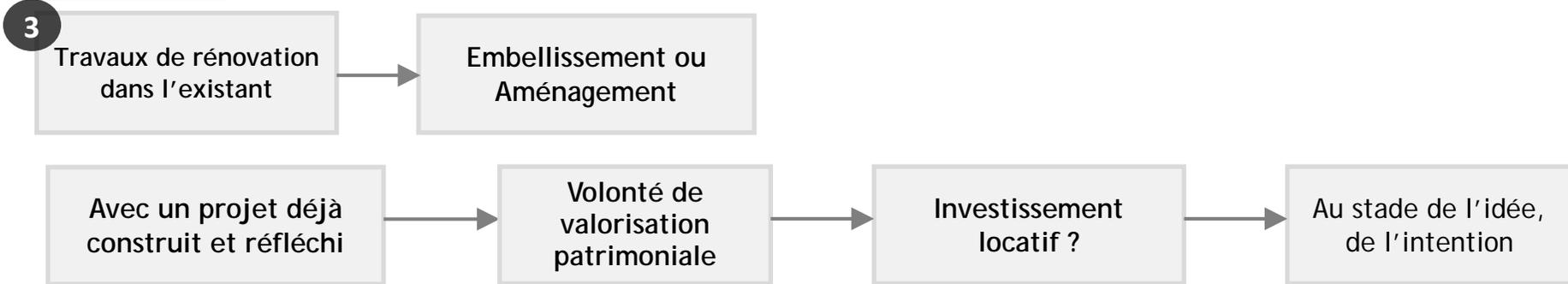
A préciser auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur la valeur de son bien immobilier (Cf. DPE).

Recourir aux énergies renouvelables est aussi un moyen d'accroître la valeur verte du bâtiment. (tester l'intérêt éventuel de votre client sur cette thématique)

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

Si non, les faire déterminer par le conseil qui accompagne le client



Les messages clés !

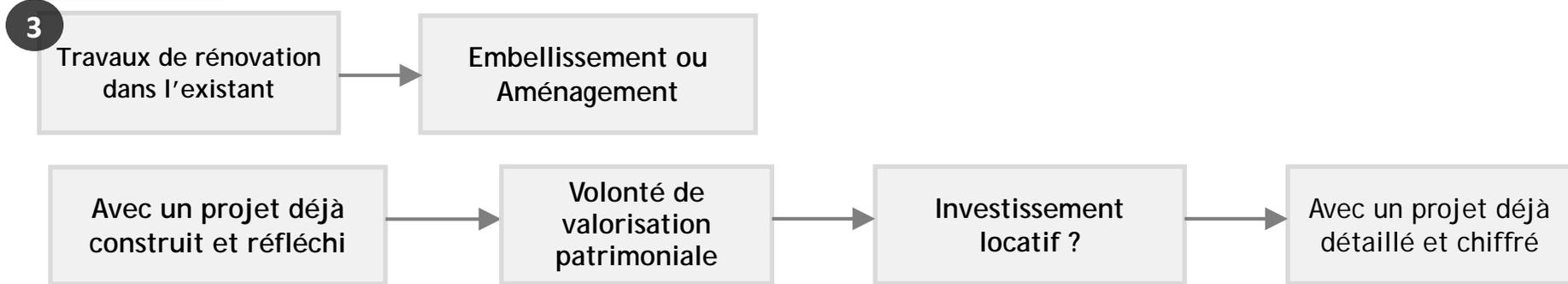
Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur le montant des charges et la valorisation du loyer.



A préciser auprès du client !

La façade est-elle à refaire ? Une isolation par l'extérieur peut être réalisée par le façadier
 La toiture est-elle à changer ? L'isolation des combles peut être réalisée par la même occasion
 Les menuiseries sont-elles anciennes ? Le remplacement des menuiseries extérieures doit tenir compte d'une possible isolation des murs et du bon fonctionnement de la ventilation
 Les équipements, chauffage et ECS* sont-ils à changer ? Le remplacement du système de chauffage nécessite une vue d'ensemble du bâtiment par un professionnel
 Dans tous les cas une évaluation thermique par un bureau d'études indépendant est fortement recommandée.

*ECS : Eau Chaude Sanitaire



Les messages clés !

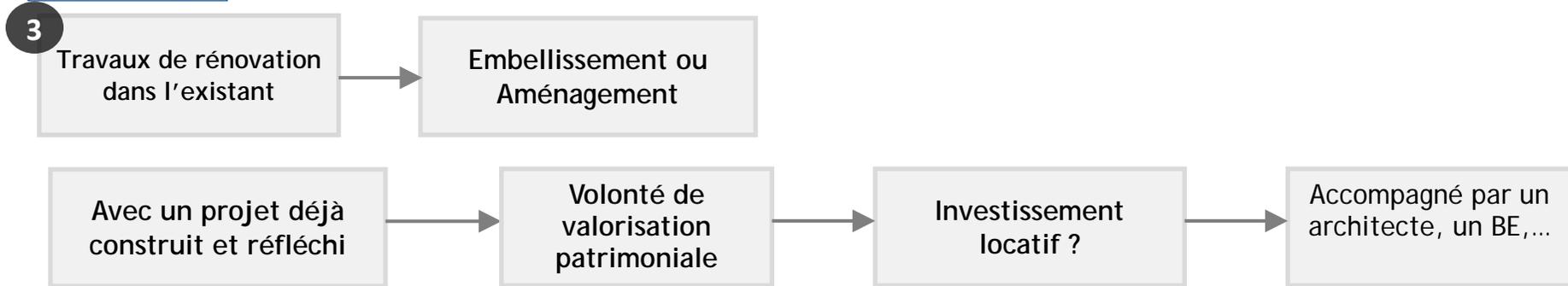
Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur le montant des charges et la valorisation du loyer.



A préciser auprès du client !

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?
 Si la façade est à refaire, une isolation extérieure a-t-elle été envisagée ?
 Si la toiture est à changer, l'isolation des combles a-t-elle été intégrée ?
 Si les menuiseries sont à remplacer, leurs dimensions vis-à-vis de l'impact d'une possible isolation extérieure dans le futur a-t-elle été prise en compte ? Le remplacement de la ventilation a-t-il été proposé ?
 Si les équipements, chauffage et ECS* sont changés, l'approche globale du bâtiment par un professionnel a-t-elle été réalisée ?

*ECS : Eau Chaude Sanitaire



Les messages clés !

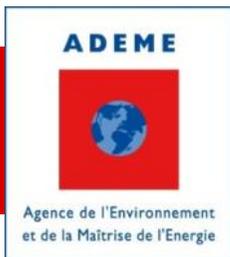


A préciser auprès du client !

Sensibiliser son client sur l'impact des travaux de rénovation énergétique sur le montant des charges et la valorisation du loyer.

La dimension efficacité énergétique et les aides financières qui y sont associées ont-elles été intégrées dans le projet ?

Si non, les faire déterminer par le conseil qui accompagne le client



Annexe 4 : Action de formation réalisée par la DR Grand Est dans les Vosges

Déployer une action de sensibilisation des conseillers bancaires à la rénovation énergétique des logements

Objectif : Donner des repères pour accompagner son client dans son projet patrimonial

Contexte Grand Est

- Massification de la rénovation énergétique des logements (ADEME/région GE/Etat)
- Réseau Espace Info Energie (2016) : plus de 12 000 ménages conseillés (70 % font des travaux lourds)
- Outils fiscaux et bancaires (2016) : 56 084 CITE accordés, 2 268 éco ptz
- Précarité énergétique (ANAH 2016) : 5 875 logements rénovés
- Lancement d'une SEM de tiers financement en 2017 sur la rénovation énergétique sur dept. 67/68 (www.OKTAVE.fr) puis GE

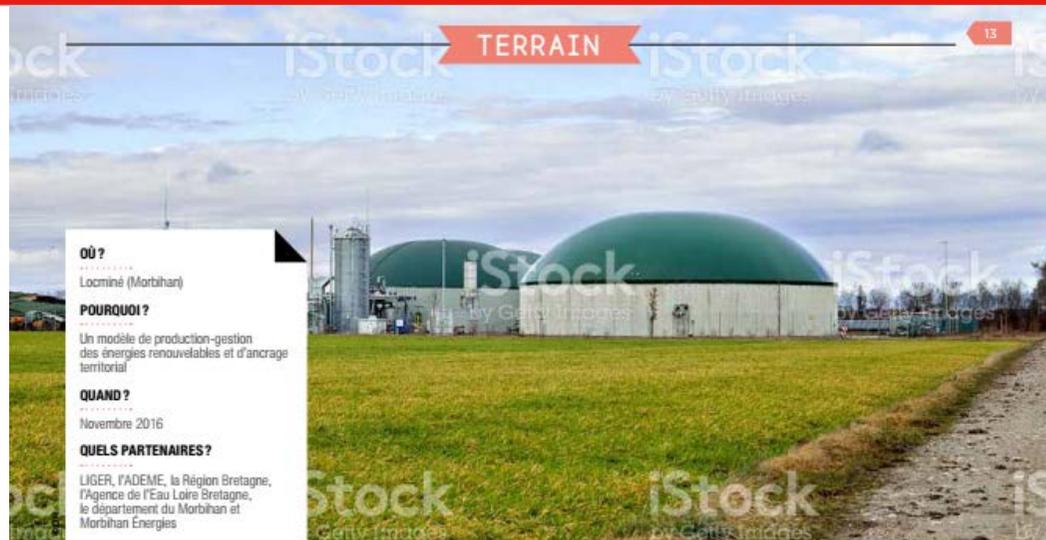
1. Déploiement du module d'1 jour sur le département 88 (Cf. séquence pédagogique)

- 4 sessions fin 2016 = 40 participants
- Acteurs présents : Banque postale, CCM, CELCA, BNP, SG, BPALC, KOLB, CA Alsace Vosges

2. Opportunité d'organiser 7 sessions (départements 55, 54, 57)

- Organisation : avant l'été 2017 (contrat en cours !)
- Modalités pratiques :
 - ✓ Identifier des banques volontaires avec un réseau de formateurs internes (service Formation)
 - ✓ Sélection d'un formateur compétent (technique et pédagogique)
 - ✓ Mettre à disposition des formateurs internes, le « kit pédagogique » complet et opérationnel
 - ✓ Prise en charge logistique, pédagogique par l'ADEME

Contact : ADEME Metz
Christophe.barel@ademe.fr
03.87.20.02.99 direct



TERRAIN

13

OÙ ?

Locminé (Morbihan)

POURQUOI ?

Un modèle de production-gestion des énergies renouvelables et d'ancrage territorial

QUAND ?

Novembre 2016

QUELS PARTENAIRES ?

LIGER, l'ADEME, la Région Bretagne, l'Agence de l'Eau Loire Bretagne, le département du Morbihan et Morbihan Energies

ÉNERGIES RENOUVELABLES

À LOCMINÉ, LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EN ACTIONS

Centre d'énergies renouvelables, le pôle LIGER associe une chaufferie bois et une unité de méthanisation. Objectif : zéro énergie fossile. Une première en France, réalisée grâce au soutien de l'ADEME.



Connue pour ses entreprises agroalimentaires, Locminé est aujourd'hui pionnière en matière de production et de gestion d'énergies renouvelables. La cité bretonne (4 216 habitants) s'est lancée le défi de développer un projet de territoire préfigurant l'économie circulaire de demain. Nom de code de ce projet : LIGER (Locminé Innovation et gestion des énergies renouvelables), société d'économie mixte fondée en 2011, qui regroupe la commune de Locminé, la Communauté de communes de Locminé, des partenaires industriels, des PME et des agriculteurs locaux. « Innovant et unique en France, LIGER a fait émerger un véritable projet de territoire qui allie la production et la valorisation des énergies renouvelables, le recyclage des déchets organiques et la mobilité durable », indique Sébastien Huet, chargé de mission Valori-

sation de la biomasse-énergie en agriculture à l'ADEME Bretagne.

Soutenu par l'ADEME Bretagne, LIGER entend n'utiliser aucune énergie fossile. Cela s'est traduit en 2012 par la création d'une chaufferie bois énergie de 1,5 MW et d'un réseau de chaleur de près de 2 km, qui dessert le collège, le lycée, le centre aquatique, une salle multifonction, un gymnase et une conserverie industrielle.

MÉTHANISATION ET VALORISATION DU MÉTHANE SOUS TOUTES SES FORMES

Le 4 novembre dernier, LIGER a inauguré une unité de méthanisation venant compléter le panel des activités du site. Grâce à celle-ci, 60 000 tonnes de déchets organiques des usines alentour, des fermes et des entreprises locales, collectés dans un

rayon de 9 kilomètres, seront transformées en biogaz et en engrais organique. Le biogaz produit sera en partie utilisé pour produire de l'électricité et de la chaleur par cogénération et en partie injecté dans le réseau de gaz naturel après épuration. Soucieux d'améliorer le bilan carbone de son projet, LIGER a souhaité offrir la possibilité aux entreprises locales d'accéder à une mobilité durable en investissant dans une station de distribution de gaz naturel véhicule (GNV). Avec les garanties d'origine de son propre biométhane, LIGER peut proposer aux utilisateurs de cette station un approvisionnement certifié 100 % bioGNV. « Au-delà des infrastructures, LIGER a installé un bâtiment dédié à l'information et à la sensibilisation afin que cette démarche soit partagée par d'autres territoires! » souligne Sébastien Huet.



**OÙ ?**

Epinal (Vosges) / Lorraine

POURQUOI ?

Sensibiliser les acteurs du secteur bancaire à l'efficacité énergétique

QUAND ?

Novembre-décembre 2016

PARTENAIRES

Direction régionale de l'ADEME, comité des banques des Vosges (CBF 88), Direction départementale des territoires (DDT) des Vosges

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE**DES FORMATIONS** POUR SENSIBILISER
LES ACTEURS DU SECTEUR BANCAIRE

Dans le cadre du Plan de rénovation énergétique de l'habitat (PREH) piloté par le préfet des Vosges, l'ADEME Grand Est déploie un kit de formation à destination des acteurs du secteur bancaire afin de les sensibiliser à l'efficacité énergétique.



Permettre à chaque conseiller clientèle de pouvoir apporter au particulier des conseils en matière d'efficacité énergétique, à l'occasion d'un projet d'achat, de construction ou de rénovation d'un bien immobilier : tel est l'objectif principal des formations dispensées par l'Ademe Grand Est auprès du comité des banques des Vosges (CBF 88).

En novembre et décembre, l'ADEME déploie un kit de formation à destination des formateurs internes, qui seront ensuite chargés de former le personnel au sein de leur propre banque.

Organisés à Épinal, ces modules de formation, qui regroupent 6 à 8 personnes, s'articulent autour de 4 sessions d'une journée. « Il s'agit d'accélérer la rénovation

7**SESSIONS DE FORMATION
AURONT LIEU EN LORRAINE
EN 2017.**

énergétique, d'engager plus de prêts à taux zéro, de faire connaître les Espaces Info Énergie et les plateformes territoriales de rénovation énergétique », souligne Francine Maida, chargée de communication et référente formation externe.

À travers des ateliers pratiques, jeux de rôle, quiz et travaux en groupe, ces formations proposent aux acteurs du secteur bancaire de mieux connaître les notions d'efficacité énergétique, de découvrir les différents acteurs lors d'un projet de

construction ou de rénovation et d'explorer les solutions d'accompagnement. « Le conseiller bancaire sera désormais plus à même d'informer un client le sollicitant, par exemple, pour un prêt à taux zéro afin d'engager des travaux de rénovation, ou bien sur les aides dont il peut bénéficier, voire l'orienter, au besoin, vers l'Espace Info Énergie dans le but de réaliser des économies d'énergie », précise Francine Maida. Pour compléter ce dispositif, l'ADEME Grand Est mettra en place, en 2017, sept sessions de formation, sur l'ensemble du territoire lorrain, à destination des chargés de clientèle bancaire au sein des plateformes locales de rénovation énergétique (PTRE) mais aussi auprès des conseillers qui les animent.





RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

OKTAVE, UN SERVICE POUR LES PARTICULIERS

Initié en 2015 par la Région Grand Est et l'ADEME, Oktave est un service clés en main pour accompagner les propriétaires de maisons individuelles dans la réalisation de travaux énergétiques. Animé par plusieurs plateformes locales et conçu comme un guichet unique, Oktave permet de bénéficier de démarches administratives simplifiées, d'un scénario de travaux et de solutions de financement personnalisées par des conseillers en efficacité énergétique indépendants.

Plus d'infos :
➤ eric.gaspard@ademe.fr

PRODUCTION DE CHALEUR

COZZANO : LA MICRO-CRÈCHE PASSE À LA BIOMASSE



La commune de Cozzano (Corse) a inauguré, en avril dernier, une micro-crèche... et une chaufferie biomasse. D'une puissance de 100 kW, la chaudière chauffe aujourd'hui 1200 m² de locaux dont la mairie, la micro-crèche (10 places), les écoles et la poste.

Son installation permet d'économiser 50 000 litres de fioul par an. Réalisée dans le cadre de l'appel à projets « 25 chaudières bois » de 2012, dont elle a été lauréate, cette opération entend répondre à la problématique d'approvisionnement énergétique insulaire dont souffre la Corse. C'est le premier projet de ce type porté par une commune rurale, où besoins de chaleur et ressource forestière coexistent.

Et aussi...



ÉNERGIES RENOUVELABLES

À Grigny 2, un puits de géothermie « sociale »

Lancé le 3 octobre dernier, le chantier de géothermie des villes de Grigny et Viry-Châtillon va permettre aux habitants de Grigny 2 et de la Grande Borne d'économiser plusieurs centaines de milliers d'euros par an, en chauffage et eau chaude, sur leurs factures énergétiques. Mise en service dès l'hiver prochain, cette solution produira à terme 110 000 MWh par an, couverts à 70 % par la géothermie et la pompe à chaleur, et alimentera un réseau d'environ 15 kilomètres.

À l'hiver 2018, les habitants de la ZAC centre-ville de Grigny ainsi que ceux des Coteaux de l'Orge à Viry-Châtillon seront à leur tour reliés à cette énergie renouvelable, qui leur garantit un prix stable pour les trente prochaines années. Ce projet intervient dans le cadre d'une vaste opération de requalification d'intérêt national dont fait l'objet l'ensemble de 5 000 logements, l'une des plus grandes copropriétés de France.



Sessions de formation à l'efficacité énergétique des bâtiments

Conseillers Bancaires

Epinal - 29, 30 novembre et 7, 8 décembre 2016

Session des 29 et 30 novembre

- Les deux sessions de formation se sont très bien déroulées, les groupes étaient participatifs et impliqués dans cette démarche de sensibilisation à l'efficacité énergétique, vis-à-vis de leur client.
- Le tour de table à la fin de la journée a révélé un niveau global de satisfaction plutôt « bon » à « très bon ».
- Un point a retenu notre attention : la communication préalable auprès des stagiaires avant leur participation en formation.
- En effet, tous ont eu l'information qu'il s'agissait d'une formation à l'Eco PTZ, ce qui n'est bien sûr pas le cas. Ce point devra être précisé avec les partenaires bancaires associés à la démarche.
- La formation a mêlé théorie et pratique. Les stagiaires ont trouvé les activités et jeux pédagogiques originaux, « une formation qui change » selon eux. La pédagogie de la découverte permet une mémorisation plus efficace, les échanges sont nombreux et c'est le groupe lui-même qui devient formateur.
- Nous pouvons par exemple citer le jeu de cartes avec plateau, qui permet d'identifier les 5 étapes clés d'un projet lorsqu'un client souhaite réaliser un projet de construction ou de rénovation pour son bâtiment. Ce jeu a particulièrement été apprécié de tous, il est impliquant, riche en émotions partagées, ce qui en fait un excellent vecteur d'interactions, de compréhension et de mémorisation entre les participants.
- Ils ont également été ravis de connaître l'existence des EIE, des PTRE et des conseillers info énergie(CIE). Un premier lien a su se créer. Ils ont même pour certains déjà planifié des réunions de travail, pour que les CIE puissent se présenter, présenter leur rôle auprès des conseillers clientèles bancaires et expliquer la complémentarité qu'ils peuvent apporter à leur métier.

Session des 7 et 8 décembre

Session du 07 décembre

- Nous avons du faire face au même problème que pour les sessions précédentes à savoir l'idée que les participants venaient à une formation sur l'éco PTZ. Par contre, à la différence notable des sessions passées, les participants sont restés, durant toute la journée, sur une attitude plutôt fermée : pas d'interactivité, aucune réponse face aux sollicitations diverses des formateurs.
- Les personnes présentes ont affirmé ne pas avoir été informées de leur futur rôle de formateur interne. Elles ont donc pris cette journée « au premier degré », sans comprendre le déroulement complet de la démarche.
- En effet, nous avons eu le sentiment que ce groupe, à la différence des 3 autres, n'avait pas été préparé en amont à cette formation.
- Néanmoins, ils ont pris connaissance des plateformes, des CIE et de l'intérêt possible d'échanger avec ces personnes.

Session du 08 décembre

- Un groupe très volontaire et impliqué, excepté une participante totalement « en retrait ».
- Les stagiaires ont particulièrement apprécié les jeux pédagogiques ludiques et ont été contents de connaître l'existence des EIE.
- Ils ont été très réceptifs au quizz en début de séquence, qui met l'accent sur les notions clés de l'efficacité énergétique des bâtiments.
- Ils ont également porté beaucoup d'attention et de concentration au jeu de cartes sur les différents bouquets de travaux lors d'un projet de rénovation (séquence un peu plus technique que les autres). Ils ont très bien « joué le jeu », lors des mises en situation (simulations d'entretien conseiller clientèle/client, proche de ce qu'ils vivent au quotidien) en fin de journée.
- Certains ont mentionné que « développer cet aspect de conseil en efficacité énergétique auprès de leur client était une plus-value complémentaire à leur métier ».
- Ils déploieront ces informations volontiers auprès de leurs collaborateurs, mais sur un format plus condensé (0,5 jour par exemple).