



AVR.
2017

ENQUETE SUR LES **PARTENARIATS** ENTRE LES PLATEFORMES DE LA RENOVATION ENERGETIQUE ET LES **BANQUES**

Rapport

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Energie

En partenariat avec :

vesta
CONSEIL & FINANCE

REMERCIEMENTS

Lucie CAPELLE	PTRE du Grand Pays de Colmar
Olivier CHIRPAZ	CA du Pays Voironnais
Clément AUGER	PTRE ACTE du Pays des 6 Vallées
Marie MAMDY	Région Bretagne
Vincent PIBOULEU, Laurent GAYRAL	Picardie Pass Rénovation
Raphaël CLAUSTRE	Energies POSIT'IF
Christophe BOUTROUILLE	SEM ORREL
Philippe BERTRAND	Grenoble – Alpes Métropole
Jacques LE BEC	Brest Métropole
Julien COUDERT	PTRE de la CC du Crestois et du pays de Saillans
Aude PORSMOQUER	Vir'Volt
Pierre ULLIAC	ALEC-MVE
David DIEUMEGARD	SEM ARTEE
Marie FABRE	Conseil Régional des Pays de la Loire
Pierre-Henri GRENIER	Banque Populaire des Alpes
Jean-Baptiste SARLAT	Groupe BPCE
Emmanuel MARTINEZ	Société Générale
Yves ROBICHON	Crédit Mutuel centre
Olivier CASSARD	Crédit Agricole - Franche Comté
Imad TABET et Benjamin COLIN	Crédit Coopératif
Vincent GORNY	Crédit Foncier
Sophie RUELLE	Banque Populaire – Bourgogne - Franche Comté.

Le pilotage de l'étude a été réalisé par l'ADEME. Il a mobilisé les personnes suivantes :

Roselyne Forestier (ADEME)
Marie-Laure Guillerminet (ADEME)

CITATION DE CE RAPPORT

ADEME, Vesta Conseil&Finance, Françoise Réfabert, Marie Pourchot. 2017/04. « Enquête sur les partenariats entre les plateformes de la rénovation énergétique et les banques ». 68 P.
Cet ouvrage est disponible en ligne www.ademe.fr/mediatheque

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

Ce document est diffusé par l'ADEME

20, avenue du Grésillé
BP 90406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 16MAR002060

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par : Vesta Conseil&Finance
Coordination technique - ADEME : FORESTIER Roselyne Coordinatrice
nationale des Espaces InfoEnergies et plateformes de la rénovation

Direction/Service : Direction exécutive Action Territoriale / Service de
l'Animation Territoriale



TABLE DES MATIERES

Résumé	5
1. Contexte de l'enquête	6
2.1.1 L'enquête auprès des Responsables des initiatives locales	6
2.1.2 Les Appels à Manifestation d'Intérêt menés par les régions	9
2. Les résultats de l'enquête	12
2.1 Les résultats concrets paraissent globalement faibles en termes d'apports de dossiers de financement par les PTRE	12
2.2 Une adaptation progressive aux contraintes et aux attentes des banques	12
2.2.1 L'établissement de contacts avec les interlocuteurs bancaires n'est pas simple pour les initiatives locales	12
2.2.2 La dynamique partenariale entre PTRE et agences bancaires est difficile à entretenir et développer à l'échelle locale	13
2.2.3 Les PTRE à la recherche d'une posture adaptée vis-à-vis des agences bancaires	14
2.2.4 L'appui des Régions et des Directions Régionales de l'ADEME	15
2.3 Des obstacles « culturels »	15
3. Du côté des acteurs bancaires	16
3.1 Comprendre les banques, leur stratégie et leur organisation	16
3.1.1 Les réseaux bancaires ne sont pas tous équivalents	16
3.1.2 Des logiques commerciales orientées vers des prescripteurs ou directement vers les clients particuliers	17
3.1.3 Des organisations plus ou moins centralisées	17
3.2 Prendre en compte les objectifs et contraintes des banques	23
3.2.1 Les banques abordent le marché du financement de la rénovation en fonction de critères qui ne donnent pas prise à une approche particulière des travaux énergétiquement performants	23
3.2.2 L'intervention des pouvoirs publics est plutôt considérée comme synonyme de coûts et de contraintes que d'opportunités	23
3.2.3 La complexification des processus internes de la banque	24
3.2.4 Demander aux établissements bancaires de modifier leurs critères d'octroi de prêts est en pratique irréaliste	24
3.2.5 Les critères de rentabilité	25
4. Recommandations	26
4.1 Clarifier les objectifs vis-à-vis des banques :	26
4.2 Clarifier le positionnement des dispositifs locaux	27
4.3 Pour un effet d'entraînement perceptible à l'échelle des réseaux bancaires, des mesures qui dépassent les plateformes territoriales de la rénovation énergétique et les sociétés de tiers-financement	28
4.3.1 L'implication des banques sur les sujets du développement durable et de la transition énergétique est fonction des perspectives de développement rentable qu'elles peuvent y déceler à court ou moyen terme	28



4.3.2 Les pouvoirs publics doivent s'interroger sur les moyens de permettre aux banques de réseau d'identifier le financement des rénovations comme attractif et / ou moins risqué que des financements standards.....	30
4.3.3 L'ADEME et les Régions devraient s'adapter à l'organisation des banques en différenciant les enjeux selon les différents échelons des organisations.....	31
Des partenariats organisés et suivis au niveau régional	32
4.3.4. La contribution de la présente enquête :	33
4.3.5 Développer l'offre de formation de part et d'autre	35
Références bibliographiques	37
Sigles et acronymes	37
Annexes 37	
1.1 Liste des Appels à manifestation d'intérêt (AMI) sur le financement de la rénovation énergétique 38	
1.2 Etat des lieux quantitatif.....	39
1.3 Financements de la structure et de l'activité	41
1.4 Liste des personnes interrogées	43
1.5 Comptes rendus des entretiens réalisés	45
2. Mur Mur (Grenoble Alpes métropole)	45
3. Tinergie	48
4. PTRE du Grand Pays de Colmar	51
5. Biovallée.....	53
6. Vir'volt.....	55
7. Pass réno habitat 93	59
8. ARTEE (agence régionale des travaux d'efficacité énergétique, Nouvelle Aquitaine	61
9. Région Pays	64
10. de	64
11. la - Loire	64
12. Banque populaire des Alpes	66



Résumé

L'ADEME a mené une enquête sur les partenariats locaux entre secteur bancaire et plateformes de la rénovation énergétique.

Il s'avère nécessaire de mieux prendre en compte les contraintes et les objectifs des réseaux bancaires, concernant le financement des travaux réalisés par les particuliers. L'enquête apporte des enseignements en termes de bonnes pratiques pour construire des relations solides entre dispositifs locaux et agences bancaires, qui pourraient être encouragées par l'ADEME et les Conseils Régionaux.

Néanmoins les réseaux locaux doivent s'appuyer sur des signes tangibles envoyés par les banques au niveau national afin de faire évoluer les attentes des consommateurs et d'influencer le marché local de l'immobilier.

Les relations avec les banques doivent être structurées pour que ces évolutions soient prises en compte au niveau :

- Des directions du développement et de la RSE,
- Des équipes de marketing,
- Des responsables locaux des réseaux des agences.

Le vecteur de la formation est essentiel, à la fois pour que les équipes de l'ADEME soient plus familières du monde bancaire, mais également pour une meilleure prise en compte du volet énergétique des travaux de rénovation par les banques



1. Contexte de l'enquête

L'ADEME soutient fortement la création et le développement d'initiatives territoriales pour stimuler l'offre et la demande de rénovations énergétiques ambitieuses dans le parc de logements privés, qui doivent contribuer à l'objectif de rénover énergétiquement 500 000 logements par an à compter de 2017 fixé par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte adoptée en août 2015.

L'Ademe a souhaité réaliser une enquête sur les partenariats établis avec les réseaux bancaires dans le cadre de ces initiatives.

L'ADEME réalise depuis 2013 des monographies des projets territoriaux les plus emblématiques en la matière. Le recueil « Rénovation Énergétique de l'habitat » publié par l'ADEME en juillet 2016 présente 15 initiatives parmi les plus marquantes ou qui présentent le plus de recul. Le présent rapport présente une étude transversale sur les conditions de mise en œuvre de partenariats avec les réseaux bancaires, par ces 15 expériences qui figurent parmi les exemples les plus aboutis d'initiatives locales en faveur de rénovations énergétiques ambitieuses.

Les objectifs de l'étude sont :

- d'évaluer l'efficacité des modes d'approche adoptés par les collectivités et les responsables des initiatives locales pour aboutir à des partenariats effectifs avec les réseaux bancaires,
- élaborer des recommandations permettant aux services centraux et aux directions régionales de l'ADEME de se positionner de la façon la plus efficace possible en soutien de ces initiatives pour créer des conditions favorables à de tels partenariats.

Ces initiatives locales ont des modes de développements très divers. Elles sont toutes confrontées à la mission de faciliter le financement de travaux, qui représentent un engagement financier conséquent pour les propriétaires individuels et les copropriétés.

Certaines de ces approches se sont appuyées sur des appels à manifestation d'intérêt (AMI) lancés par des Conseils Régionaux, le plus souvent dans une démarche concertée avec les Directions Régionales de l'ADEME vis-à-vis des réseaux bancaires. L'étude vise également à comparer les textes de ces AMI, les réponses reçues des réseaux bancaires et donner à voir quelles dynamiques s'en sont suivies.

Cette mission a été réalisée en parallèle d'une enquête complémentaire menée par le Cabinet Longitudes auprès des Directions Régionales de l'ADEME sur les modules de formation destinés aux réseaux bancaires.

Enfin, il convient de noter que cette étude fait suite à une analyse du marché du financement bancaire de la rénovation énergétique menée en 2015 par l'ADEME. Nous nous référons à cette analyse de marché pour les éléments de contexte concernant le positionnement des acteurs bancaires et les caractéristiques de leurs offres de financement aux particuliers, dans la mesure où ils sont utiles pour décrypter les résultats de l'enquête.

2.1.1 L'enquête auprès des Responsables des initiatives locales

L'enquête a été menée auprès des 15 structures qui ont été repérées par l'ADEME comme les plus avancées dans la mise en œuvre d'un service de rénovation énergétique de l'habitat, et qui à ce titre ont fait l'objet de monographies publiées dans le recueil par l'ADEME en juillet 2016 « Rénovation Énergétique de l'habitat 15 initiatives de territoires ». Dans le sillage de ces 15 expériences, plus d'une centaine de collectivités développent leurs propres plateformes territoriales de la rénovation énergétique.

Ce recueil rappelle que ces initiatives « témoignent de la capacité d'innovation des collectivités pour :

- proposer un parcours d'accompagnement du particulier
- développer des outils financiers et de mobilisation du secteur financier
- favoriser la structuration de la filière de professionnels du bâtiment. »

Il est important que tous les projets locaux cherchent à coordonner ces trois axes ; parmi eux, celui des outils financiers et de mobilisation du secteur financier vise à renforcer la capacité à accompagner les particuliers et notamment à simplifier leurs démarches pour mettre au point leur plan de financement et concrétiser leur projet de rénovation. Nous nous concentrons sur cet axe, dans le cadre de la présente étude, sans pour autant sous-évaluer l'importance des deux autres axes de développement des initiatives locales.

Nous proposons de différencier les initiatives locales, sur cet axe des outils financiers et de mobilisation du secteur financier. Ces projets sont à regrouper selon les caractéristiques suivantes :



- 2 les projets des communautés d'agglomération, qui ont développé une politique logement ambitieuse alliant accès au logement, aide à la pierre et aménagement urbain, qui sont illustrées dans le recueil de 2016 par :
- Mur / Mur
 - Grenoble-Alpes Métropole
 - Réflexenergie
 - Communauté Urbaine de Dunkerque
 - Tinergie
 - Brest Métropole

Ces collectivités assurent la maîtrise d'ouvrage de dispositifs qui visent les copropriétés et les ménages aux revenus modestes ou très modestes, dont le volet financier est marqué par des aides aux travaux importantes, en complément de celles de l'ANAH. **Le fonctionnement de ces dispositifs repose sur des financements essentiellement publics, ce qui se justifie particulièrement dans une phase expérimentale, mais ce qui conduit aussi ces collectivités à chercher dans un deuxième temps à élargir le cercle des financeurs.**

- 3 Les projets développés par des structures constituées avec la participation ou l'appui des collectivités : départements, communautés de communes et pays et territoires de projet, régions, qui reposent sur la coordination et mise en réseau d'acteurs complémentaires :
- SAVECOM
 - Commune de Commercy
 - ACT'e
 - Pays des 6 Vallées (Département de la Vienne)
 - Biovallée
 - Communauté de Communes du Crestois et du Pays de Saillans, Communauté de communes du Val de Drôme
 - Mon projet REHAB
 - Pôle Territorial de l'Albigeois et des Bastides
 - Vir'Volt-ma-maison
 - Pays de Saint-Brieuc
 - Pass'Réno Habitat 93 en Seine Saint Denis
 - Habitat Solidaire Durable
 - Normandie

La dynamique de ces projets repose sur des structures coopératives ou associatives qui sont engagées plutôt sur les aspects énergétiques, environnementaux et de développement de l'éco-rénovation. Dès lors, le volet financier de ces opérations comporte des subventions moins importantes que les opérations programmées d'amélioration de l'habitat financées par l'ANAH, qui ciblent spécifiquement les ménages les plus pauvres. Pour les responsables de ces projets, la question de faciliter l'accès au financement bancaire pour les ménages aux revenus intermédiaires se pose avec plus d'acuité que dans la première catégorie de projets. Ces structures ont donc cherché à leur niveau les moyens de faciliter le bouclage du plan de financement des ménages qui s'adressent à elles, en établissant des contacts particuliers avec des agences bancaires locales, notamment pour faciliter l'obtention d'Eco-PTZ¹.

Comme pour les initiatives qui relèvent de la première catégorie, les structures qui portent ces projets sont financées en grande partie par les collectivités et l'ADEME et sont dans une logique de ne pas facturer leurs propres services de conseil et d'orientation vers les professionnels (auditeurs, maîtres d'œuvre, entreprises...).

Témoignage : La Région Normandie

L'exemple du dispositif des Chèques Travaux et des Rénovateurs BBC de Normandie développé par le Conseil Régional, correspond à cette même dynamique de coordination et mise en réseau d'acteurs complémentaires, y compris des banques et courtiers en financement.

Dans cette optique, le Conseil Régional intervient en accordant des subventions pour les audits des logements ainsi que pour les travaux, sous condition de ressource des propriétaires dont les revenus peuvent être supérieurs aux plafonds considérés par l'ANAH, et à condition que les rénovations tendent vers le niveau

¹ Prêt réglementé à taux zéro destiné à financer les travaux qui contribuent à l'efficacité énergétique. Voir : <http://www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/financer-projet/renovation/dossier/eco-pret-a-taux-zero/tout-savoir-leco-pret-a-taux-zero-2017>



BBC, et soient réalisés par des professionnels du bâtiment agréés par le Conseil Régional. La stratégie régionale est d'accompagner la phase d'amorçage du marché, tant que la demande de conseil et de réalisation des travaux au standard BBC reste marginale.

1. **Les autres exemples régionaux sont illustratifs d'une stratégie de constituer un opérateur qui intervient sur le marché avec une offre de type « One-stop-shop », qui intègre à son offre de conseil, de réalisation des travaux et de suivi des consommations, la capacité à proposer une solution de financement, soit en adressant les particuliers vers les banques partenaires (tiers-financement indirect avec un statut d'Intermédiaire en Opération de Banque et de Service de Paiement (IOBSP), soit en proposant elle-même un tiers-financement direct, ce qui suppose d'obtenir un agrément de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation :**

- Oktave
- Grand Est
- Picardie Pass Rénovation
- Hauts de France
- Energies POSIT'IF
- Ile de France

Ces Régions mettent en œuvre des Sociétés de Tiers-financement, telles qu'elles sont définies dans le Code de la Construction :

« Article L381-1 : Le tiers-financement, dans le champ d'opérations de rénovation de bâtiments, est caractérisé par l'intégration d'une offre technique, portant notamment sur la réalisation des travaux dont la finalité principale est la diminution des consommations énergétiques, à un service comprenant le financement partiel ou total de ladite offre, en contrepartie de paiements échelonnés, réguliers et limités dans le temps. Est exclue du service de tiers-financement au sens du présent article la vente ou la revente d'énergies. Un décret précise le périmètre des prestations que peut couvrir le service de tiers-financement.

Article L381-2 : Est dite société de tiers-financement tout organisme susceptible d'offrir au maître de l'ouvrage un service de tiers-financement tel que défini à l'article L. 381-1 Le choix de développer une offre de tiers-financement direct en complément de l'offre bancaire résulte de la volonté de s'adapter au public de la classe moyenne ainsi qu'aux ménages éligibles aux aides de l'ANAH, qui seraient bloqués dans la réalisation de leur projet s'ils n'étaient pas accompagnés et s'ils n'avaient pas accès à un prêt à long terme. ... »

L'objectif de ces sociétés de tiers-financement est de développer une activité viable sans subventions. L'activité de tiers-financement direct ou indirect vise à augmenter le taux de concrétisation des projets et du « consentement à payer » les prestations de conseil par les particuliers. Ce financement intégré permet en effet de financer non seulement les travaux mais aussi une partie des coûts d'accompagnement (qui est incorporée dans l'assiette du prêt).

Toutes les personnes engagées dans les dispositifs territoriaux pour favoriser la rénovation énergétique du parc de logements, qu'il s'agisse d'animateurs de plateformes de la rénovation énergétique, de Conseillers Info-Energie ou d'opérateurs régionaux de la rénovation, cherchent à établir des contacts opérationnels avec les réseaux bancaires, au même titre qu'avec les autres catégories de professionnels concernés par la définition et la mise en œuvre d'un programme de travaux.

Mais elles se sentent souvent plus démunies lorsqu'il s'agit d'engager des relations avec les acteurs bancaires qu'avec les autres parties prenantes. Même pour les initiatives qui relèvent de la deuxième catégorie - qui reposent sur la coordination et la mise en réseaux et qui développent le plus d'efforts pour établir des relations structurées avec les réseaux bancaires - savoir aborder les banques, proposer un partenariat, quels messages véhiculer, etc. alors même que d'importants efforts sont déployés, les animateurs de plateformes de la rénovation énergétique ont fait part à l'occasion de cette enquête, de leurs difficultés à savoir comment aborder les banques, comment présenter leur projet de partenariat, quoi proposer, quel message en ce sens. Certains de ces animateurs jugent même qu'ils perdent leur temps pour des résultats décevants.

Pour autant, nous présentons ci-après des exemples de coopération jugés prometteurs, qui reposent sur des relations à une échelle interpersonnelle, basées sur un intérêt partagé pour le bâtiment, l'énergie et en particulier la rénovation.



2.1.2 Les Appels à Manifestation d'Intérêt menés par les régions

L'enquête a également porté sur les suites des appels à manifestation d'intérêt (AMI), qui ont été lancés par de nombreux conseils régionaux, parfois en coopération avec les Directions Régionales de l'ADEME.

Le plus souvent, la démarche est partie du lancement d'un **appel à manifestation d'intérêt (AMI) à destination des banques**, demandant aux établissements bancaires de proposer une offre de financement correspondant à des critères / exigences présentés dans un cahier des charges, en échange d'engagements de la collectivité (qui portent le plus souvent sur la mise en avant du partenariat dans la communication de la Région).

La plupart des cahiers des charges des Appels à manifestation d'intérêt dirigés par les Collectivités vers les banques prévoient les engagements suivants de part et d'autre :

Engagements demandés aux banques :

- Garantir une bonne distribution des prêts pour le financement des rénovations énergétiques, en particulier de l'Eco-PTZ
- Inciter leurs clients à recourir aux services d'une PTRE
- Prendre en compte dans l'analyse de la solvabilité de l'emprunteur les économies d'énergie telles qu'estimées dans l'audit énergétique une fois qu'il a été réalisé par la PTRE ou sous son contrôle,
- Fournir régulièrement les informations nécessaires au suivi des actions entreprises (reporting)
- Identifier un interlocuteur privilégié pour l'ADEME et les collectivités concernées
- Communiquer sur la démarche régionale

Engagements des conseils régionaux :

- Assurer le déploiement des PTRE sur l'ensemble du territoire régional et leur apporter un financement permettant d'assurer la stabilité du dispositif
- Assurer la montée en compétences des PTRE, former les conseillers
- Mettre en œuvre un plan de communication
- Faciliter le parcours des particuliers dans la définition de leur projet et l'instruction des dossiers de demandes de prêts pour les partenaires bancaires sélectionnés ;

Conseil régional à l'origine de l'AMI	Territoire concerné par l'AMI	Lancement de l'AMI	Signature du partenariat	Résultats
Auvergne-Rhône Alpes	Métropole de Lyon			- 4 réponses obtenues : Crédit Foncier, Domofinance, Crédit Agricole et Banque Populaire dont 2 répondant aux critères
Bretagne	Région Bretagne	avr-15	oct-16	- 4 réponses obtenues - 1 convention signée en octobre 2016 avec le Crédit Mutuel. Des projets de convention à signer en 2017 avec le Crédit Agricole et le Crédit Foncier
Grand Est	Région Alsace	2013	avr-14	- 4 conventions signées avec : Crédit mutuel, CIC Est, Caisse d'épargne, Crédit agricole, Banque populaire - Le partenariat a été arrêté suite au lancement du dispositif Oktave et de l'expérimentation du tiers-financement avec Procvivis
Hauts de France	Région Nord-Pas-de-Calais	2013 2014	- 2016	- 4 banques ont signé un partenariat avec la Région - fin du programme en 2016 suite à la fusion des Régions



Ile-de-France	Région Ile-de-France	avr-14		- 2 banques impliquées dans un partenariat informel avec Energies POSIT'IF, sans convention signée : Caisse d'épargne, Crédit Foncier
Normandie	Communauté de l'agglomération Havraise	2015		- 1 réponse obtenue : Crédit agricole Normandie Seine
Normandie	Région Haute-Normandie	2015		- 1 réponse obtenue : Crédit agricole Normandie Seine
PACA	Région PACA	2015 2016	-	- 1 réponse obtenue : La Banque postale
Pays de la Loire	Région Pays - de - la Loire	2015	2015	- 3 réponses obtenues : banque populaire atlantique, crédit agricole, La Poste - 1 partenariat signé avec la banque populaire atlantique

Le faible taux de réponse des banques à ces consultations formelles n'est pas lié à une absence de contacts préalables ni à une insuffisante préparation, mais plutôt au fait que les équipes des services Energie Climat des Régions et des autres collectivités, ainsi que les directions régionales de l'ADEME sous-estiment le décalage entre leur perception des objectifs, des intérêts et des contraintes de leurs interlocuteurs bancaires, et la réalité.

Ce décalage a été exprimé également à l'occasion de nombreux entretiens avec les chargés de projets engagés dans les initiatives territoriales de la rénovation énergétique, qui trouvent que « *les relations sont souvent compliquées entre les acteurs de la rénovation énergétique (PTRE et EIE) et les banques* ».

Les exemples tirés de l'enquête montrent que les équipes régionales comme les PTRE ont progressivement fait évoluer leurs attentes vis-à-vis des banques vers des objectifs plus réalistes.

Ces AMI dessinent une évolution des démarches des Conseils Régionaux pour induire les banques à faciliter le financement des travaux de rénovation :

Dès 2005 - 2006, plusieurs Conseils Régionaux (Picardie², Centre, Languedoc Roussillon...) ont mis en œuvre des accords avec des banques partenaires pour qu'elles distribuent des prêts dont elles subventionnaient les intérêts de façon à ce qu'ils soient présentés comme des prêts à taux zéro (certains de ces dispositifs ont perduré après la mise en œuvre de l'Eco-PTZ national, avec des critères d'éligibilité légèrement différents du dispositif national). Il s'agissait alors d'offrir des conditions de financement attractives et orienter ainsi les particuliers vers des travaux d'efficacité énergétique à une époque où les taux des prêts à la consommation étaient aux environs de 6 à 8 %.

Avec le développement des premiers projets de sociétés de tiers-financement et de plateformes de la rénovation énergétique en amont du vote de la loi TECV, les premiers AMI centrés sur l'orientation des ménages qui consultent les PTRE vers des financements bancaires ont été lancés en 2013 - 2014 par des collectivités (CR du Nord-Pas de Calais, d'Alsace...), alors que leurs dispositifs pour orienter le marché de la rénovation vers la performance énergétique étaient en phase de préfiguration. La démarche de ces collectivités visait alors à tester les banques sur leur capacité à modifier les critères d'octroi de prêts, avant d'envisager de constituer un instrument financier, tel qu'un fonds de garantie ou un opérateur de tiers-financement³.

Les réponses aux AMI, positives ou négatives, étaient attendues pour qualifier l'adéquation de l'offre bancaire, ou au contraire de constater une défaillance du marché. Cette démarche d'investigation ne visait pas à s'adapter aux attentes des banques en termes de ciblage de clientèle, de rentabilité et de volumes.

C'est ainsi que l'équipe de la Région Picardie a développé la première STF a constaté que ces démarches à l'appui de ces appels à manifestation d'intérêt, ne conduisaient pas les banques à adapter, en termes de durée ou de critères de solvabilité, leurs offres de financement.

² Le dispositif de prêts à taux zéro pour l'isolation de la Picardie était antérieur à l'Eco-PTZ national. , qui est apparu en 2010 (à la suite de la loi de finance de 2009).

³ Il s'agissait de déterminer si un déficit de financement était observé pour les ménages ayant des revenus modestes ou intermédiaires (supérieurs aux plafonds d'intervention de l'ANAH) et quelles solutions de financement alternatives à davantage de subventions publiques, pouvaient être envisagées.



Les Conseils Régionaux de Bretagne, de Normandie et de Franche-Comté ont ensuite cherché à rencontrer les réseaux bancaires, dans le but de leur proposer de s'insérer dans une démarche partenariale avec les différentes initiatives des territoires. L'optique est de présenter les prestations des PTRE comme un moyen d'améliorer la qualité des dossiers et la satisfaction des clients des banques.

La préparation d'un partenariat bancaire est une démarche de long terme : le temps nécessaire à la conclusion d'un accord de partenariat se compte souvent en années. Il s'est ainsi écoulé 2 ans de discussion entre le lancement de l'AMI bancaire par la Région Bretagne en avril 2014 et la signature de la première convention en octobre 2016.

Témoignage : La Région Bretagne

La Région est en train de mettre en place un partenariat bancaire au niveau régional, à la suite d'un AMI qui avait été lancé en 2014. Des propositions ont été reçues de la part de quatre banques. Mais la première convention n'a été signée qu'en octobre 2016 avec le Crédit Mutuel Arkéa. Une signature est prévue prochainement avec le Crédit Foncier, puis avec le Crédit Agricole (en avril-mai 2017).

Près de deux ans auront donc été nécessaires pour conclure le cadre partenarial avec les banques au niveau régional, « instaurer des relations de confiance, comprendre les souhaits et besoins de chacun des acteurs impliqués (banques, Région, PTRE), faire en sorte que les deux « mondes » se rencontrent ».

La convention de partenariat définit :

Les engagements de la Région :

- Déployer des plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) sur l'ensemble du territoire de la Région, à échéance 2018
- Accompagner les PTRE dans leur montée en compétences

Les engagements de la banque :

- Suivre et respecter le parcours de service défini au niveau régional, en orientant les particuliers vers une PTRE, afin que celle-ci valide les scénarios de travaux avant de faire leur demande de prêt auprès de la banque
- Proposer un prêt adapté au particulier, d'une durée au moins égale à 15 ans, en complément de l'éco PTZ, à un taux basé sur le taux des prêts immobiliers

La convention préparée au niveau régional reste suffisamment large pour permettre aux PTRE de développer ensuite un cadre local avec les agences des réseaux bancaires.

Il est prévu d'organiser des réunions de suivi régulières entre la Région et ses banques partenaires, lors desquelles les banques devraient transmettre des statistiques de production de prêts dans le cadre du partenariat (nombre et montant des prêts). Les banques se sont engagées à être présentes aux réunions annuelles du comité de pilotage des PTRE.

Témoignage : La Région Normandie

Dans d'autres cas, comme par exemple en Normandie, la mise en place de partenariats formalisés avec les réseaux bancaires est précédée par l'organisation de réunions publiques auxquelles sont conviées les banques, ou par la présentation des démarches des PTRE à l'occasion de réunions du Comité Local des Banques⁴, permettant d'instaurer des contacts personnels avec les personnes identifiées comme relais au sein des réseaux bancaires.

Ainsi, les représentants de plusieurs groupes bancaires sont associés au groupe de travail « Finances » dans le cadre du plan Normandie Bâtiments durables.

⁴ Les Comités Locaux des Banques sont organisés à l'échelle régionale et relèvent de la FBF. Ils sont présidés à tour de rôle par des dirigeants des établissements bancaires locaux.



2. Les résultats de l'enquête

2.1 Les résultats concrets paraissent globalement faibles en termes d'apports de dossiers de financement par les PTRE

L'enquête menée auprès des 15 initiatives locales nous a permis les résultats en termes de nombre de dossiers accompagnés et de demandes de financement adressées aux partenaires bancaires. Ils sont récapitulés dans le tableau en annexe.

Ces résultats apparaissent objectivement faibles, et à l'échelle du marché des financements des particuliers (324 000 financements de travaux en 2015 selon l'Observatoire du Financement des Marchés Résidentiels⁵), ils ne représentent qu'une goutte d'eau.

Ces efforts ont été relayés par les équipes des Conseils Régionaux, qui ont rencontré les mêmes difficultés mais ont pu consacrer plus de moyens et constater qu'elles ont plus de poids vis-à-vis des réseaux bancaires.

Ainsi, certains Conseils Régionaux, notamment de Bretagne et de Normandie ont l'ambition de partenariats bancaires de grande ampleur et ces résultats ne sont que provisoires.

2.2 Une adaptation progressive aux contraintes et aux attentes des banques

2.2.1 L'établissement de contacts avec les interlocuteurs bancaires n'est pas simple pour les initiatives locales

En fonction des banques, les interlocuteurs sont positionnés de façon variable dans les organigrammes, ce qui rend leur identification difficile. Comme cela a été vu en **Région Bretagne**, il existe dans certains réseaux bancaires un Référent dédié à la rénovation énergétique, alors que d'autres réseaux n'ont pas souhaité identifier un tel référent (tous les conseillers bancaires étant en théorie formés aux enjeux de rénovation énergétique).

Témoignage : La région Bretagne

La Région Bretagne a observé que la diffusion d'informations au sein d'un réseau bancaire n'était pas toujours assurée entre les échelons régionaux des banques et les agences bancaires locales. En effet, alors que le partenariat bancaire élaboré pour Vir'volt avait été signé entre la Région et les caisses régionales du Crédit Agricole et Crédit Mutuel Arkea, il arrivait régulièrement que les conseillers bancaires des agences locales ne soient pas informés de l'existence du partenariat régional, et que ce soit le particulier adressé par la PTRE qui soit le vecteur de cette information.

Témoignage : Brest Métropole

Dans le cadre de **Tinergie à Brest**, il est apparu plus facile d'avoir recours aux contacts locaux des banques déjà identifiés pour la conduite des programmes de prêts réglementés d'accession sociale à la propriété, qu'avec le Référent identifié à l'échelle régionale pour le financement des rénovations énergétiques.

Témoignage : Plateforme ACTE du Pays des 6 vallées (Vienne)

Des réunions de présentation des EIE et des PTRE sont en cours dans les 4 pôles territoriaux des agences bancaires locales du Crédit Agricole. Elles sont prévues **pendant les réunions d'agence pour faciliter la présence d'un maximum de conseillers bancaires.**

La première réunion s'est tenue en février 2017, et 3 autres réunions sont prévues sur l'année. L'objectif de ces réunions est d'expliquer le contenu des prestations de conseil des PTRE vis-à-vis des particuliers, leur rôle vis-à-vis des professionnels du bâtiment, la complémentarité qu'elles peuvent avoir avec les banques, pour rassurer le ménage et la banque sur le bienfondé de l'investissement et la qualité de réalisation des travaux.

Mais pour organiser ces réunions, de nombreuses relances auront été nécessaires. La PTRE **s'est appuyée sur un directeur d'agence avec qui les premiers contacts avaient été établis**, et qui a servi de relais auprès des autres agences locales du Crédit Agricole.

⁵ Observatoire réalisé par Crédit Logement et CSA (10^{ème} édition de Juin 2016 par Crédit Logement) : <http://www.creditlogement.fr/Observatoire.asp?arbo=322>



Il a été constaté également, que le fonctionnement hiérarchique était très divers d'une banque à l'autre. Ainsi, la plateforme **Biovallée** a donné son retour d'expérience pour l'organisation de la séance de formation à destination des conseillers bancaires : avant d'identifier le bon interlocuteur pour cette formation, l'animateur de la plateforme a dû faire de nombreux appels et relances. Les responsables de la plateforme font un **bilan positif de la formation ADEME** organisée sur son territoire, à laquelle les représentants⁶ de 3 agences bancaires ont participé (Crédit Mutuel, Crédit Agricole, CIC). En parallèle, les conseillers de cette plateforme ont proposé d'accompagner les particuliers qu'ils conseillent à un rendez-vous avec leur conseiller bancaire. Ces initiatives combinées semblent avoir permis de créer un lien de confiance avec les conseillers des banques, et contribue à faciliter le processus d'obtention de prêt par quelques ménages aux ressources limitées.

Témoignage : La PTRE Biovallée, dans la Drôme

La plateforme Biovallée, de la communauté de communes du Crestois et du pays de Saillans, dans la Drôme, a engagé des discussions avec des agences bancaires locales pour un partenariat.

De la même manière qu'en Bretagne avec la plateforme Vir'volt, il est observé des **difficultés de circulation de l'information**. Non pas cette fois depuis les caisses régionales jusqu'aux agences locales, mais au sein même des agences, entre le directeur d'agence, et le conseiller bancaire. Il semblait plus utile, selon l'animateur de la PTRE, de chercher à cibler directement les conseillers bancaires, lors des formations sur la rénovation énergétique et l'éco PTZ, dispensées par l'ADEME, plutôt que les chefs d'agence, étant donné que ces derniers sont moins souvent au contact direct des particuliers.

2.2.2 La dynamique partenariale entre PTRE et agences bancaires est difficile à entretenir et développer à l'échelle locale

A l'heure actuelle, il semble qu'aucune des initiatives n'ait franchi le stade d'un flux de plusieurs dizaines de dossiers de demandes de financement par an, même après plusieurs mois de fonctionnement. Pendant cette phase d'amorçage, la relation bancaire est délicate à gérer du fait que les volumes de projets ne justifient pas des contacts réguliers.

En outre, les acteurs des PTRE sont confrontés au fait que nombre de ménages sont attachés à la stabilité de leur relation avec leur banque et que l'annonce d'un partenariat avec d'autres groupes bancaires ne suffit pas à conduire les particuliers à ouvrir un nouveau compte dans une autre banque.

Ainsi, la plateforme Vir'volt (agglomération de Saint-Brieuc) a observé une désaffection progressive des banques au départ impliquées (Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Agricole), déçues par le faible volume de rénovations / prêts par rapport aux objectifs fixés.

Témoignage : La région Bretagne

D'après les banques, le territoire concerné par une PTRE est trop restreint et n'est pas adapté à la constitution de partenariats bancaires. En revanche, la proximité géographique et les partenariats locaux ont permis de développer des relations de plus grande qualité.

Il est nécessaire de construire **une double approche des banques** :

- A l'échelle régionale, par la Région, pour la signature de partenariats régionaux
- A l'échelle locale, par les collectivités ou PTRE, pour rappeler l'existence d'un partenariat / mettre en lumière si besoin les déficits de transferts internes d'information au sein des banques

Témoignage : La plateforme de rénovation de l'habitat Vir'volt (Saint Brieuc)

Un an et demi après le lancement du dispositif Vir'Volt (soit mi-2014), un comité de suivi du projet a été mis en place avec l'objectif de réunir tous les deux mois les personnes associées au projet (communautés d'agglomérations, partenaires institutionnels et bancaires, etc.) et de les informer sur les avancées du projet. Les banques étaient au départ assez présentes (surtout le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Agricole), mais ont progressivement abandonné ces réunions, au fur et à mesure que se constatait un écart entre les réalisations (1 000 rénovations en 3 ans, avec 172 prêts Vir'volt) et les objectifs initiaux (1 000 dossiers de prêts par an).

Cependant, suite à la mise en place de ce comité, des contacts ont été maintenus avec les responsables de certaines agences.

⁶ 4 conseillers bancaires et un chef d'agence se sont déplacés pour assister à cette formation.



Les relations privilégiées avec les acteurs bancaires les plus motivés sont en outre fragilisés en cas de changement d'interlocuteur, ou de changement d'organisation des réseaux.

Témoignage : Mur Mur 2 à Grenoble

Désormais, Grenoble Alpes Métropole envisage un partenariat élargi avec plusieurs réseaux bancaires, sur les cibles des maisons individuelles et des copropriétés et prévoit d'organiser une réunion d'information avec les banques pour présenter Mur Mur 2. Des projets de conventions bilatérales sont en cours de préparation en vue de négociation avec chacune des banques, pour identifier les partenariats possibles. A ce stade, la proposition de convention est assez modeste (et réaliste). L'objectif serait de pouvoir présenter aux ménages qui font appel à Mur / Mur 2 des conditions de financement proposées par les banques partenaires et que ces dernières accordent un accès privilégié à ces ménages. Elle prévoit les engagements suivants :

- communiquer réciproquement sur les offres de services
- faciliter de l'instruction des demandes de prêts, en reportant sur Mur / Mur l'instruction / validation technique des projets de travaux

Elle ne prévoit pas la création d'un produit spécifique : cela n'est pas jugé utile, compte-tenu de la faiblesse des taux d'intérêt à l'heure actuelle, et au vu de la complexité que représenterait la formalisation d'un engagement de la collectivité en termes de garantie, d'abondement des intérêts, etc.

Témoignage : ARTEE (Nouvelle Aquitaine)

Sur le terrain, l'équipe dirigeante d'ARTEE observe que les banques leaders sur le marché, dans un territoire donné, montrent peu d'intérêt à faire évoluer leurs pratiques, contrairement aux autres banques qui peuvent chercher à développer un avantage concurrentiel

2.2.3 Les PTRE à la recherche d'une posture adaptée vis-à-vis des agences bancaires

Au total, il est difficile de fournir des recommandations générales s'appliquant à toutes les banques. Nous pouvons cependant relever quelques démarches des responsables des initiatives locales pour s'adapter à l'organisation des banques.

Une partie des difficultés provient du positionnement des dispositifs, lorsqu'ils se situent hors du champ concurrentiel, comme le considèrent bon nombre de PTRE. Du point de vue des PTRE, ces contacts visent à faciliter les démarches de tous les particuliers et ne remettent pas en cause leur position de neutralité et de service public. Dès lors, les promoteurs des PTRE s'attendent à être perçus comme rendant un service désintéressé au particulier et à la banque.

Cette posture est très éloignée des pratiques encadrées par le statut d'Intermédiaire en Opérations de Banque (IOBSP) auxquelles les banques sont habituées de la part de cabinets de courtage en prêts.

Les responsables bancaires comprennent facilement que la posture des PTRE est très différente de celle de courtiers, et que leur démarche est susceptible de renforcer la qualité des dossiers ; pour autant, leurs préoccupations restent de sélectionner les dossiers selon des critères strictement financiers et de limiter la durée d'instruction des demandes de prêts selon leurs propres impératifs, et non de contribuer prioritairement à l'intérêt général.

L'implication des PTRE pour cadrer la qualité technique des projets de rénovation et la vraisemblance du plan de financement est à la base des relations les plus structurées avec les agences bancaires locales

C'est sur la base d'une présentation de l'intervention des PTRE pour sécuriser la phase de conception des travaux, de réflexion sur l'adéquation des solutions et matériaux, la recherche d'entreprises et la vérification des devis (notamment en termes de cohérence avec les critères du Crédit d'impôt et de l'Eco-PTZ), que les contacts avec les agences locales des banques ont le plus de chance de perdurer.

Ces contacts se renforcent lorsque les PTRE acceptent de s'insérer dans la communication des agences bancaires :



Témoignage : La plateforme de rénovation de l'habitat Vir'volt (Saint-Brieuc)

L'intérêt des agences bancaires pour le dispositif était très limité lorsque la plateforme s'adressait à elles. Mais **leur intérêt s'est développé à partir du moment où elles ont détecté l'opportunité d'associer** Vir'volt à des animations mises en place autour de la promotion des prêts à l'accession, réunissant des notaires, des constructeurs, les conseillers bancaires, et les conseillers Vir'volt.

On voit là l'intérêt de proposer aux banques que les PTRE participent à des événements organisés à leur initiative, et de manière générale, de s'adapter à leurs démarches de communication.

Les relations avec les professionnels de l'immobilier et les notaires se construisent également, grâce à un travail de proximité au fur et à mesure.

2.2.4 L'appui des Régions et des Directions Régionales de l'ADEME

Au fur et à mesure des tentatives, certaines régions (Bretagne, Franche-Comté, Normandie) ont cherché à s'adapter aux attentes exprimées par les interlocuteurs bancaires les plus motivés. Les interlocuteurs bancaires peuvent en effet se montrer attentifs au développement des PTRE, s'ils identifient que ces structures de possibles relais de croissance sur un marché en train de se structurer.

En Rhône-Alpes et Alsace, une fois ces contacts entre les équipes régionales et les banques approfondis, les Directions Régionales de l'ADEME ont développé une offre de formation destinée aux conseillers des réseaux bancaires⁷. Le même mouvement a été amorcé par quelques PTRE, dont certaines se sont impliquées dans l'organisation de sessions de formations mises au point par l'ADEME.

2.3 Des obstacles « culturels »

Au vu de l'écart considérable entre les « mondes professionnels » des salariés des réseaux bancaires d'une part et d'autre part des salariés des collectivités et des associations qu'elles financent, il est patent que ces derniers manquent d'éléments de compréhension du fonctionnement des acteurs bancaires, leur permettant de décrypter les réactions de leurs interlocuteurs. Ces éléments de compréhension vont du contexte général du secteur bancaire (concurrence de nouveaux entrants, réglementation, circuits de refinancement et de distribution du crédit), à l'organisation des différents acteurs bancaires (organigramme, services et départements, pôles, expertises métiers, etc.).

Nous tentons dans le tableau ci-après de mettre en regard les « référentiels professionnels » de part et d'autre.

	Etat et collectivités territoriales	Banques
Finalités	Concevoir et mettre en œuvre des politiques répondant à l'intérêt général	Développer un ensemble d'activités permettant d'optimiser les critères de rentabilité, de contrôle des risques et de croissance
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none">• Atteindre les objectifs de planification territoriale (SRADET, PCAET, etc.)• Concevoir et mettre en place des politiques publiques pour remplir ces objectifs tout en limitant les coûts internes de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none">• Développement sélectif des clients et des activités• Identifier des relais de croissance dans un marché globalement mature
Méthodes opérationnelles	<ul style="list-style-type: none">• Animation des acteurs, concertation• Appels à manifestation d'intérêt,	<ul style="list-style-type: none">• Marketing bancaire : offre formatée par campagnes récurrentes

⁷ Cf rapport du Cabinet Longitudes Consultants à l'ADEME « Etude sur la sensibilisation des acteurs bancaires à l'efficacité énergétique et la montée en compétences des conseillers clientèle – Rapport du 30 mars 2017 »



	appels à projets, octroi de subventions <ul style="list-style-type: none"> • Objectifs assignés à des opérateurs contrôlés par le secteur public (établissements publics, SEM ou SPL) • Lancement de marchés publics par les collectivités aux différents échelons 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement : adaptation / définition de nouveaux produits en fonction des tendances du marché détectées • Mise en œuvre par des services spécialisés et centralisés : recherche d'un degré élevé d'automatisation des processus ; prise en compte dès la phase de développement des obligations de reporting et du risque de conformité
Obstacles	<ul style="list-style-type: none"> • Remise en cause des projets lors des changements d'exécutif • Financements instables 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilité à l'évolution des taux d'intérêt • Concurrence d'acteurs non bancaires sur de nombreux segments d'activité • Lourdeur des obligations de contrôle

Figure 1 : Comparaison synthétique de l'environnement des interlocuteurs du secteur public (Ademe, Conseils Régionaux et autres collectivités territoriales) et des banques de réseaux

Les difficultés à trouver un terrain d'entente sont clairement liées à des cultures professionnelles très éloignées. Ainsi, en Région Grand Est, le constat est fait que **les conseillers infos énergie ont des difficultés à se positionner dans leurs relations avec les banques**. Ces difficultés sont surtout le fait des conseillers infos

énergie qui ont des profils de techniciens. Peu familiarisés avec les banques, il est pour eux difficile concevable d'avoir la responsabilité de valider les projets de rénovation des particuliers pour leur permettre d'obtenir des conditions de prêts avantageuses. Ces difficultés sont moindres pour les animateurs des **PTRE dont les équipes sont composées de profils plus diversifiés**.

En Nouvelle Aquitaine, **la difficulté à maintenir des contacts réguliers avec les banques est jugée comme étant également liée à l'attitude des interlocuteurs bancaires, qui sont confrontés à des exigences d'efficacité et de rationalisation de leurs ressources**, en particulier du « temps commercial » des chargés de clientèle dans les agences bancaires. Ces derniers ont des comptes à rendre en termes de nombre de rendez-vous, de résultats liés à des campagnes de vente, etc, qui les conduisent à prioriser leur temps en fonction d'objectifs à court terme (des campagnes commerciales rythmées sur le calendrier des opérations de communication organisées à l'échelle nationale). Dans ce contexte, même dans le cas où des partenariats ont été conclus par les initiatives avec des caisses de réseaux mutualistes réputées proches des territoires, il apparaît que le placement de prêts à la rénovation n'est pas prioritaire.

3. Du côté des acteurs bancaires

Nous nous sommes appuyés pour cette enquête, sur un approfondissement des contacts pris avec les représentants de réseaux bancaires et établissements de crédit, à l'occasion de l'analyse du marché du financement bancaire de la rénovation énergétique menée en 2015 ce qui nous a permis d'élargir la discussion sur le financement des rénovations des logements, au-delà des relations établies ou non avec des initiatives locales.

3.1 Comprendre les banques, leur stratégie et leur organisation

3.1.1 Les réseaux bancaires ne sont pas tous équivalents

Les différences de réactions des représentants des réseaux aux sollicitations et propositions des représentants des PTRE, de l'ADEME et des Conseils Régionaux, peuvent apparaître déconcertantes : elles vont de l'agacement, l'indifférence, jusqu'à l'intérêt poli, voire parfois l'adhésion et des relations partenariales bien établies et gratifiantes.



Au-delà de l'impact des relations inter-personnelles, qui sont toujours à prendre en compte dans ces perceptions, la variation des attitudes des représentants des banques s'explique par des logiques commerciales et des organisations fort différentes.

3.1.2 Des logiques commerciales orientées vers des prescripteurs ou directement vers les clients particuliers

Les banques de détail, dites commerciales (Société Générale, BNP Paribas), les banques mutualistes (Caisses d'Épargne, Banques Populaires, Crédit Mutuel- CIC, Crédit Agricole) et la Banque Postale, ont toute pour objectif commercial de développer la collecte des dépôts et de l'épargne, et de distribuer un nombre important de services (Carte de crédit, assurance, placements...) aux particuliers, via leurs réseaux d'agences. Évoluant sur un marché très mature et concurrentiel, leur objectif est de fidéliser leurs clients et d'en acquérir de nouveaux dans des conditions de risque maîtrisé. La rentabilité des réseaux est liée au nombre de produits vendus par chargé de clientèle.

Les banques spécialisées dans le financement, par exemple Domofinance, Solféa qui sont spécialisés sur les travaux énergétiques⁸, ou le Crédit Foncier, établissement de crédit spécialiste de l'immobilier, adossé au groupe BPCE, fonctionnent différemment : leur activité est centrée sur l'octroi de financement, en appui à des partenaires (tels que les entrepreneurs qui réalisent les travaux, les professionnels de l'immobilier) dont ils financent les ventes. Ces financements sont réalisés souvent avec des marges plus importantes que les banques de réseau, mais dont une partie peut être perçue auprès des partenaires, ou issue de la valorisation des certificats d'économie d'énergie, pour ce qui concerne Solfea et Domofinance. En effet,

Les banques spécialisées développent leur politique marketing essentiellement auprès de leurs réseaux de partenaires prescripteurs à qui elles facilitent la vente de leurs produits grâce au financement proposé, et elles n'ont pas de réseau d'agence (ou un réseau très limité dans le cas du Crédit Foncier de France).

Dès lors, les réseaux d'agence et les établissements de crédit vont considérer les initiatives des collectivités en fonction de leur approche des prescripteurs ou des clients finaux :

Les banques spécialisées ont tendance à considérer les collectivités ou les projets de PTRE comme un nouveau prescripteur complémentaire à leurs réseaux de professionnels, et leur intérêt est de développer une relation aussi exclusive que possible avec ces apporteurs d'affaire, sans valoriser particulièrement la relation établie avec le client particulier emprunteur, qui n'a pas vocation à être récurrente. Le Crédit Foncier est emblématique de cette deuxième approche sur le secteur de l'immobilier.

Au contraire, les banques de réseau ne vont déployer d'efforts commerciaux que si cela leur permet de consolider leur clientèle acquise ou de capter directement de nouveaux clients particuliers présentant l'opportunité de ventes croisées d'autres services bancaires.

Pour ces réseaux, le fait que les collectivités ou les projets de PTRE interviennent en amont de la demande de financement peut être perçu comme un facteur perturbateur de la relation directe établie avec le particulier (susceptible d'orienter le particulier vers un autre établissement).

Les courtiers en prêt interviennent dans les faits déjà dans environ ¼ des transactions, grâce à leurs moteurs de comparaison des conditions bancaires facilement accessibles sur internet. Ceci doit conduire à relativiser la capacité des PTRE à avoir un réel impact sur le choix des ménages concernant le prêt qu'ils peuvent souscrire et contribue probablement à expliquer le scepticisme des interlocuteurs bancaires locaux des PTRE.

3.1.3 Des organisations plus ou moins centralisées

A l'intérieur des banques de réseau, les cultures professionnelles et les organisations sont très différentes selon les ensembles que constituent :

Les banques commerciales, dites « les 3 Vieilles » : BNP Paribas, Société Générale et le Crédit Lyonnais devenu LCL après son acquisition par le Crédit Agricole⁹ » ainsi que la Banque Postale, qui ont une structure centralisée ; les groupes bancaires mutualistes et coopératifs, qui fédèrent des caisses régionales.

⁸ Solfea est un établissement financier contrôlé par Engie à 55 % et LaSer Cofinoga à 45 % (groupe contrôlé à 100% par BNPP), et Domofinance est une filiale d'EDF (45%) et BNP Paribas (55%).

⁹ Ces banques ont été créées au 19^{ème} siècle et ont constitué jusque dans les années 1980 des réseaux d'agences denses, organisés en délégations régionales à partir d'un centre de décision unique à Paris.



Tandis que dans le premier groupe, la stratégie commerciale est élaborée au niveau national est appliquée de façon identique par les agences locales sur le territoire, les banques mutualistes et coopératives permettent davantage de variations aux niveaux régional et local.

Le graphique suivant issu de l'enquête réalisée par l'ADEME en 2015, montre la répartition des enseignes des banques de réseau selon leurs groupes d'appartenance.

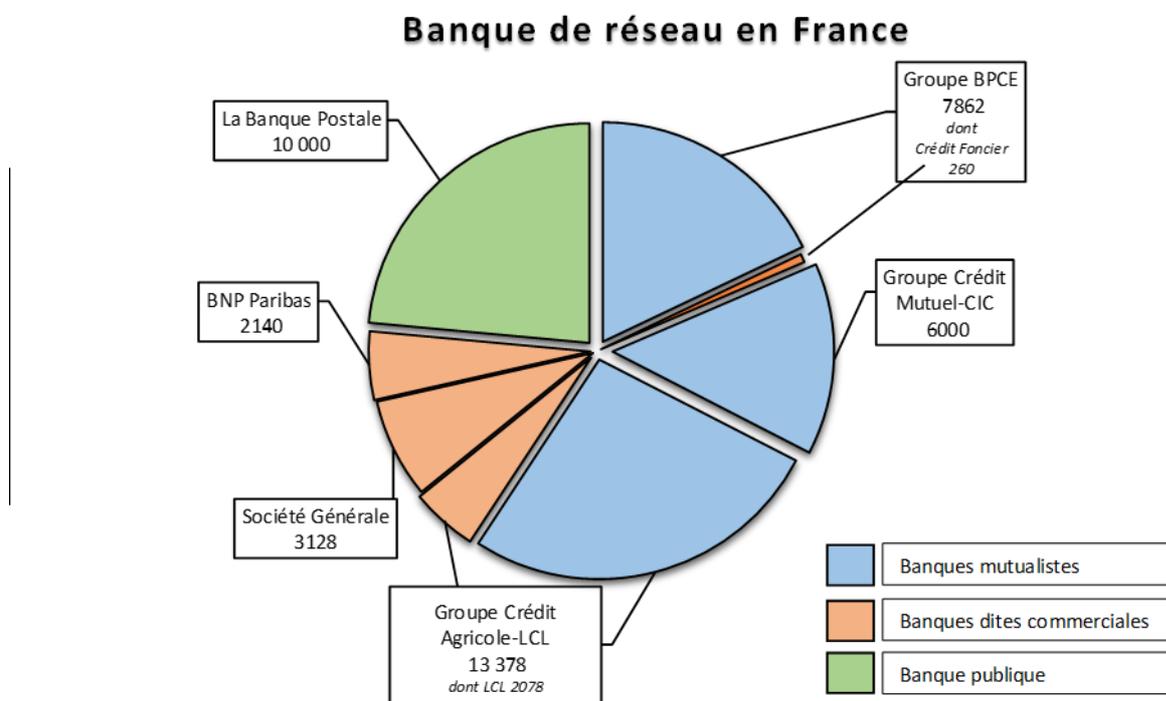


Figure 2 : Poids des réseaux en fonction du nombre d'agences

Le montage de partenariats à l'échelle locale a plus de chance d'être suivi d'effet avec les banques mutualistes qui développent particulièrement leur image de partenaire de l'économie locale et de banque proche des habitants.

L'approche des établissements financiers spécialisés peut également être plus simple que celle des autres banques pour concevoir des partenariats centrés sur la distribution de prêts. En particulier, le Crédit Foncier peut être intéressé par la distribution de son offre de crédits via les collectivités, du fait que son modèle d'organisation est conçu en fonction d'un point de contact avec les emprunteurs individuels via des prescripteurs, et qu'il a une part de marché très importante sur les prêts réglementés d'accession sociale à la propriété. Cependant, comme les autres banques, le Crédit Foncier a besoin que ce type de partenariat amène un volume d'affaire de plusieurs dizaines de dossiers par an.

L'organisation des centres de décision des groupes mutualistes selon les échelons géographiques est précisée ci-après.

	Crédit Agricole	Crédit Mutuel ¹⁰	Caisse d'Epargne et	Rôle
--	-----------------	-----------------------------	---------------------	------

¹⁰ Dans le Groupe Crédit Mutuel, l'autonomie des caisses est allée jusqu'à une quasi-partition du groupe en deux ensembles : les confédérations de l'Ouest, sous l'enseigne Crédit Mutuel Arkéa (fédérations de Bretagne, Massif central, Sud-Ouest) ne veulent plus reconnaître à la Confédération nationale le rôle d'organe central vis-à-vis de l'autorité de résolution et du superviseur européen (ACPR et BCE), dont les dirigeants sont ceux de l'ensemble rival : CM11-CIC dominé par le CM Alsace.

L'évolution vers une scission complète ou un retour à un ensemble national sous une enseigne unique est incertaine, car le Crédit mutuel Arkéa affiche sa volonté de mettre en place d'un organe central propre pour préserver son autonomie.

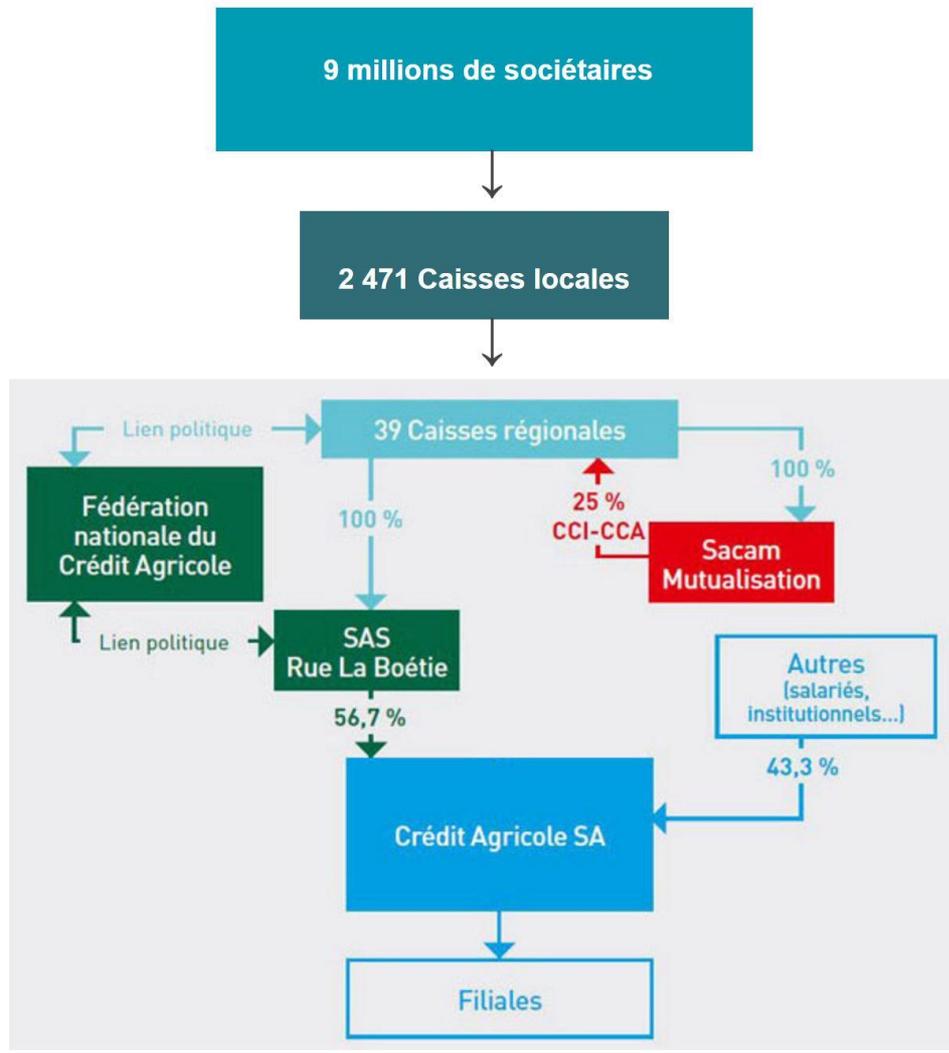
			Banque Populaire	
Echelon géographique	Dénomination			
National	Fédération Nationale du Crédit Agricole + Crédit agricole SA	Confédération nationale du CM + Caisse Fédérale du CM + Banque Fédérative du CM	BPCE (Banque populaire Caisse d'épargne)	Entités chargées de définir la stratégie du groupe et de gérer les activités de Banque d'investissement.
Régional	Caisse régionale	Fédération Régionales des CM + Banques Régionales CIC	Caisses régionales des Banques Populaires et Caisses d'Épargne	Banque de plein exercice, collecte l'épargne, distribue les crédits et propose des services bancaires à ses clients. Elle est actionnaire majoritaire de la structure nationale.
Local	Caisses locales	Caisse de crédit mutuel	Sociétés Locales d'épargne Et Banques Populaires	Organisation autonome, elle gère son propre budget. En tant que personne morale, elle est elle-même sociétaire de la caisse régionale dont elle dépend.

Figure 3 : comparaison des structures des principaux groupes bancaires mutualistes français

Exemple du crédit Agricole :

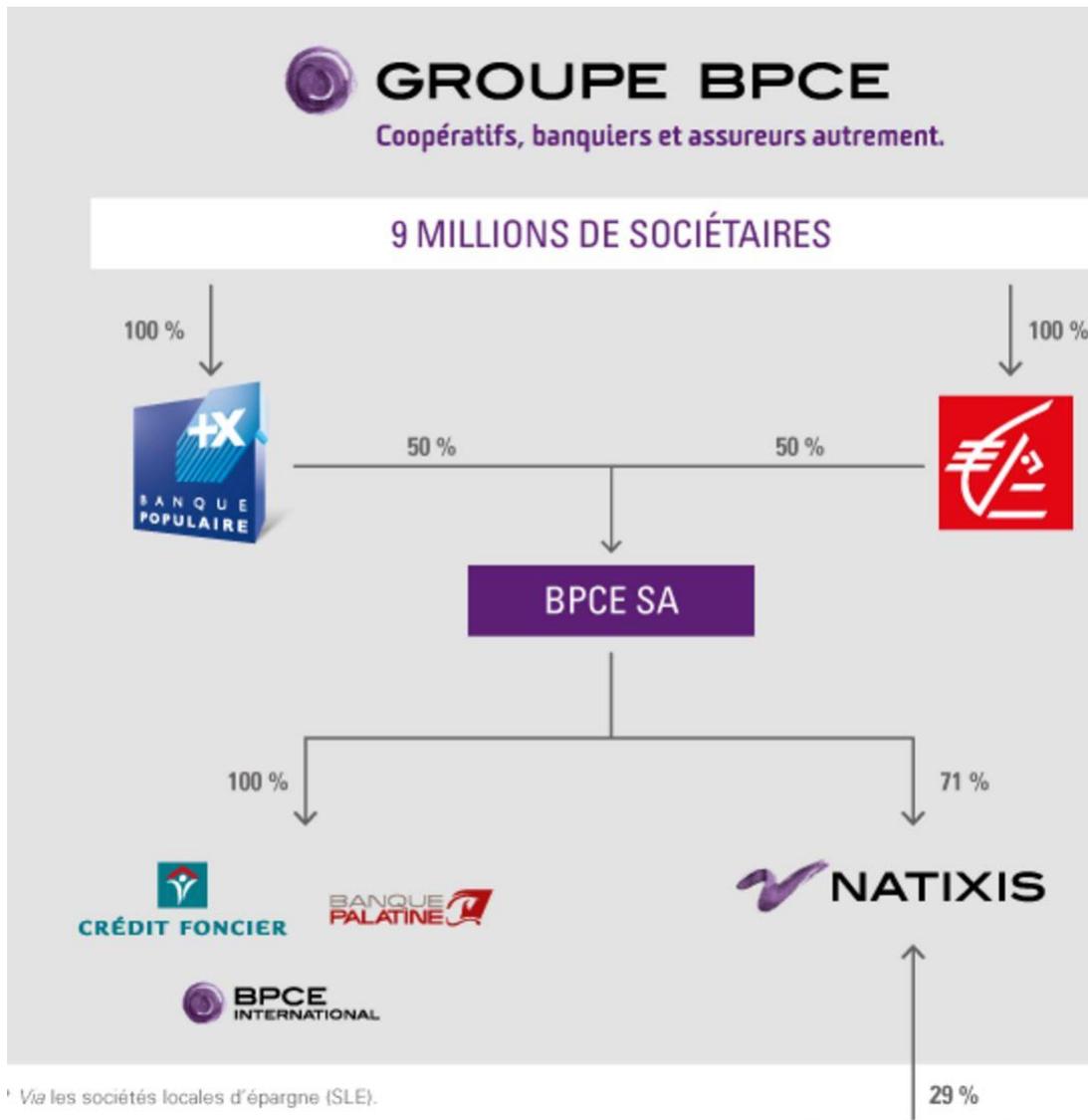
Le groupe est composé de caisses régionales qui détiennent la Fédération. Plutôt qu'un centre de direction, cette fédération est présentée comme un « Parlement des Caisses régionales » dont les fonctions sont de décider des orientations du groupe, de partager les idées et les initiatives.

Crédit Agricole SA, filiale des caisses régionales, assure l'activité de centrale financière du groupe et veille au bon fonctionnement du réseau Crédit Agricole. Crédit Agricole SA coordonne en outre les stratégies des filiales spécialisées du groupe en France et à l'international.



Exemple de BPCE

La structure de BPCE repose sur les deux réseaux coopératifs des Banques Populaires et de la Caisse d'Épargne (ainsi que sur le plus petit réseau du Crédit Coopératif). Ces réseaux détiennent conjointement BPCE SA, qui assure la direction du groupe et loge toutes les activités support. BPCE SA détient également des filiales parmi lesquelles Crédit Foncier qui centralise toute la gestion des prêts immobiliers de l'ensemble du groupe, et Natixis. Natixis, qui réalise une bonne part des activités de banque d'investissement du Groupe, et assure aussi la gestion de centres-métiers (bases arrière et informatique de certains métiers, notamment la gestion des prêts personnels),.



* Via les sociétés locales d'épargne (SLE).

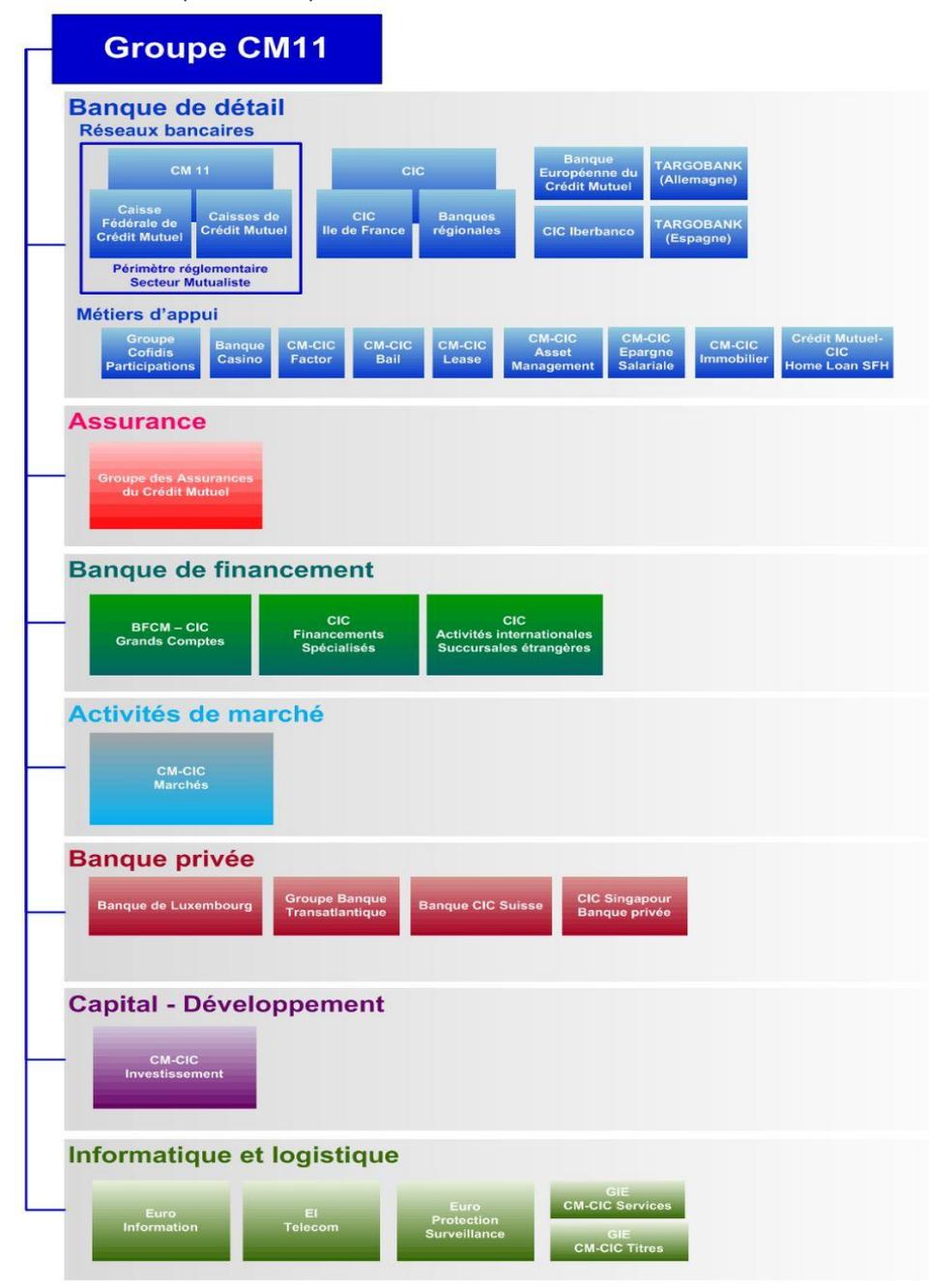


Exemple du groupe Crédit Mutuel-CIC

Les Caisses locales sont réunies en Fédérations, qui déterminent les grandes orientations et organisent la représentation et le contrôle par les Caisses locales.

D'autre part, la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, société coopérative de banque affiliée à la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, centralise une partie des dépôts collectés par les Caisses locales, assure leur refinancement et est responsable des services communs : exploitation bancaire, ressources humaines, animation du réseau, juridique et contentieux, etc. La Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) est détenue par les Caisses du Groupe, les Assurances du Crédit Mutuel, la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et 7 autres groupes régionaux de Crédit Mutuel. Elle détient 92,7 % du capital du CIC, qui contrôle les banques régionales et assure également les activités à l'international du groupe.

De son côté, le Crédit mutuel Arkéa, en situation de quasi sécession, regroupe trois fédérations (Crédit Mutuel de Bretagne, Crédit Mutuel du Sud-Ouest, Crédit Mutuel Massif Central) ainsi que des filiales qui assurent des activités de banques d'entreprise et d'investissement.



3.2 Prendre en compte les objectifs et contraintes des banques

3.2.1 Les banques abordent le marché du financement de la rénovation en fonction de critères qui ne donnent pas prise à une approche particulière des travaux énergétiquement performants

Rappelons¹¹ que les prêts proposés pour des travaux d'amélioration des logements, tant par les banques de réseau que par les banques spécialisées, sont présentés selon les deux principales catégories encadrées par le code de la consommation : les crédits à la consommation (ou prêts personnels) et les prêts immobiliers :

- les prêts personnels : rapides à mettre en place, qui ne sont pas assortis de sûretés, comportent des marges relativement élevées et sont proposés pour des durées courtes ;
- des prêts immobiliers : qui sont proposés pour des durées longues, avec des taux plus bas, en contrepartie de sûretés réelles ou de cautions.

Cette segmentation correspond bien à la perception du marché de la rénovation des logements par les banques : les prêts personnels sont adaptés aux travaux ponctuels ; les prêts immobiliers peuvent être proposés pour les chantiers les plus coûteux (pour des budgets supérieurs à 20 K€, voire 50 K€), ou dans le cadre d'acquisitions immobilières.

Le croisement des Comptes du logement 2015 publiés par le Commissariat Général au Développement Durable, de l'enquête OPEN de l'ADEME qui se concentre sur les travaux avec une composante d'efficacité énergétique, et des données sur les financements issus des rapports de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACPR)¹² et du rapport de l'Observatoire du Financement des Marchés Résidentiels¹³, permet de dégager les ordres de grandeur suivants pour les volumes de financements de rénovations :

- Les gros travaux d'entretien-amélioration des logements représentent des volumes annuels de l'ordre de 49 milliards d'euros, dont 35 milliards avec une composante même légère d'efficacité énergétique (et 7,3 milliards de travaux ayant un impact important sur la consommation d'énergie)¹⁴.
- Le nombre de chantiers est évalué à 3,5 millions dans le cadre de l'enquête OPEN (dont 288 000 rénovations performantes)

L'Observatoire évalue le nombre d'opérations de financements de l'habitat souscrits en 2014 de la façon suivante :

	Nombre d'opérations (milliers)	Montants (millions €)
Total des opérations de financements immobiliers	1 020	121 511
Dont : acquisition logements anciens	480	59 503
Dont : financement de travaux seuls	324	28 239

Aujourd'hui les banques ne proposent pas de produit spécifique pour le financement de la rénovation énergétique (à l'exception de l'Eco-PTZ, abordé ci-dessous). Les chargés de clientèle ne sont pas conduits à distinguer les travaux de rénovation énergétiques des autres types de travaux car ils ne correspondent pas à une demande distincte de la part des particuliers emprunteurs ou des professionnels prescripteurs.

Dans un marché où environ 9 chantiers sur 10 correspondent à des interventions « mono lot », les « prêts travaux » sont le plus souvent des prêts personnels, pour lesquels le critère le plus important est la **rapidité de mise en œuvre**. Les prêts immobiliers sont proposés pour les travaux les plus lourds, ou lorsque les travaux de rénovation énergétique sont réalisés à l'occasion de l'acquisition du bien immobilier et financés dans la même enveloppe que le prêt immobilier.

3.2.2 L'intervention des pouvoirs publics est plutôt considérée comme synonyme de coûts et de contraintes que d'opportunités

¹¹ Cf. l'analyse du marché du financement bancaire de la rénovation énergétique menée en 2015 par l'ADEME.

¹² Rapport de l'ACPR : Analyses et Synthèse – Le financement de l'habitat en 2016 - N°71 – Juillet 2016

¹³ Observatoire réalisé par Crédit Logement et CSA (10^{ème} édition de Juin 2016 par Crédit Logement) : <http://www.creditlogement.fr/Observatoire.asp?arbo=322>

¹⁴ Compte du logement 2015 - Premiers résultats 2016 (site : <http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/publications/p/datalab/compte-logement-2015-premiers-resultats-2016.html>) et Campagne 2015 OPEN sur les travaux achevés en 2014 – Observatoire Permanent de l'amélioration Énergétique du logement - ADEME



Les professionnels du secteur bancaire expriment généralement une certaine défiance vis-à-vis des évolutions de la réglementation.

Alors que les lois de finances successives sont traditionnellement considérées comme des opportunités de renouveler les gammes de produits en fonction de l'évolution des niches fiscales, s'exprime aujourd'hui les reproches à l'égard d'un ensemble de règles et d'obligations de plus en plus coûteuses et formelles.

Dans le secteur du financement des travaux, l'Eco-PTZ est malheureusement considéré ainsi : ce prêt est resté peu distribué par les banques : l'intérêt commercial du taux zéro

très relatif en période de taux bas - est annihilé par des modalités d'instruction jugées trop complexes, malgré le transfert aux artisans RGE¹⁵ de la responsabilité du contrôle des conditions d'éligibilité. La principale raison de la faible diffusion de l'éco-PTZ est que les réseaux bancaires souhaitaient le commercialiser comme un prêt à la consommation ; or le contrôle des critères d'éligibilité n'est pas compatible avec l'objectif de simplifier au maximum le processus d'offre de prêt.

3.2.3 La complexification des processus internes de la banque

Les évolutions législatives et réglementaires à l'échelle européenne et nationale en vue d'assurer la stabilité du système financier, de protéger le consommateur et de prévenir le blanchiment¹⁶, conduisent les pouvoirs publics à contrôler les modalités de gestion des établissements et non pas seulement les résultats obtenus. Ces évolutions se sont traduites pour les banques par des obligations croissantes de maîtriser les risques opérationnels de natures très diverses. Pour le vérifier, des missions d'audit sont réalisées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de la Régulation, mais surtout, les moyens alloués en interne à la fonction de Contrôle, en particulier du **contrôle de la conformité** à l'ensemble des textes législatifs et réglementaires, ont été considérablement accrus. Elles ont profondément modifié la culture et l'organisation de l'ensemble des entreprises financières dès avant la crise de 2008 : toute création de produit, toute évolution de processus supposent d'anticiper leur impact sur la fonction de contrôle. Ces règles et procédures de contrôle conduisent également les banques et assurances à une complexification et des adaptations continues de leurs systèmes informatiques.

Ainsi, **la notion de « devoir de conseil » ayant été renforcée dans le code de la consommation, elle fait également l'objet du contrôle de conformité. Alors qu'elle concernait principalement les produits d'épargne et de placement et s'étend désormais à tous les produits et en particulier aux financements.**

On observe que la formalisation des processus de contrôle peut devenir excessive et produire l'effet pervers de déresponsabiliser les différents acteurs de la chaîne devenue trop longue des intervenants dans les schémas de décision : « le bon sens se noie dans la paperasse¹⁷ ».

3.2.4 Demander aux établissements bancaires de modifier leurs critères d'octroi de prêts est en pratique irréaliste

Les réponses aux premiers AMI ont montré que les banques ne proposent aucune marge de manœuvre à cet égard.

Toutes les banques appliquent des critères de solvabilité comparables pour l'octroi de toutes les catégories de prêts, qui sont difficiles à modifier car elles découlent de normes qui sont structurantes et conditionnent l'organisation commerciale, la conception des applications informatiques, les reportings réglementaires et l'allocation des fonds propres.

Dans le cas de prêts pour des travaux d'amélioration du logement, le fait de prendre en compte les économies d'énergie liées au projet de rénovation pour évaluer la capacité de remboursement des ménages n'entre pas dans ces règles car les banques ne savent pas les évaluer et ne peuvent s'assurer que lesdites économies seront effectives ni qu'elles seront affectées par les ménages au remboursement du prêt. Le fait de considérer que des revenus (cash flows) soient affectés au remboursement d'un prêt n'est usité que dans le cadre de financements de projets très spécifiques (tels que la production d'énergies, renouvelable ou pas) et en vertu d'une documentation contractuelle qui permet aux prêteurs d'appréhender directement ces revenus.

¹⁵ Reconnus Garants de L'Environnement.

¹⁶ Le blanchiment est défini à l'Article 324-1 du code pénal : le blanchiment est le fait de faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect.

Constitue également un blanchiment le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit.

¹⁷ Réflexion de C. Berkovits - Directeur commercial assurance et banque – Groupe Macif (<https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-168998-la-dda-revolution-dans-lassurance-ou-assurance-dune-revolution-2080731.php>)



Comme rappelé lors de l'analyse du marché du financement bancaire de la rénovation énergétique de 2015, une approche fine et individualisée du budget du ménage (étude du budget des ménages en tenant compte de la structure des revenus et de l'ensemble des dépenses contraintes) et de l'impact du projet financé sur le budget familial n'est usitée que dans la pratique du micro-crédit, ainsi que par les SACICAP¹⁸ pour l'octroi d'avances sans intérêt. Une telle approche n'est pas compatible avec les impératifs de la vente de crédits à la consommation : rapidité et simplicité.

Les processus bancaires ne prennent en compte que :

- le taux d'effort : l'ensemble des charges récurrentes de l'emprunteur, y compris les remboursements de tous les emprunts rapportés aux revenus déclarés¹⁹.
- Le « Reste à charge » : le Revenu net, moins les charges de remboursement, doit être supérieur au montant forfaitaire équivalent au Revenu de Solidarité Active (RSA).

3.2.5 Les critères de rentabilité

La rentabilité de l'activité de banque de réseau est très liée à la capacité de collecter de l'épargne et percevoir des commissions sur le placement de titres et de produits d'assurance vie. La distribution de crédit est réputée consommer des fonds propres et apporter une rentabilité limitée²⁰. Dès lors, elle est considérée comme un « investissement » pour sécuriser une relation de long terme avec les ménages.

Soumis à une intensification de la concurrence, non seulement des acteurs bancaires étrangers, mais aussi de secteurs connexes, comme les opérateurs de téléphonie et les services internet de paiement, de courtage, des plateformes de crowdfunding, etc., les acteurs bancaires classiques sont confrontés à des choix stratégiques afin d'acquérir, de maintenir ou de renforcer leurs avantages concurrentiels. Cette tension se traduit par une course à la réduction des coûts en même temps qu'un effort pour consolider la qualité du service offert, ce qui ne manque pas d'apparaître comme contradictoire sur le terrain.

Cela se traduit par la **délocalisation de nombreux services** des banques, avec la mise en place de plateformes qui centralisent les traitements de base arrière, et des plateformes de services de banque à distance : banque en ligne (centres de relation clients) et banque internet.

La présente enquête nous a donné un exemple de ce mouvement amorcé depuis plus de 20 ans et devenu général, vers une centralisation des traitements.

Témoignage : la réorganisation de la banque populaires des Alpes

La **banque populaire des Alpes (BPA)** a suivi le mouvement de fusion des régions et **se réorganise à l'échelle de la nouvelle grande région Auvergne Rhône**

Alpes. Alors qu'un partenariat avait été conclu entre le Pays Voironnais et la BPA pour le financement de rénovation de copropriétés et le montage d'éco-prêts collectifs, un désengagement de la BPA a été observé courant 2016 par le Pays Voironnais.

Le contexte de réorganisation de la banque a été la raison principale de ce désengagement : à la fois pour une raison conjoncturelle liée au regroupement des caisses régionales, mais aussi en raison de la spécialisation des entités du groupe BPCE. Un accord a été conclu au sein du groupe BPCE pour que le Crédit

¹⁸ Rappelons que les SACICAP n'ont pas de statut bancaire. Les financements qu'elles octroient sont issus de leurs fonds propres et de subventions des collectivités. Ces financements sont réalisés sans intérêt et ne relèvent pas de ce fait du monopole bancaire (cf. la définition d'une opération de crédit donnée par l'article L313-1 du code monétaire et financier : « *Constitue une opération de crédit tout acte par lequel une personne agissant à titre onéreux met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'une autre personne ou prend, dans l'intérêt de celle-ci, un engagement par signature tel qu'un aval, un cautionnement, ou une garantie (...)* »).

¹⁹ D'après l'étude de l'ACPR sur le financement de l'habitat en 2015, publiée dans la Note Analyse et Synthèse N° 50 de juillet 2015, après avoir atteint un point haut en 2009 à 31,6%, le taux d'effort moyen des ménages s'est replié pour revenir en deçà de 30 % en 2014.

²⁰ Voire une rentabilité négative selon le critère du ROE (*Return on Equity* (rentabilité du capital)), critère qui prend en considération la consommation de fonds propres et qui par conséquent désavantage structurellement l'activité de crédit par rapport à celle des placements et des prestations de service. Or le critère de ROE mesure la rentabilité du point de vue des investisseurs – actionnaires. Il est le principal indicateur pour définir l'allocation des fonds propres, évaluer la productivité, et il conduit malheureusement à une vision de court terme : pour maximiser le ROE, il faut minimiser les moyens et les engagements en capitaux propres, en limitant le développement des actifs (par exemple en sélectionnant les clients les plus « rentables »), et/ou en accélérant la sortie des actifs du bilan par des titrisations. Les titrisations sont réalisées à grande échelle pour les prêts immobiliers via des sociétés foncières, dans un cadre juridique et réglementaire protecteur.



Foncier se charge de la gestion de la totalité des éco PTZ collectifs, les Caisses d'Épargne et de Banque Populaire se limitant à leur distribution. Le groupe BPCE adopte ainsi une organisation basée sur un centre de compétence centralisé et spécialisé d'« usines de crédit » avec une composante d'ingénierie informatique très développée : le Crédit Foncier gère l'ensemble des portefeuilles de financements immobiliers des réseaux Caisse d'Épargne et Banque Populaire, tandis que l'usine des crédits à la consommation est gérée par Natixis.

4. Recommandations

L'Ademe et les collectivités qui soutiennent le développement de dispositifs tels que les plateformes territoriales de la rénovation énergétique et les sociétés de tiers-financement, devraient prendre pleinement en considération le fait que les banques sont soumises à une intensification de la concurrence sur leur marché, non seulement des acteurs bancaires, de banques européennes, mais aussi de secteurs connexes, comme les opérateurs de téléphonie et les services internet de paiement, de courtage, de crowdfunding, etc, qui les confrontent à l'impératif de réduire leurs coûts tout en se différenciant des autres acteurs.

Il est donc très important d'envisager comment les banques pourraient tirer un avantage, en termes de démarcation vis-à-vis de tous ces concurrents et / ou de limitation de leurs coûts, pour se mettre en capacité d'organiser une approche des réseaux susceptible d'avoir un réel impact sur la distribution de financements (alors même que, comme précisé précédemment, la distribution de crédits n'est pas en soi une activité attractive pour les banques).

L'évolution de l'activité de banque de détail²¹

Dans les réseaux de banques de détail, la diminution du nombre de points de vente se double de délocalisations, rendus possibles par les nouvelles technologies, et qui sont réalisés dans le double objectif de diminuer les coûts, en particulier salariaux, et de multiplier les canaux de vente. La grande majorité des points d'accueil du public sont désormais des bureaux tenus par une équipe de 2 à 4 personnes. Dès lors les compétences « métiers », par exemple en matière de prêts immobiliers, sont moins présentes dans les agences.

Se sont développées en outre des plateformes qui centralisent les traitements de base arrière, et des plateformes de services de banque à distance : banque en ligne (centres de relation clients) et banque internet. En outre, le recours désormais majoritaire aux courtiers tend à transférer vers ces acteurs les compétences de définition des plans de financement des particuliers.

Ces réformes contribuent à de profondes mutations des organisations : les activités de la banque de détail restent orientées vers la clientèle de particuliers, de professions libérales et d'entreprises de petite taille (commerçants, artisans...) qui représentent toujours des opportunités de développement, malgré la forte concurrence, **à condition de diversifier l'offre au-delà des services bancaires de base** : collecte de dépôts, distribution de crédits et gestion de moyens de paiement, vers des services et produits d'autre nature (assurance, téléphonie, services à la personne, télé-surveillance, transactions immobilières...), et l'utilisation de multiples canaux pour réaliser les transactions avec les clients.

4.1 Clarifier les objectifs vis-à-vis des banques :

S'agit-il de demander aux banques :

- d'orienter leurs clients vers les PTRE ?
- de faire plus de financements ? en particulier aux ménages adressés par les PTRE ?
- de mieux distribuer l'Eco-PTZ ?

²¹ Rappels issus de l'analyse de marché du financement bancaire de la rénovation énergétique (Ademe, 2015).



- de faire évoluer leur politique de crédit ?

Nous pensons que cette enquête apporte des éléments qui permettent de comprendre que **ces quatre types de demandes** qui sont le plus souvent portées par les PTRE, les équipes des Conseils Régionaux et des Délégations régionales de l'ADEME dans le cadre des AMI régionaux et des démarches locales **sont susceptibles d'être reçues avec peu d'enthousiasme par les interlocuteurs bancaires**.

Les deux premiers types de demandes peuvent certes être reçus en bonne part, par des interlocuteurs locaux qui ont suffisamment de latitude pour développer des relations affinitaires à leur échelle, à condition qu'ils soient pleinement rassurés sur le fait qu'adresser leurs clients aux PTRE ne conduise pas à perdre des opportunités commerciales et qu'à l'inverse, les PTRE sont en mesure de leur adresser des dossiers qui correspondent à leurs critères commerciaux²²

Mais globalement, le fait pour les PTRE de se présenter comme des apporteurs de dossiers risque d'être contre-productif. Il paraît préférable de cultiver la proximité avec les réseaux bancaires, mais de laisser aux particuliers qui consultent les PTRE le soin de sélectionner leur banque (ce qui du reste, est devenu la pratique la plus courante, avec ou sans l'intervention de courtiers en crédit).

4.2 Clarifier le positionnement des dispositifs locaux

Les PTRE devraient définir de façon précise leur positionnement vis-à-vis des particuliers et de tous les tiers. Or force est de constater que ce positionnement n'est pas homogène.

Le choix de l'ADEME a été de soutenir les initiatives locales dans toute leur diversité, sans imposer de modèle. La plupart de PTRE ont pris appui sur les structures préexistantes qui composent le réseau des PRIS (Points Rénovation Info Service, composé des Agences Départementales d'Information sur le Logement (ADIL) et des Espaces Info Energie). L'objectif des PTRE est de compléter le service d'information assuré par ces structures pour inciter les ménages à concrétiser des rénovations énergétiques ambitieuses, notamment en les aidant à optimiser leur plan de financement, et en renforçant leur accompagnement.

Les extensions des missions des PTRE vers la facilitation et la mise en relation avec les professionnels sont sources d'interrogation pour les responsables des PTRE sur le bien-fondé de démarches tendant à établir des partenariats privilégiés avec les acteurs privés qui voudraient jouer la carte des relations affinitaires.

En effet, il ressort de la définition dans la loi LTECV des plateformes territoriales de la rénovation énergétique, les compétences suivantes :

- une mission de **conseil**, résidant dans la fourniture d'informations, effectuée à titre gratuit et indépendant ;
- une mission de **facilitateur**, s'agissant de la structuration du secteur bancaire et des professionnels de la rénovation ;
- une mission de **mise en relation des consommateurs** vers les professionnels de la rénovation.

Mais la réalisation de ces missions par de nouvelles structures sème le trouble au sein des associations qui assurent le fonctionnement des Espaces Info-Energie et ADIL ainsi que chez les opérateurs des opérations programmées d'amélioration de l'habitat financées par l'ANAH et les collectivités.

Témoignage : Pass' Réno Habitat 93

Le Pass'Réno Habitat 93 se trouve confronté à une difficulté de positionnement, étant porté non pas directement par une commune ou un EPCI mais par l'Agence Locale de l'Energie et du Climat de l'Est parisien (qui est une structure associative).

A la suite de la loi TECV, l'accompagnement proposé par Pass'Réno Habitat 93 a évolué pour correspondre au périmètre décrit par la loi : le conseil fourni doit être gratuit et neutre, et ne doit donc pas privilégier un établissement bancaire par rapport à un autre. Les réflexions pour un partenariat bancaire ont donc été stoppées à ce moment-là.

L'Agence Locale de l'Energie et du Climat considère désormais que ses statuts ne permettent pas un accompagnement payant ni de développer des partenariats avec certaines banques qui seraient plus ouvertes que d'autres au service apporté par la PTRE. Cela serait contraire à la définition de l'activité des PTRE qui se doit d'être développée dans un cadre de neutralité et de gratuité.

²² qui pour autant ne peuvent être énoncés de façon totalement explicite à des collectivités au cours de réunion multilatérales.



Du point de vue de l'ALEC de l'Est parisien, la Région ne serait pas soumise aux mêmes obligations de neutralité et serait donc fondée à lancer un AMI en vue d'établir des partenariats bancaires à son niveau. L'Agence Locale de l'Energie et du Climat de l'Est parisien a sollicité la Région en ce sens et, par l'intermédiaire de la fédération FLAME des Agences Locales Energie-Climat, milite pour des discussions avec les banques au niveau national.

En revanche, Pour des structures qui se définissent comme des sociétés de tiers financement, l'objectif est clairement de développer une activité de conseil (et de financement) dans le champ concurrentiel. La notion de partenariat privilégié est donc en soit moins problématique.

Cela étant, il était anticipé que les sociétés de tiers-financement aient autant ou plus de difficultés à établir des partenariats avec les réseaux bancaires que les initiatives locales qui ne visent pas à proposer elles-mêmes des financements. En effet, la perspective d'une offre de financement direct par les « nouveaux entrants » est perçue négativement par le secteur bancaire de manière générale²³. Il s'agit d'une opposition de principe qui s'est notamment exprimée lors de la discussion sur le statut des Sociétés de tiers-financement (STF), à l'occasion des états généraux organisés par le Ministère du Développement Durable lors de la phase de concertation sur le projet de loi TE-CV .

Mais comme nous l'avons vu, les relations avec les réseaux bancaires ne sont simples à établir pour aucune initiative, du fait que pour les banques, le financement de travaux et *a fortiori*, d'un certain type de travaux, n'est pas une finalité en soi : il ne s'agit que de l'un des éléments de l'offre de service bancaire, qui vise à maximiser la vente de services et de produits d'épargne, de placements sous forme de titres ou de contrats assuranciers. D'autre part, la définition de l'activité des STF dans le code de la construction explicite le fait que les STF peuvent agir dans le cadre normé des Intermédiaires en Opérations de Banque et de Service de paiement (IOBSP), qui s'applique déjà aux courtiers en crédits.

Cette opposition de principe tend donc à s'estomper sur le terrain, lorsque les dispositifs publics montrent concrètement leur capacité à capter un nombre significatif de dossiers et à devenir une référence locale qui rassure les particuliers sur leur projet de rénovation et qui est susceptible de renforcer l'image de crédibilité et d'engagement que les établissements bancaires ont eux-mêmes le souhait d'incarner. Ainsi, Energies POSIT'IF et Picardie Pass Rénovation développent notamment des relations suivies avec le Crédit Foncier et, pour ce qui concerne Energies POSIT'IF, avec la Caisse d'épargne Ile-de-France son actionnaire, pour la distribution d'éco-PTZ collectif, complété par un tiers financement pour les postes de dépenses qui ne sont pas éligibles à l'éco-PTZ.

4.3 Pour un effet d'entraînement perceptible à l'échelle des réseaux bancaires, des mesures qui dépassent les plateformes territoriales de la rénovation énergétique et les sociétés de tiers-financement

4.3.1 L'implication des banques sur les sujets du développement durable et de la transition énergétique est fonction des perspectives de développement rentable qu'elles peuvent y déceler à court ou moyen terme

Comme nous l'avons vu : un accroissement de la distribution de crédits à la consommation ne correspond pas à une telle perspective pour les établissements bancaires.

Les banques ne cherchent pas à mettre en avant leur activité de prêts aux particuliers car elle n'est pas considérée comme rentable. Que ces prêts financent des mesures d'efficacité énergétique n'y change rien, car cela n'a pas d'impact sur le montant de capital « consommé » par ces prêts en vertu de leur pondération pour le calcul de leur ratio d'adéquation des fonds propres.

Aujourd'hui, la communication des banques sur le sujet de la transition énergétique met en avant le financement des énergies renouvelables et des infrastructures, les émissions d'obligations vertes, l'évaluation de l'empreinte carbone de leurs portefeuilles de financements et d'investissements ainsi que leurs propres engagements à limiter leurs émissions de gaz à effet de serre.

En matière de financements, la banque Postale met en avant le financement des collectivités locales, tandis que BNPP met en avant une offre de conseil et de financement intégrée qui concerne spécifiquement les entreprises.

²³ En l'occurrence, les STF représentent une « menace » bien moins immédiate et bien plus limitée que le « crowdfunding ».



L'activité des prêts aux particuliers n'est que très peu citée (à l'exception des conventions pour la distribution du micro-crédit (dispositif Passerelle de la Fédération nationale du Crédit Agricole pour la distribution de microcrédits garantis par le fonds de cohésion sociale, pour mettre en avant l'implication des caisses dans le domaine de l'Economie Sociale et Solidaire). Très peu de banques mettent en avant le fait qu'elles distribuent des l'Eco-PTZ²⁴.

Un mouvement se dessine au sein de l'industrie bancaire pour constituer une approche spécifique des « financements verts »

Dans sa communication institutionnelle, le Groupe BPCE met en avant le fait qu'il est plus simple et avantageux pour les banques de répondre à l'enjeu de massification du marché de la transition énergétique en développant les activités de banque d'investissement, peu intermédiées²⁵ **tandis que le financement des PME et des particuliers par les réseaux d'agences est consommateur de fonds propres.**

La Fédération Française des Banques (FFB) a relayé la position du groupe BPCE de proposer un « *green supporting factor* ». Les banques françaises demandent ainsi un traitement prudentiel adapté des portefeuilles de financement « verts » **pour faire baisser l'exigence en capital de l'activité de banque de détail.** Si cette mesure était acceptée (ce qui relève de la Banque Centrale Européenne), les banques seraient amenées à distinguer les prêts qui financent des mesures d'efficacité énergétique, au sein de leurs portefeuilles de prêts conservés dans leur bilan et fortement pondérés (tels que les prêts à la consommation)²⁶.

C'est alors que les banques trouveraient un intérêt à opérer une distinction entre prêts travaux « standards » et prêts à la rénovation énergétique. Observons néanmoins que cela ne conduirait pas pour autant les banques à assouplir les critères d'octroi et / ou allonger la durée des prêts pour les rénovations des logements.

La Fédération européenne des banques hypothécaires adopte une démarche comparable pour des « Prêts immobiliers verts » :

Le projet européen H202 "Energy Efficient Mortgages Initiative" développé par les partenaires : Ca'Foscari University of Venice, RICS, European Regional Network of Green Building Councils, E.ON, et SAFE Goethe University Frankfurt, vise à mettre en œuvre à l'échelle de la zone Euro un mode de financement mis en œuvre par les réseaux bancaires, exclusivement dédié au financement de rénovations et de constructions énergétiquement performantes.

Comme le propose la BPCE et la FFB, ce projet vise à justifier une moindre pondération du capital réglementaire à affecter aux actifs bancaires.

Les leviers bancaires qui permettraient de constituer cette classe particulière d'actifs financiers sont :

- Une amélioration du taux de recouvrement
- Une amélioration du ratio « Loan to value »²⁷
- Une diminution de la probabilité de défaut (liée à la diminution des charges du ménage).

En contrepartie de la diminution de la charge en capital, les banques pourraient, en se basant sur des indicateurs d'efficacité énergétique, qui restent à préciser, proposer une réduction de leur marge pour le financement de construction ou de rénovations selon le niveau de performance atteint.

Ce projet suppose que les pouvoirs publics, au niveau national /européen :

- Définissent un dispositif de certification de la performance énergétique
- Mettent en œuvre un observatoire permettant de mesurer l'impact réellement observé sur la consommation énergétique, observée à la suite des travaux
- Et en mesurent l'impact sur la demande de travaux et la construction.

²⁴ Voir, à titre d'exemple : <http://credit-agricole.publispeak.com/transition-energetique-2016/com/ipedis/publispeak/client/contents/pdf/CASA-TransitionEnergetique2016-FR.pdf>, <https://www.societegenerale.com/fr/transition-energetique-engagements-climat/financement-transition-energetique>, <https://www.labanquepostale.fr/collectivites/actualite/signature-bei-financement-optimisation-energetique.html>, <http://entreprises.bnpparibas.fr/fr/web/world/pme2/art-juillet-2015-transition-energetique.2c7?requiredDAC=0>, <https://www.societegenerale.com/fr/transition-energetique-engagements-climat/financement-transition-energetique>

²⁵ C'est-à-dire des activités qui ne contribuent pas à alourdir le bilan des banques puisqu'elles reposent sur l'émission et le placement d'obligations auprès d'investisseurs.

²⁶ Voir : En savoir plus sur <https://newsroom.groupebpce.fr/actualites/retour-sur-l-intervention-d-arnaud-berger-lors-du-colloque-la-finance-verte-le-role-de-la-finance-pour-le-climat-626e-7b707.html#kjrYbh55FQzZkK.99>

²⁷ C'est-à-dire le rapport entre le montant du ou des prêts immobiliers et la valeur de marché du logement.



Ce programme H2020 rejoint par conséquent les projets de base de données et de « passeport » énergétique des bâtiments à l'échelle européenne. Cette base de données comporterait des informations directement utiles aux financeurs :

- Le type de garantie réelle (hypothèque, caution...)
- Les caractéristiques du financement

Elle aurait un impact direct sur le coût du risque : grâce à la transparence sur l'impact de l'efficacité énergétique sur la valeur de marché des logements et sur les dépenses de chauffage.

4.3.2 Les pouvoirs publics doivent s'interroger sur les moyens de permettre aux banques de réseau d'identifier le financement des rénovations comme attractif et / ou moins risqué que des financements standards.

Les deux propositions suivantes pourraient potentiellement servir l'objectif des banques de renforcer leur propre activité de conseil et de vente de produits d'assurance, et seraient donc susceptibles de constituer un vecteur de discussion vis-à-vis des banques :

- **Tout d'abord : un renforcement des dispositifs tendant à permettre aux particuliers d'être assurés d'un niveau de performance et de qualité reconnu par une marque publique (qui pourrait être mise en œuvre à l'échelle des régions, pas nécessairement au niveau national).**

Même si les banques ne prennent pas en compte aujourd'hui de critères liés à la nature des travaux et la qualité de leur réalisation, au stade de l'octroi du financement, et elles ne savent d'ailleurs pas l'évaluer, leurs représentants reconnaissent que ces critères ont un impact favorable sur leurs risques, dans la mesure où le logement rénové est susceptible d'être plus attractif sur le marché immobilier (valeur verte).

Dans le cadre du Groupe de travail sur le financement des rénovations énergétiques dans le secteur résidentiel²⁸, et des travaux du Plan Bâtiment Durable, les représentants du secteur bancaire ont d'ailleurs recommandé aux pouvoirs publics de favoriser une répartition des rôles très claire sur la question de l'impulsion des travaux de rénovation énergétique à réaliser par les particuliers : les banques mettent en œuvre les financements les mieux adaptés, tandis que les professionnels du bâtiment ont la responsabilité de réaliser les travaux conformément aux normes et à leurs engagements, ce qui doit être contrôlé avec l'aide du secteur public²⁹.

- **Ensuite, donner une perspective aux particuliers et aux professionnels de l'immobilier sur le fait que la réglementation va progressivement conduire à dévaloriser les logements énergivores.**

Cela renvoie notamment à la mise en œuvre du volet réglementaire de l'obligation de réaliser des travaux d'amélioration de la performance énergétique lors de certains travaux de rénovation (ravalement, réfection de toiture, aménagement de pièces pour les rendre habitables), qui ont été introduits par l'Article 14 la de LETCV³⁰. De même, l'article 12 de la LTECV prévoit l'intégration d'un critère de performance énergétique comme condition de mise en location d'un bien. La mise en application de ces mesures législatives et réglementaire relève des ministères et ne concerne pas l'ADEME en propre : **l'ADEME a néanmoins un rôle éminent à jouer pour structurer des réponses adéquates de la part des professionnels du bâtiment sur ce point, et faciliter la dissémination de ce message dans le grand public - qui doit être fondé sur l'anticipation de l'effet des réglementations et sur l'observation du marché.**

Ces mesures donneraient aux banques une visibilité sur l'évolution du marché immobilier. Une fois que les directions marketing et les chefs de produit des réseaux bancaires auront constaté que la demande des consommateurs sera orientée par ces mesures des pouvoirs publics vers la qualité et la performance, elles en tireront alors les conséquences en termes d'adaptation de leurs offres, de leur évaluation des risques et de développement de nouveaux services : par exemple des offres « packagées » dans lesquelles les prêts travaux seraient assortis de produits d'assurance qui couvriraient les particuliers en cas de défaut de performance.

²⁸ Ce groupe a constitué la déclinaison en France de la dynamique du « Energy Efficiency Financing Institution Group (EEFIG) ». Le rapport publié en janvier 2017 énonce des propositions pour une meilleure efficacité de l'action publique en faveur de la rénovation énergétique.

²⁹ Le principal reproche adressé à l'ECO-PTZ à l'origine, était que les banques avaient la responsabilité de contrôler les conditions d'éligibilité des travaux lors de l'octroi des crédits.

³⁰ Devenu l'Article L.111-10 du code de la construction et de l'habitation



- **La distribution de l'Eco-PTZ**

On voit difficilement comment les banques pourraient avoir une attitude proactive sur la distribution de ce produit car le montage des dossiers Eco PTZ reste relativement complexe par rapport aux standards du prêt à la consommation.

Malgré toutes les critiques émises par les banques sur l'Eco-PTZ - qui présente tout de même l'intérêt d'une marge garantie -, concernant la lourdeur du dispositif et les contraintes qu'il représente pour elle, il est important de stabiliser le dispositif et de lui donner une perspective à long terme, pour permettre aux banques de rentabiliser leurs investissements organisationnels et informatiques sur ce produit.

Les PTRE devraient concentrer leurs efforts de conviction vis-à-vis des agences bancaires, sur leur capacité à sécuriser les dossiers de demandes d'Eco-PTZ.

Les banques accueillent avec intérêt la perspective que les PTRE assument la responsabilité de vérifier la conformité technique des dossiers éco PTZ et transmette les pièces validées au prêteur, avec l'accord du particulier. En effet, bien que ce soit en théorie les entreprises qui sont responsables de la validité technique, de la bonne éligibilité des travaux demandés au prêt réglementé éco PTZ, les banques sont en fin de compte les derniers interlocuteurs ayant en main le dossier. **Mais il faut que cette prestation soit assurée de façon efficace et pérenne, de façon à ce que les agences bancaires puissent s'appuyer sur le dispositif et que les délais d'instruction de la demande de prêt ne soient pas perturbés.**

4.3.3 L'ADEME et les Régions devraient s'adapter à l'organisation des banques en différenciant les enjeux selon les différents échelons des organisations

- **Un pilotage national est nécessaire**

Il est important de différencier nettement l'approche des réseaux bancaires par l'ADEME et ses partenaires en fonction des sujets à traiter (la difficulté étant bien sûr que ces sujets ne sont pas étanches les uns par rapport aux autres).

Toute proposition susceptible d'avoir un impact sur les gammes de produit, qu'il s'agisse de tarification, de critères d'octroi, de processus informatiques, etc., devrait être abordée à l'échelle nationale, avec les Directions commerciales (Chefs de produits) et du Marketing, et en outre, dans le secteur mutualiste, avec quelques dirigeants des caisses régionales ayant une affinité particulière pour la question des rénovations énergétiques³¹.

Ce sont les représentants de ces directions (Chefs de Produit spécialistes de la gamme des financements des différentes enseignes bancaires) qui pourraient être conviés à des groupes de travail, via la FBF.

C'est également bien sûr à ce niveau centralisé, qu'il conviendrait d'étudier toutes les questions liées à l'Eco-PTZ (qui font en outre intervenir la SGFGAS³² et les organismes professionnels).

Mais avant de proposer la constitution de tels groupes de travail, il convient de préciser les propositions et demandes des représentants de l'ensemble formé par les Conseils Régionaux, l'ADEME et les initiatives locales.

Face à des réseaux bancaires qui visent à renforcer sans cesse l'efficacité commerciale de leurs équipes, il faut à la fois concentrer les sujets de prospective et d'évolution du marché immobilier vers les spécialistes du marketing, et être en capacité de présenter l'impact du réseau des PTRE sur les attentes des clients ce qui est un sujet sensible pour les responsables du marketing.

Il est également nécessaire de donner aux banques la perspective d'effets d'échelle.

Les partenaires potentiels de ces offres globales que sont les établissements bancaires sont également très sensibles aux effets d'échelle : l'adaptation de leurs procédures et la réalisation de campagnes d'informations ciblées en partenariat avec les collectivités supposent d'atteindre un niveau minimum de 2 000 dossiers pour

³¹ Le panel des personnes interrogées pour la présente étude en constitue une partie.

³² Société de Gestion des Financements et de la Garantie à l'Accession Sociale à la propriété. Cet organisme paritaire a pour fonction de gérer le fonds de garantie à l'accession sociale, qui couvre les prêts réglementés (PAS) et également le mécanisme de compensation des intérêts des prêts à taux zero.



atteindre le point mort et commencer à générer une rentabilité. Les réseaux bancaires sont donc plutôt en faveur de dispositifs conçus à l'échelle nationale et peu différenciés selon les régions.

Assurer le niveau de qualité des travaux et la traçabilité de la performance pour assumer la promesse de qualité et d'économies d'énergie avec l'intervention des PTRE, suppose d'intégrer des procédures de contrôle s'appuyant sur un système d'information robuste, qui représente des coûts fixes à amortir sur un nombre de dossiers aussi important que possible. Les PTRE qui s'organisent en réseaux régionaux doivent pouvoir démontrer cette capacité à assurer de façon pérenne et comparable sur tous les territoires, cette offre de service.

Enfin, les banques ont besoin de définir des processus homogènes à l'échelle nationale et stables dans la durée.

La définition d'une gamme de produits est un processus complexe pour les banques, dans la mesure où il vise d'emblée une distribution homogène à l'échelle de leurs réseaux, il suppose de prendre en compte un ensemble de fonctions spécialisées : gestion en base arrière, centrale financière, direction des risques, etc., fonctions dont l'organisation a tendance à se rigidifier et se centraliser, même dans les banques mutualistes, sous l'impact, comme nous l'avons vu, de l'optimisation des coûts, de l'automatisation des tâches et du renforcement des procédures de contrôle.

- **Combiner l'approche régionale (partenariat régional) avec l'approche locale (partenariat avec les agences bancaires)**

L'approche régionale et l'approche locale, en matière de partenariats bancaires, ont chacune des avantages, qu'il s'agit de réunir à travers une double approche :

Des partenariats organisés et suivis au niveau régional

1. Des partenariats organisés et suivis au niveau régional :

Du point de vue de la banque, **l'échelle régionale a toute sa pertinence**, en particulier pour les banques mutualistes ou coopératives, dont **les stratégies sont élaborées au niveau des caisses régionales**.

Pour faciliter l'approche des PTRE, la coordination avec les réseaux bancaires peut passer par des présentations régulières aux réunions des Comités Locaux des banques.

Pour faciliter les échanges entre les acteurs des deux milieux, les exemples des Régions Bretagne et Normandie montrent qu'il est utile et bénéfique d'associer les banques aux réflexions de la collectivité, par exemple en **invitant les banques partenaires aux comités techniques ou de pilotage des plateformes de la rénovation énergétique**, en organisant des **ateliers communs** avec les banques, les architectes et les maîtres d'œuvre, les syndicats, les agences immobilières et les notaires, permettant de comprendre les intérêts et contraintes de chacun afin de trouver les thèmes à développer en commun (par exemple : l'impact des travaux sur la valeur de marché des logements).

Cependant, au sein des Conseils Régionaux, les services Développement durable et Energie-Climat des collectivités territoriales ont de manière générale moins d'interaction avec les établissements bancaires que les directions de l'Economie et Finance. Ils devraient être incités à améliorer leur impact en se coordonnant d'avantage avec **Directions Economie et les Directions Finances** qui entretiennent des relations régulières avec les banques, et qui ont l'occasion de négocier des projets très variés avec elles. De même, les services des Conseils Régionaux pourraient améliorer l'impact du réseau des PTRE en intégrant l'enjeu de la facilitation des relations entre PTRE et agences bancaires dans les ordres du jour des rencontres entre les membres de l'exécutif régional et les directions régionales des réseaux bancaires.

A *contrario*, l'exemple ci-après issu de l'enquête montrent comment les perturbations du portage politique peuvent limiter l'impact des démarches entreprises :

Témoignage : La Région Pays de la Loire

La Région Pays de la Loire avait lancé en 2015 un appel à manifestation d'intérêt (AMI) destiné à établir des partenariats bancaires dans le domaine de la rénovation énergétique. Trois banques ont répondu à cet AMI (Banque Populaire Atlantique, la Banque Postale, le Crédit Agricole Atlantique Vendée).

Au final, un seul partenariat a pu être conclu avec la banque populaire atlantique (BPA), avant les élections régionales de décembre 2015. Le contexte de la publication de la loi relative à la transition énergétique et à



la croissance verte (LTECV), et du renouvellement du Conseil Régional ont perturbé la conduite de cet AMI, qui n'a pas débouché sur une démarche partenariale globale avec les banques. Depuis, le Conseil Régional ne s'est pas repositionné sur le sujet. Les nouvelles orientations politiques en 2016 ont conduit à une redéfinition du rôle de la Région dans la rénovation énergétique des logements. La priorité a été donnée au déploiement des PTRE sur tous les territoires, à la structuration des acteurs (EIE), dans des territoires en forte recomposition territoriale.

2. A l'échelle locale, pour construire des relations partenariales stables avec les collectivités et les PTRE, les responsables d'agences bancaires doivent pouvoir continuer de mener leurs propres démarches commerciales

Les interlocuteurs bancaires sont convaincus que la transition énergétique est un enjeu majeur et que l'intervention de professionnels pour sécuriser la qualité des travaux est un facteur favorable pour la bonne fin du financement. Mais au quotidien, ces enjeux d'ordre général ne se concrétisent pas dans des règles professionnelles ou des objectifs commerciaux de la banque de détail. Pour que les réseaux bancaires soient réceptifs aux démarches des PTRE, il faudrait que le recours à ces structures leur soit présenté dans un cadre interne de formation métier (cf. ci-après).

En outre, les premiers retours d'expérience montrent que les responsables des agences bancaires banques sont plus réceptifs lorsque :

- **la démarche est progressive**, que rien n'est imposé aux agences, ou du moins pas avant qu'une relation de confiance soit établie
- les PTRE et STF se positionnent comme un **dispositif d'assurance-qualité sur la réalisation des travaux, neutre par rapport à la relation banque-client ou la relation établissement financier-professionnel, mais permettant de discriminer positivement les projets, à la fois en termes de risque de crédit, et de facilitation de leur devoir de conseil**

Témoignage : la SEM ORREL Hauts de France

Lors de ses contacts avec les banques, **la SEM est présentée comme apporteur des dossiers**, avec une montée en charge progressive, permettant à la banque d'organiser ses propres moyens et définir sa réponse. L'idée est que la banque puisse prendre confiance dans le dispositif, avant de développer des réponses adaptées.

L'enjeu pour la SEM est de convaincre les banques de l'impact positif des travaux de rénovation énergétique sur la valeur patrimoniale des biens immobiliers.

Ainsi une démarche affinitaire menée par les PTRE vis-à-vis des agences locales des principaux réseaux bancaires, basée sur la « fibre locale » des banques, peut être attrayante si elle permet à chacune des banques de conforter sa propre image. Cette démarche élective, permet d'établir une base solide pour les relations opérationnelles des PTRE avec les chargés de clientèle.

Menée à cette seule échelle, elle ne peut clairement répondre à l'enjeu de massification des collectivités. Elle n'est toutefois pas à négliger. Bien au contraire, il importe que l'ADEME et les Régions accentuent l'animation des PTRE sur ce thème.

Les responsables commerciaux des banques peuvent être ouverts à l'intervention des PTRE, si elles peuvent utiliser leurs prestations pour limiter leurs charges et renforcer leur image d'interlocuteurs crédibles et compétents. D'autre part, rationaliser/unifier à l'échelle nationale un format de dossier de présentation du projet de rénovation, permettant de renforcer l'effet de labellisation des PTRE et des dispositifs régionaux, pourrait à terme permettre aux banques d'intégrer l'aspect qualitatif des travaux dans leur scoring des dossiers de crédit.

4.3.4. La contribution de la présente enquête :

Les constats et recommandations des personnes dont nous avons sollicités les avis composent des retours d'expérience instructifs :



Relevé des bonnes pratiques des PTRE enquêtées concernant l'établissement et le renforcement de relations partenariales avec les agences bancaires de proximité

- **Définir clairement le dispositif de la PTRE, ses attentes vis-à-vis des établissements bancaires**

Il arrive que des malentendus entre les collectivités locales et les conseillers bancaires proviennent tout simplement d'une mauvaise compréhension des attentes et besoins de chacun. **En préalable à toute rencontre avec un acteur bancaire**, les représentants des plateformes de la rénovation / collectivités devraient veiller à pouvoir présenter les points suivants :

 - Définition des objectifs quantitatifs de rénovation énergétique des logements (nombre de logements à rénover / an)
 - Caractérisation des ménages cibles : propriétaires de maisons individuelles (occupants ? bailleurs ? prise en compte de conditions de ressources ?), copropriétés ?
 - Une présentation détaillée du parcours de service d'accompagnement du particulier (qui réalise le plan de financement ? comment est-il formaisé ? Comment est assurée la confidentialité ?)
 - Une note sur le type de rénovations ciblées (critères techniques, anticipation des impacts en termes d'éligibilité au crédit d'impôt, à l'Eco-PTZ ...)
 - Note sur l'intérêt d'un partenariat bancaire :
 - Pour la collectivité / PTRE : augmentation estimée du nombre de rénovations énergétiques (proportion des rénovations nécessitant un financement bancaire), quelles occasions sont particulièrement ciblées ? (Acquisitions immobilières, transformation des logements, installation pour la retraite ...)
 - Pour la banque : impact sur l'image de l'entreprise, contribution à sa démarche développement durable et de responsabilité sociétale de l'entreprise, perspectives de captation de nouveaux clients, en ciblant notamment une offre prêt immobilier couplée à un prêt spécifique rénovation énergétique
- Avoir un discours rassurant, montrant que les contraintes de la banque sont prises en compte :

Le premier réflexe des responsables des PTRE peut être de présenter aux banques le partenariat comme une aubaine, leur permettant d'augmenter significativement la distribution de prêts travaux. Il est au contraire important de sélectionner des arguments permettant à l'agence d'être rassurée sur la perspective de maîtriser ses risques, y compris celui de consacrer en vain des ressources au partenariat avec la PTRE.
- Présenter aux agences bancaires la possibilité de tester le partenariat sur quelques dossiers, d'adapter ses procédures en fonction des retours de la banque
- Montrer que l'organisation de la PTRE est focalisée sur l'atteinte de volumes de dossiers significatifs.
- Proposer clairement aux agences que les Conseillers à la rénovation énergétique assument la responsabilité de vérifier la conformité technique des programmes de travaux, par rapport aux critères d'éligibilité des Eco-PTZ et du CITE, mais aussi, plus généralement, par rapport aux bonnes pratiques de la rénovation.
- Privilégier la construction de relations de long terme
La relation de confiance entre les banques et les plateformes peut potentiellement prendre du temps, étant donné que les interactions sont limitées au départ. Il semble préférable de :
 - Mettre en place une démarche progressive, quitte à organiser plusieurs rencontres avec les acteurs bancaires avant d'aboutir à un partenariat
 - Organiser des réunions de suivi régulières permettant d'impliquer les banques, comme les autres acteurs concernés, dans la dynamique de la PTRE
- Identifier et prendre appui sur un acteur moteur
Un partenariat repose souvent sur une ou plusieurs personnalités fortes, investies sur un sujet donné. Dans une collectivité, cette personne peut être **un agent d'un service**. **A priori, l'implication d'un élu apporte un bon levier**. Au sein d'une banque, un acteur moteur peut être par exemple un **directeur**



d'agence particulièrement investi, qui sera susceptible de toucher ses collègues au sein du même réseau bancaire régional.

Ces personnes sont donc à **identifier en priorité, et les relations avec elles à soigner particulièrement** (échange de mails réguliers, voire appels téléphoniques, actualisation régulière des informations sur le projet, etc.)

Ces constats peuvent notamment faciliter, dans le cas des réseaux mutualistes, l'organisation de présentations des PTRE dans le cadre d'assemblées générales des sociétaires des caisses locales.

- **Répondre aux sollicitations des banques locales pour participer à des événements commerciaux**

Les banques qui développent le plus une approche affinitaire avec l'éco-habitat (tel que le Crédit Coopératif) et les objectifs d'emploi local (les caisses régionales des réseaux mutualistes) sont les plus sensibles à une stratégie reposant sur un réseau de prescription horizontal incluant les professionnels de la réalisation des travaux qui correspondent aux critères de l'éco-rénovation.

Les réseaux bancaires, en particulier mutualistes, consacrent d'importants efforts commerciaux à l'occasion de salons, foires, etc. dédiés à l'immobilier.

⇒ Les directions régionales de l'Ademe pourraient, en relais du levier de formation des spécialistes métier, intervenir pour coordonner avec les banques la communication des PTRE à l'occasion de ces événements.

- **Mettre en place des outils de reporting pour suivre les résultats**

Le suivi des résultats en termes de nombre de rénovations, nombre de prêts octroyés, est jugé comme important par l'ensemble des acteurs qui ont participé à l'enquête.

Pourtant, **les plateformes n'ont pas toujours de retours quantitatifs de la part des banques**, même dans le cas de mise en place de partenariats bancaires.

Dans les cahiers des charges des AMI bancaires régionaux, il est demandé un reporting régulier de la part des banques. Mais par exemple, la SEM ARTEE a peu de retours sur les raisons de refus des prêts aux particuliers. La SEM a essayé, sans succès, de négocier un reporting par les banques, mais ces dernières ne souhaitent pas s'engager à partager ces informations. Les banques invoquent souvent la complexité informatique de la mise en place d'un reporting, pour justifier leur position.

Il est nécessaire que les dispositifs locaux comptent sur leurs propres moyens pour établir des statistiques. Ainsi, les PTRE doivent prévoir de rappeler systématiquement les particuliers pour suivre la bonne fin des dossiers.

4.3.5 Développer l'offre de formation de part et d'autre

- **Vis-à-vis des Directions Régionales de l'ADEME et des responsables des PTRE :**

Comme les promoteurs des projets de PTRE issus des collectivités et des associations, les directions régionales de l'ADEME reconnaissent qu'elles connaissent mal le monde bancaire³³. Lors de l'atelier d'échange avec les Directions Régionales de l'ADEME du 17 mars 2017, les participants ont exprimé leur besoin d'acquiescer un langage commun avec les banques, afin de pouvoir développer plus facilement des relations avec les responsables des réseaux bancaires régionaux.

Il serait utile que l'Ademe accroisse les occasions de favoriser ce type d'échanges, à l'occasion par exemple des journées de formation "ingénierie financière", proposées chaque année, au personnel de l'ADEME.

Le programme de cette formation semble *a priori* répondre aux interrogations des DR de l'ADEME, puisqu'il comporte en particulier un module intitulé : « Savoir comment fonctionne une banque afin d'être capable de lui parler, de négocier ».

- **Vis-à-vis des réseaux bancaires**

Certaines délégations régionales de l'Ademe (en particulier la DR de Rhône-Alpes) ont déjà développé une offre de formation sur les rénovations énergétiques³⁴. Ces formations doivent être adaptées aux pratiques des

³³ Atelier sur les partenariats bancaires organisé à l'initiative du siège national de l'ADEME, le 17 mars 2017.

³⁴ Cf rapport du Cabinet Longitudes Consultants à l'ADEME « Etude sur la sensibilisation des acteurs bancaires à l'efficacité énergétique et la montée en compétences des conseillers clientèle – Rapport du 30 mars 2017 ».



banques qui utilisent de longue date la formation sur le poste de travail, en complément de cursus de qualification qui permettent aux salariés de progresser dans le parcours professionnel.

Les entretiens avec les réseaux bancaires font également état de possibles actions ponctuelles, voire localisées, permettant à certains réseaux de proposer à leurs conseillers de se familiariser avec la réalisation des travaux (ex : formation des conseillers bancaires Solfea ou Crédit Coopératif sur des plateaux PRAXIBAT®)

- ⇒ En outre, L'Ademe améliorerait probablement son impact **en établissant des contacts directs avec** Groupe CFPB
- ⇒ Ecole Supérieure de la Banque **et en ciblant sa proposition sur les modules de formation-métier dédiés aux financements immobiliers**

En effet, comme précisé en partie 3.1 - Comprendre les banques, leur stratégie et leur organisation -, la plupart des banques ont étagé leur réseau avec des agences spécialisées ou des plateformes de conseillers spécialisés en immobilier, qui ont une connaissance plus approfondie des questions liées aux acquisitions et à la réalisation de travaux de rénovation. Ces conseillers suivent un cursus de formation spécialisée dans le cadre de la formation continue, organisé avec l'appui méthodologique du Groupe CFPB.

L'Ademe pourrait ainsi proposer d'intervenir dans le cadre de ce cursus de formation métier pour renforcer les connaissances des professionnels en matière d'évolution des normes de rénovation, de mise en œuvre du carnet numérique, pour sensibiliser les professionnels des financements immobiliers sur les programmes de travaux et leur impact sur la valeur des logements...



Références bibliographiques

- SAINT JEAN Thierry, 2017, Rapport du Cabinet Longitudes Consultants à l'ADEME « Etude sur la sensibilisation des acteurs bancaires à l'efficacité énergétique et la montée en compétences des conseillers clientèle
- Rapport du 30 mars 2017 »
- Rapport de l'ACPR : Analyses et Synthèse
- Le financement de l'habitat en 2016 - N°71
- Juillet 2016
- Observatoire réalisé par Crédit Logement et CSA (10^{ème} édition de Juin 2016 par Crédit Logement) : <http://www.creditlogement.fr/Observatoire.asp?arbo=322>

Sigles et acronymes

ACPR	Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation
ADEME	Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie
ADIL	Agence Départementale d'Information sur le Logement
AMI	Appel à Manifestation d'Intérêt
CFPB	Centre de Formation Professionnel des Banques
ECO-PTZ	Eco Prêt à Taux Zéro
EIE	Espaces Info Energie
LTECV	Loi sur la Transition Energétique pour la Croissance Verte
PTRE	Plateformes Territoriales de la Rénovatin Energétique
SEM	Société d'Economie Mixte
SGFGAS	Société de Gestion du Fonds de Garantie à l'Accession Sociale

Annexes

- Liste des Appels à manifestation d'intérêt (AMI) sur le financement de la rénovation énergétique
- Etat des lieux quantitatif
- Financements de la structure et de l'activité
- Liste des personnes interrogées
- Comptes rendus des entretiens réalisés
- Mur / Mur (Grenoble Alpes métropole)
- Tinergie
- PTRE du Grand Pays de Colmar
- Biovallée
- Vir'volt
- Pass réno habitat 93
- ARTEE (agence régionale des travaux d'efficacité énergétique, Nouvelle Aquitaine
- Région Pays
- de
- la - Loire
- Banque populaire des Alpes



1.1 Liste des Appels à manifestation d'intérêt (AMI) sur le financement de la rénovation énergétique

Conseil régional à l'origine de l'AMI	Territoire concerné par l'AMI	Date de lancement de l'AMI	Date de signature du partenariat	Résultats
Auvergne-Rhône Alpes	Métropole de Lyon			- 4 réponses obtenues : Crédit Foncier, Domofinance, Crédit Agricole et Banque Populaire dont 2 répondant aux critères
Bretagne	Région Bretagne	avr-15	oct-16	- 4 réponses obtenues - 1 convention signée en octobre 2016 avec le Crédit Mutuel. Des projets de convention à signer en 2017 avec le crédit agricole et le crédit foncier
Grand Est	Région Alsace	2013	avr-14	- 4 conventions signées avec : Crédit mutuel, CIC Est, Caisse d'épargne, Crédit agricole, Banque populaire - Le partenariat a été arrêté suite au lancement du dispositif Oktave et de l'expérimentation du tiers-financement avec Procvivis
Hauts de France	Région Nord-Pas-de-Calais	2013 - 2014	2016	- 4 banques ont signé un partenariat avec la Région - fin du programme en 2016 suite à la fusion des Régions
Ile-de-France	Région Ile-de-France	avr-14		- 2 banques impliquées dans un partenariat informel, sans convention signée : Caisse d'épargne, Crédit Foncier
Normandie	Communauté de l'agglomération Havraise	2015		- 1 réponse obtenue : Crédit agricole Normandie Seine
Normandie	Région Haute-Normandie	2015		- 2 réponse obtenue : Crédit agricole Normandie Seine
PACA	Région PACA	2015 - 2016		- 1 réponse obtenue : La Banque postale
Pays de la Loire	Région Pays - de - la Loire	2015	2015	- 3 réponses obtenues : banque populaire atlantique, crédit agricole, La Poste - 1 partenariat signé avec la banque populaire atlantique



1.2 Etat des lieux quantitatif

Structure	Période considérée pour l'état des lieux		Nbre de prêts bancaires	Montant total des prêts	Montant moyen des prêts	Nbre de contacts	Nbre d'audits réalisés ou en cours	Nbre de ménages accompagnés ou en cours	Nbre de logements rénovés	Montant moyen des travaux	Gain énergétique moyen (en %)
	Début	Fin									
Mur / Mur 1 et 2 Grenoble-Alpes Métropole	Mur / Mur 1 : 2010-2014		L'accompagnement Mur Mur 1 n'a pas porté sur la facilitation de prêts (individuels ou collectifs)			154 copropriétés (8 600 logements)			84 copropriétés ont voté des travaux, soit 4468 logements	61 M€ de travaux (7 100 €/logement)	nd
	Mur / Mur 2 : 2016-2020		Projets de conventions bilatérales en cours pour des prêts collectifs aux copropriétés et des prêts individuels				50 audits de copropriétés, 35 audits de maisons individuelles	110 maisons individuelles, 165 copropriétés	Aucun à ce stade		
SEM ORREL	2017	2017	0	0 €	0 €	N.C.	N.C.	0	0	N.C.	N.C.
SAVECOM - Sud Meuse	2015	2016	N.C.	N.C.	27 900 €	N.C.	250 / an	90	29	78 000 €	N.C.
Tinerjie	2015	2017	N.C.	N.C.	N.C.	1899	557	477		15 888 €	42,9
PTRE Pays du Grand Colmar	Pas de statistiques à ce stade										
Rénovation en Pays Voironnais	2013	2017	10 prêts collectifs	500 000 €	1250 00€	N.C.	N.C.	15	567 (dont 42 souscrit au prêt collectif)	12750 € par logement	45%
ACT'e, Pays des 6 vallées	2015	2016	En attente de retours de la PTRE					159	En attente de retours de la PTRE		
Biovallée	2013	2016	N.C.	N.C.	N.C.	131	N.C.	19	N.C.	416 € TTC/m ² , 70 000 € de travaux en moyenne	N.C.
Mon projet REHAB	2015	2016	N.C.	N.C.	N.C.	347	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.
Vir'volt	2013	2016	172	2 600 000 €	13 500 €	3500		1500	1034	15 000 €	-25%
Pass'Réno Habitat 93	2015	2017	N.C.	N.C.	N.C.	677	N.C.	30	10	20 000 € par logement	N.C.

Structure	Période considérée pour l'état des lieux		Nbre de prêts bancaires	Montant total des prêts	Montant moyen des prêts	Nbre de contacts	Nbre d'audits réalisés ou en cours	Nbre de ménages accompagnés ou en cours	Nbre de logements rénovés	Montant moyen des travaux	Gain énergétique moyen (en %)
	Début	Fin									
Habitat Solidaire Durable Normand e	2011	2015	100 ménages ont eu recours à l'eco PTZ, et 17 parmi eux ont eu recours à un prêt complémentaire (2016)	N.C.	22 600 €	100 0		1000	600 par an	51 000 €	
Oktave (Grand Est)	2015	2016	5 prêts directs sans intérêt (expérimentation en tiers-financement avec Procvivis)		29 600 €	N.C.	N.C.	60	20	69 000 €	
Régie Picardie Pass Rénovatio n	2014	2016	810 prêts directs (offres de prêt en TF) 3 Eco-PTZ en phase de montage sur des copropriétés		N.C.	4 100	2 223		1390 (dont 980 lots de copropriétés et 410 maisons individuelles)	38 000 €	56%
Energies Posit'IF	2013	2016	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	Plus de 30 audits globaux de copropriétés	30 copropriétés	4 450	1 000 000 € par copropriété	
SEM ARTEE	2015	2016	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	75	27 000 €	48%



1.3 Financements de la structure et de l'activité

Structure	Financements de la structure
Mur / Mur 1 et 2 Grenoble-Alpes Métropole	Mur Mur 1 : Subvention de Grenoble Alpes Métropole et des communes : 22,6 M€
	Mur Mur 12: 10 M€ (pour un objectif de 5000 logements à rénover sur les copropriétés construites entre 1945 et 1975)
SEM ORREL	<p><u>Actionnaires :</u> Conseil Régional, Collectivités territoriales partenaires du Plan 100 000 logements (21 territoires actionnaires), CCI, Amundi</p> <p><u>Financier par voie de subvention du fonctionnement de la SEM</u> (couverture d'une partie de ses coûts de fonctionnement) : ADEME et FEDER</p>
SAVECOM - Sud Meuse	<p><u>Capital de la SCIC : 420 000 €</u> 100 k€ / an pour les diagnostics énergétiques, apportés par EDF 150 k€ / an pour la formation des artisans, apportés par EDF</p>
Tinergie Brest Métropole	<p><u>Frais d'ingénierie et de fonctionnement (355 k€ / an) :</u> - Brest métropole (155 k€) - ADEME (70 k€) - Région Bretagne (70 k€) - ANAH (60 k€) <u>Financement des travaux : 180 k€ par Brest métropole</u></p>
Rénovation en Pays Voironnais	<p>- 1 100 k€ sur la période 2013-2017 pour l'isolation des copropriétés à destination des propriétaires occupants et bailleurs sans condition de ressources financières - 700 k€ sur la période 2013-2015 pour les propriétaires occupants sous conditions de revenus (90 copropriétaires) - 130 k€ sur la période 2013 - 2015 pour l'animation du dispositif</p>
ACT'e, Pays des 6 vallées	<p>- 135 k€ par l'ADEME (2015 - 2017) - 55,8 k€ par la Région Poitou - Charentes (2015 - 2017) - 11,8 k€ par les programmes européens LEADER / FEADER (2015 - 2017) - 69 k€ par le Pays des 6 vallées</p>
Biovallée	<p>- 175 k€ de l'ADEME (2015 - 2017) - 256 k€ du fonds TEPCV - 494 k€ d'autofinancement des 2 EPCI</p>
Mon projet REHAB	- 252,750 k€ de l'ADEME
Vir'volt	- 235,071 k€ de l'ADEME
Pass'Réno Habitat 93	<p>Sur le budget prévisionnel 2013 - 2015 :</p> <p>- 46 % de l'ADEME IDF et du CR IDF - 20 % du CD 93 et des autres collectivités</p>

Structure	Financements de la structure
Habitat Solidaire Durable Normandie	<ul style="list-style-type: none"> - 310 000 € du conseil régional de Normandie pour le fonctionnement - 270 000 € du fonds européen ELENA - entre 1,5 et 2 M€ pour les aides aux travaux du conseil régional
Oktave (Grand Est)	<p>Sur la période 2014 - 2017 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 M€ du conseil régional de Grand Est pour les études, l'AMO, et la communication - 1,5 M€ de l'ADEME pour le financement des PTRE - 1,4 m€ pour le programme EIE (Energie intelligent Europe)
Régie Picardie Pass Rénovation	<p>Sur la période 2014 - 2019 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dotation en fonds propres de 4 M€ du conseil régional pour couvrir les premières opérations - 1,8 M€ de l'Union européenne (Assistance technique ELENA) pour couvrir les frais de fonctionnement - Refinancement par un prêt LT de 23,5 M€ de la BEI
Energies Posit'IF	<p>5,32 M€ de capital social réparti de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3,0 (57 %) par le conseil régional - 1,5 (28 %) par d'autres collectivités - 0,8 (15 %) par la CDC
SEM ARTEE	<p>1,4 M € de capital social à sa création réparti de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 850 000 € (60,71 %) de la Région Poitou - Charentes - 550 000 € (39,29 %) des 6 actionnaires privés : Caisse des dépôts et consignations, COGAC (filiale GDF SUEZ), SEOLIS, SOREGIES, SAFIDI (filiale d'EDF), MUNTAE Poitou-Charentes (société créée par la FFB)



1.4 Liste des personnes interrogées

Structure	Prénom et nom	Fonction	Date
Les communautés d'agglomération			
Mur Mur 2	Philippe Bertrand	Grenoble Alpes Métropole - Service environnement	16/02/2017
Tinergie	Jacques Le Bec	Responsable des interventions sur l'habitat privé Direction de l'habitat, Brest métropole	21/03/2017
PTRE Pays du Grand Colmar	Lucie Capelle	Animatrice de la PTRE	4/04/2017
CA du Pays Voironnais	Olivier Chirpaz	Olivier CHIRPAZ Chargé de mission Energie-Climat Service Environnement	23/02/2017
Les pays et territoires de projet			
PTRE ACTE, Pays des 6 vallées	Clément Oger	Syndicat Mixte du Pays des 6 vallées - Animateur Plan Climat	13/03/2017
Biovallée	Julien Coudert	Association Biovallée Animateur-Coordinateur Plateforme de la Rénovation	21/02/2017
Vir'volt	Aude Porsmoguer	ALE de Saint Briec - Chargée de mission Rénovation énergétique de l'habitat privé	15/02/2017
Les départements			
Pass réno habitat 93	Pierre Ulliac	Coordinateur Territoires et Transitions, ALEC 93	28/02/2017
Les régions			
Région Bretagne	Marie Mamdy	Cheffe du service Climat Energie	21/02/2017
Région Pays de la Loire	Marie Fabre	Responsable de Projet Economies d'énergie	24/03/2017
Picardie Pass Rénovation	Vincent Pibouleu, Laurent Gayral	Directeur et Responsable Financements et Marchés de la Régie du Service Public de l'Efficacité Energétique	24/02/2017
SEM Energies Posit'IF	Raphaël Claustre	Directeur	8/03/2017
SEM ORREL	Christophe Boutrouille	Directeur administratif et financier	22/02/2017



Structure	Prénom et nom	Fonction	Date
Agence régionale des travaux d'efficacité énergétique (SEM ARTEE)	David Dieumegard	Directeur	15/03/2017

Les banques			
Banque populaire des Alpes (BPA)	Pierre-Henri Grenier	Directeur général adjoint	7/03/2017
BPCE	Jean-Baptiste Sarlat	Responsable Pôle Croissance verte et Croissance responsable	29/03/2017
Société Générale	Emmanuel Martinez*	Directeur de l'environnement de Société Générale	10/05/2017
Crédit Mutuel - Centre	Yves Robichon*	Animateur de la prescription et de l'offre Immobilier	2016
Crédit Agricole Franche - Comté	Olivier Cassard*	Responsable Marché de l'Habitat - Habitat Conseil	2016 et 2017
Crédit Coopératif	Imad Tabet	Directeur du marché des particuliers	24/04/2017
Crédit Foncier	Vincent Gorny*	Direction Partenariats / Habitat	2016
Banque populaire Bourgogne Franche - Comté	Sophie Ruelle*	Chef de Produit Financement	2017

*Echanges informels n'ayant pas donné lieu à un compte rendu formalisé



1.5 Comptes rendus des entretiens réalisés

2. Mur Mur (Grenoble Alpes métropole)

Personne interrogée : Philippe Bertrand, chargé de projet « efficacité énergétique », Grenoble Alpes - métropole

Personne en charge de la conduite de l'entretien : Marie Pourchot, consultante, Vesta Conseil&Finance, Françoise Réfabert, présidente, Vesta Conseil&Finance

Présentation de l'entité

« Mur / mur 2 » comprend 3 parcours de service, destinés à l'ensemble des propriétaires occupants et des propriétaires bailleurs, distingués en fonction des cibles :

- Les copropriétés construites entre 1945 et 1975
- Les autres copropriétés, soit construites avant 1945 (bâti ancien) ou après 1975 (bâti récent)
- Les maisons individuelles

La cible 1 reste la priorité étant donné qu'elle mobilise fortement l'aide aux travaux (budget de 10 millions d'€, pour un objectif de 5000 logements à rénover)

Pour les cibles 2 et 3, le dispositif Mur mur 2 est concentré sur un processus d'accompagnement (tiers de confiance). L'aide aux travaux est très faible.

Grenoble Alpes métropole a lancé un accompagnement (AMO) par des bureaux d'études thermiques (BET) et des groupements d'entreprises (8 groupements). Ils satisfont tous aux conditions du cahier des charges, et assurent un interlocuteur unique au particulier.

L'accompagnement s'appuie sur une forte collaboration entre les groupements et l'ALEC. De par son rôle de pilote opérationnel, l'ALEC valide à chaque étape du parcours, les propositions des entreprises : mise en avant et validation de certains groupements, première lecture des devis et contre-expertise (référentiel).

L'ADIL accompagne les particuliers dans la simulation de plans de financement (simulation des taux d'intérêts, quote parts de remboursement). Cela rassure les acteurs bancaires car cela correspond à une pré-étude des dossiers.

Pour les copropriétés de 1945-1975 (cible 1), l'aide financière attribuée est désormais basée sur un forfait plutôt que sur un pourcentage avec une aide à la copropriété, et une aide individuelle, destinée au public ANAH et aux classes moyennes inférieures.

Pour les autres copropriétés, il n'y a pas d'aide significative, et ni de technique standardisée. Il est demandé aux copropriétés de faire un auto-diagnostic avant de commencer l'accompagnement par Mur mur.

Les budgets d'accompagnement restent importants. D'après les premiers résultats, le dispositif semble plutôt bien fonctionner en copropriété, grâce notamment à l'anticipation des acteurs, qui savaient que Mur mur allait être lancé.

Concernant les maisons individuelles, les résultats sont encore timides en raison d'un démarrage très récent. L'objectif est d'atteindre 1000 rénovations de maisons individuelles par an. Une phase de communication est en œuvre, ayant permis d'atteindre une centaine de dossiers depuis septembre 2016.

Analyse qualitative des partenariats bancaires

- **Relations avec la Banque populaire des Alpes**

Dans le cadre de Mur Mur 1 (2010-2014), il n'existait pas de partenariat bancaire, et ni d'accompagnement aux ménages dans le plan de financement.

GAM a souhaité accompagner davantage les copropriétés sur le sujet de financement, d'où son initiative de lancer l'AMI auprès des banques. Seule la banque populaire des Alpes (BPA) y a répondu, pour une démarche similaire à celle du pays Voironnais, et qui consisterait à s'appuyer sur le véhicule bancaire pour monter un dossier ELENA.

Cependant, GAM est confrontée à une diminution de l'engagement de la BPA, dans le contexte de réorganisation de la banque à l'échelle de la nouvelle région Auvergne



Rhône

Alpes. GAM s'interroge sur la possibilité de monter elle-même un dossier ELENA.

Dans le cadre de l'étude, Vesta Conseil&Finance a également prévu de contacter Pierre Henri Grenier, directeur général adjoint à la Banque populaire des Alpes. Ce sera l'occasion de mieux comprendre le positionnement de la BPA sur ces sujets, et de faire le point sur le système de garantie des prêts collectifs. Dans le Pays Voironnais, le partenariat avec la BPA pour l'octroi de prêts collectifs devait s'appuyer sur une société mutuelle, filiale de la BPA, qui prend des garanties.

La BPA serait dans une phase de changement de stratégie, dans le contexte de rationalisation au niveau du groupe BPCE : il serait prévu que la banque populaire utilise les compétences du crédit foncier sur tout l'immobilier.

- **Perspectives de partenariat pour Mur Mur**

GAM envisageait au départ un partenariat avec la BPA sur le seul sujet des prêts collectifs, étant donné que la BPA semblait être un acteur privilégié pour ce type de prêts. Cependant, ce partenariat étant sans certitude d'aboutir, GAM envisage un partenariat élargi avec les banques, sur les cibles des maisons individuelles et des copropriétés.

De manière générale, les banques sont assez méfiantes car elles n'ont aucune certitude d'avoir des résultats intéressants pour elles, au vu des faibles volumes et des coûts de transaction.

GAM prévoit des rencontres avec les banques, une par une, pour de la négociation bilatérale, et pour identifier les partenariats qui pourraient se faire.

GAM entretient de bonnes relations avec les banques, qui sont volontaires pour échanger des informations avec les PTRE. Elles ont par exemple proposé que l'ALEC les rappelle, à partir du listing des particuliers accompagnés par l'ALEC.

Des projets de conventions bilatérales sont en cours. GAM prévoit d'organiser une réunion d'information avec les banques pour présenter Mur mur 2, et discuter des projets de conventions élaborés par la métropole, et qui n'ont pas été encore communiqués aux banques.

Une réunion avait déjà été organisée entre GAM et les banques, pour présenter le dispositif Mur mur. 12 représentants de groupes bancaires s'étaient déplacés, avec une attitude neutre et bienveillante.

A ce stade, la proposition de convention prévoit les engagements suivants :

- communiquer réciproquement sur les offres de services
- faciliter de l'instruction des demandes de prêts, en reportant sur Mur Mur l'instruction / validation technique

La proposition de convention est assez modeste à ce stade. Elle ne prévoit pas la création d'un produit spécifique : cela n'est pas jugé utile pour Philippe Bertrand, au vu des faibles taux à l'heure actuelle, et le niveau d'engagement de la collectivité qui serait attendu (caution, etc.)

L'objectif serait d'intégrer l'accès facilité à des emprunts, de présenter aux candidats les offres disponibles.

Préconisations pour développer les partenariats bancaires

- Faire évoluer l'organisation des banques
- Avoir davantage de transparence de la part des banques, pour savoir comment est géré un projet Mur Mur
- L'intérêt de différencier les copropriétés des maisons individuelles est restreint étant donné le blocage avec la BPA pour le prêt collectif

Analyse quantitative des partenariats bancaires

- nombre de copropriétés inscrites dans Mur mur 2 : 165
- nombre d'audits de copropriétés en cours : 50
- nombre de maisons individuelles inscrites dans Mur mur 2 : 110
- nombre d'audits maisons individuelles en cours : 35

Synthèse des principaux enseignements

Synthèse	
Construction partenariat bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement d'un AMI bancaire afin de construire un partenariat sur l'octroi de prêts collectifs ; 1 seule réponse de la part de la Banque Populaire des Alpes, pour une démarche de type de celle du Pays Voironnais • Désinvestissement progressif de la BPA, incitant Mur Mur à rechercher d'autres partenariats • Rencontres bilatérales avec chaque banque (à venir) à partir du projet de convention rédigé
Nature du partenariat envisagé	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer réciproquement sur les offres de services (accompagnement par Mur Mur, prêts de la BPA) • Faciliter l'instruction des demandes de prêts, grâce à l'instruction / validation technique réalisée par Mur mur <p>→ pas de partenariat prévu pour un produit spécifique</p>
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> • Relations se complexifiant avec la BPA, qui ne semble plus intéressée pour mettre en place un partenariat sur le prêt collectif similaire à celui du Pays Voironnais • Méfiance des banques, au vu des faibles volumes estimés et des coûts de transaction (temps conséquent auprès des syndicats de copropriétaires, pour présenter la démarche) • Pour les ménages, une difficulté à obtenir un éco PTZ, et un recours rare au financement bancaire
Leviers identifiés / Facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les bons interlocuteurs dans les banques, neutres et bienveillants



3. Tinergie

Personne interrogée : Jacques Le Bec, Responsable des interventions sur l'habitat privé

Direction de l'habitat, Brest métropole

Personne en charge de la conduite de l'entretien : Marie Pourchot, consultante, Vesta Conseil&Finance

La construction de partenariats bancaires

- **La démarche régionale**

La Région Bretagne a abordé avec la question de la mise en place d'un produit financier adapté, à un taux spécifique. Le sujet a été abordé par la Région, dans le cadre d'ateliers dédiés aux cibles des maisons individuelles et des copropriétés, leur demandant de se positionner par rapport à l'éco PTZ et à des produits spécifiques qui pourraient se mettre en place. La Région a signé un partenariat avec deux établissements - le crédit mutuel et le Crédit Agricole - mais les conventions n'ont pour l'instant pas été diffusées.

Les réflexions en cours pour la plateforme Tinergie

A l'heure actuelle, la plateforme Tinergie n'a pas mis en place de partenariat bancaire, même si c'est un sujet en cours de réflexion. Courant 2016, des premières prises de contacts ont été faites avec les banques. Une réunion est prévue fin mai pour engager une discussion avec les banques locales notamment sur la problématique copropriétés.

En 2016, de premiers contacts avec les établissements bancaires avaient déjà eu lieu en 2016. Suite à ces RDV une formation à destination des conseillers bancaires CMB avait été organisée sur les enjeux énergétiques. Aujourd'hui, la plateforme essaie d'intégrer au maximum les établissements bancaires dans les accompagnements des particuliers.

La plateforme est en phase d'expression de son besoin (prêt spécifique, taux, profil des ménages, cibles, etc.), avec en ligne de mire de faire se rencontrer la demande de la PTRE et des banques.

Tinerie souhaite aborder la question de la relation entre les PTRE et les banques : voir comment insérer les agences bancaires, constituer un réseau local, faire en sorte qu'il y ait un échange d'information efficace (organisation d'événements communs, mise en place d'un référent local au sein des banques, sur la rénovation énergétique, comme cela a été demandé par la Région).

D'après Jacques Le Bec, la convention régionale, en cours de signature par les banques, définit seulement les grands principes, dans l'objectif que la déclinaison / mise en œuvre détaillée soit effectuée au niveau local, à l'échelle des PTRE.

Jacques Le Bec est en demande de retours d'expériences d'autres territoires, comme Vir'volt dans l'agglomération de Saint-Brieuc, afin d'en faire bénéficier les autres plateformes.

Dans les discussions avec les banques, il est envisagé un partenariat fondé sur une communication à la fois sur l'offre de service proposée par la banque, et sur le service proposé par la PTRE, permettant au particulier d'avoir toutes les informations pour être accompagné et avoir un prêt.

Les relations avec les banques

Les relations sont très variables en fonction des opérateurs bancaires. Tous ont accepté de rencontrer la plateforme, mais avec des niveaux de motivation différents. Le crédit mutuel et le crédit Agricole semblent les plus motivés. Le crédit foncier est plutôt engagé sur la cible des copropriétés, moins sur les maisons individuelles. Tinergie a des contacts avec les responsables locaux des banques (exemple du crédit mutuel), avec lesquels Brest métropole a déjà des partenariats dans le cadre de l'accession à la propriété.

Lors du dernier COPIL de Tinergie, qui a eu lieu en décembre, les banques avaient été invitées pour la première fois, suite à la volonté de la Région. Le crédit agricole et le crédit mutuel s'étaient déplacées, la caisse d'épargne n'avait pas pu être représentée. Le crédit mutuel avait accepté de présenter le partenariat au niveau régional. Les banques avaient été conviées pour la première fois, seul le crédit agricole a pu être présent.

Les banques mesurent l'engagement de Brest métropole pour la rénovation énergétique.

Une formation a été réalisée à destination des conseillers bancaires, animée par le responsable Tinergie (métropole Brest) à l'alec (pays de Brest).

Préconisations pour développer les partenariats bancaires



- Essayer de prendre les contacts le plus tôt possible auprès des banques, et de les intégrer le plus tôt possible dans lors de la création d'un dispositif d'accompagnement de la rénovation énergétique
- Cibler les moments de mutations immobilières, qui représentent une fenêtre d'opportunité pour les banques ; la possibilité de vendre à la fois un prêt immobilier et un prêt travaux. D'après Jacques Le Bec, à l'heure actuelle, la moitié des projets de rénovation sont lancés par des personnes venant de faire une acquisition immobilière.

Jacques Le Bec ne se sent cependant pas à même de fournir des préconisations, étant donné que Tinergie en est encore à ses prémices concernant le développement de partenariats bancaires.

Analyse quantitative des partenariats bancaires

En préambule, Jacques Le Bec conseille de ne pas comparer les statistiques de territoires différents, dans le sens où les méthodes de comptage sont souvent très différentes.

Extraits du Bilan 2016 de Tinergie

Au total, la plateforme a totalisé **1899** contacts sur les 24 derniers mois (944 en 2015, 955 en 2016) ce qui représente **645** logements rénovés et subventionnés dans le cadre du guichet unique plateforme tinergie.

- Activité Tinergie filière maison individuelle hors anah

	2015	2016	Total
Nombre de diagnostics réalisés	115	126	241
Nombre de dossiers de travaux engagés	82	71	153
Gain énergétique moyen des projets (%)	45	46	
Prix moyen du bouquet de travaux (montant HT)	20 903 €	23 718 €	
Subvention moyenne par année	1 158 €	2 041 €	
Impact sur l'économie locale (montant HT)	1 714 046 €	1 683 978 €	3 398 024 €

- Activité Tinergie filière Anah

	2015	2016	Total
Nombre de diagnostics réalisés	182	134	316
Nombre de dossiers de travaux engagés	283	141	424
Gain énergétique moyen des projets	39	40	
Prix moyen du bouquet de travaux (HT)*	12 523 €	15 782 €	
Subvention moyenne par année (FART incluse)	6 139 €	5 008 €	
Impact sur l'économie locale (montant HT)**	7 272 907 €	5 266 322 €	12 539 229€

* ce prix est calculé sur le montant des travaux réalisés pour les propriétaires occupants dans le cadre du programme « habiter mieux » hors projet de rénovation globale (copropriétés en difficultés logements conventionnés)

** ce montant inclus les travaux de rénovation globale

- Activité Tinergie copropriétés

A fin décembre 2016, le bilan est le suivant :

- Nombre de contacts : 224

Etat d'avancement des diagnostics d'immeubles :

- 24 Audits énergétiques et Diagnostics Techniques Globaux
- 1 724 logements en copropriété concernés
- 200 à 300 € TTC en moyenne par logements

Etat d'avancement des travaux :

- 1 programme de travaux réalisé : la copropriété Changarnier/Valée (68 lots). Cette copropriété était chauffée au chauffage individuel gaz et classée en C. Elle a atteint le BBC rénovation (sans label).
- 1 copropriété a voté l'étude de la maîtrise d'œuvre

- Tinergie filière précarité énergétique (Accompagnement des ménages)

Programme Habiter Mieux : 165 réhabilitations financées

SLIME : 130 visites (propriétaires occupants et locataires) ont été réalisées



Synthèse des principaux enseignements

Synthèse	
Démarche engagée	<ul style="list-style-type: none">• Des prises de contacts informelles avec les banques courant 2016 ; une réunion prévue fin avril• début mai avec les agences locales• Phase de réflexion, formalisation des besoins de Brest métropole en termes de financement bancaire pour la rénovation énergétique
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none">• Des établissements bancaires volontaire mais lenteur dans les échanges et la concrétisation des actions, difficultés pour les acteurs de « libérer » du temps pour les sujet, attente de retours d'expériences d'autres territoires, etc.
Leviers identifiés / Facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none">• Prises de contacts plus faciles avec les référents locaux des banques, avec lesquels la collectivité a déjà des partenariats pour l'accès à la propriété• Intégrer les banques le plus tôt possible dans la réflexion• Saisir la fenêtre d'opportunité des mutations, pour coupler le prêt immobilier avec le prêt travaux



4. PTRE du Grand Pays de Colmar

Personne interrogée : Lucie Capelle, animatrice de la PTRE du Grand Pays de Colmar

Personne en charge de la conduite de l'entretien : Marie Pourchot, consultante, Vesta Conseil&Finance

Présentation de l'entité

Lucie Capelle est actuellement animatrice de la PTRE du Grand Pays de Colmar, après l'avoir été pour le territoire de la vallée de Kaysersberg.

Lorsqu'elle travaillait sur la vallée de Kaysersberg, Lucie Capelle avait organisé des rendez-vous avec les directeurs d'agence ou les conseillers bancaires afin de présenter la PTRE, le service proposé par les conseillers des PTRE, leur rôle de facilitateur pour le prêt à taux 0, et demander aux banques d'orienter les particuliers vers la PTRE.

Bien que Lucie Capelle ait proposé aux banques de réaliser au sein de la PTRE la vérification du dossier technique éco PTZ des particuliers, le cas ne s'est pas présenté, aucune banque n'étant revenue vers la PTRE pour une validation du dossier éco PTZ. Elle avait également proposé aux particuliers d'assister aux rendez-vous avec leur banque, mais le cas ne s'est pas non plus présenté.

La Région avait mis en place dans le cadre du dispositif Energivie + des partenariats avec les banques, pour des offres de prêt spécifiques, à taux fixes. Cependant, le système ayant été mis en place à une période de taux très bas, la solution n'était pas intéressante pour les particuliers, qui obtenaient des propositions plus intéressantes de la part de leur propre banque.

Le parcours d'accompagnement du ménage par la PTRE du Grand Pays de Colmar

L'accompagnement commence par l'élaboration du dossier de déclaration préalable aux travaux, la remise d'un rapport de synthèse par rapport aux travaux, les devis, les aides, un plan de financement. A ce stade, le propriétaire a des éléments et peut négocier avec sa banque. Celle-ci peut le suivre sur une partie, totalité ou aucun travaux.

Pour chaque dossier, il est possible de préfinancer certaines aides, selon le besoin du propriétaire, un dossier est alors fait pour demander le préfinancement à Procivis et à la Région, dans le cadre de l'expérimentation.

- Analyse des relations avec les banques
 - Prises de contacts avec les banques

Les relations avec les banques étaient bonnes et cordiales, lorsque Lucie Capelle les avait rencontrés dans la vallée de Kaysersberg, mis à part avec les représentants de l'une des banques, qui lui avaient réservé un accueil désagréable et décevant. La caisse d'épargne avait rencontré Lucie Capelle, avec le chargé de mission régional de la banque, en charge des territoires.

Depuis qu'elle travaille à l'échelle du territoire beaucoup plus vaste qu'est le grand pays de Colmar, Lucie Capelle n'a pas encore eu le temps d'organiser une prise de contact auprès des banques. Cela est également moins facile étant donné qu'il n'existe plus de partenariats bancaires au niveau régional.

Lorsqu'elle aura le temps de contacter les banques, Lucie Capelle privilégiera d'organiser une réunion globale avec les banques, en invitant toutes les agences bancaires. Il n'est pas prévu d'intégrer les acteurs bancaires dans la gouvernance de la PTRE : le comité de pilotage est réservé aux seuls présidents des communautés de communes, et le comité technique aux techniciens et services des intercommunalités.

- Formalisation des relations avec les banques

Lucie Capelle avait organisé au sein de la PTRE de la vallée de Kaysersberg des réunions auprès de chaque établissement bancaire. Cependant, cela n'a pas débouché sur des relations approfondies avec les conseillers bancaires.

L'action de l'année 2016 a été ciblée sur l'offre, à travers la mobilisation des professionnels et la création de groupements d'artisans. En 2017, l'action se concentrera davantage sur la mobilisation des particuliers. Dans ce cadre, sensibiliser les banques peut être un moyen de faire connaître Oktave à leur clientèle, et d'intégrer au montant du prêt immobilier, le montant égal au coût des travaux.

- Retours de la part du particulier

La PTRE n'a pas eu de retours de particuliers ayant contacté leur banque pour avoir un prêt sur les travaux, même si Lucie Capelle leur avait précisé en amont qu'elle pourrait aider au montage du plan de financement



Des prêts ont été refusés par les banques pour des ménages trop endettés, mais qui ont pu être proposés par Procivis dans le cadre de l'expérimentation de tiers-financement Oktave.

- Préconisations pour développer les partenariats bancaires

Une aide de l'ADEME auprès des PTRE, pertinente lorsque le partenariat est formalisé, pour avoir des informations statistiques (nombre de prêts), des coordonnées d'interlocuteurs, etc.

Veiller à ce que les animateurs de PTRE aient une bonne connaissance des enjeux et intérêts des banques et les idées claires sur la manière de les aborder

Etablir des relations avec les banques au niveau régional comme au niveau local car :

- au local seulement, l'information ne remonte pas
- au régional, l'information ne descend pas jusqu'au guichet

- Analyse quantitative

Aujourd'hui, 7 chantiers sont accompagnés par la plateforme. Parmi eux, 3 ont été initiés sur l'ancienne plateforme de la Vallée de Kaysersberg, et 4 sur la plateforme du Grand Pays de Colmar.



5. Biovallée

Personne interrogée : Julien Coudert, animateur-coordonateur de la plateforme de la rénovation de la communauté de communes du Crestois et du pays de Saillans

Personnes en charge de la conduite de l'entretien : Marie Pourchot, Françoise Réfabert

Présentation de l'entité

La plateforme Biovallée s'adresse aux propriétaires de maisons individuelles.

Le territoire couvert est celui de la communauté de commune du Crestois et du Pays de Saillans, et la communauté de communes du Val de Drôme. Il comprend 45 000 habitants, et a une dominante rurale. 2 personnes travaillent sur la plateforme.

La plateforme est issue du dispositif Dorémi : elle cible des rénovations BBC globales en priorité (70 000 € de travaux en moyenne), mais ne s'interdit pas d'accompagner des projets de rénovation moins ambitieux, pour des montants allant de 5 000 à 10 000 €.

Le dispositif est en partie financé par l'appel à projet de l'ADEME et de la région Auvergne Rhône Alpes.

Des aides à la rénovation sont accordées aux particuliers en fonction du type de rénovation (rénovation complète, ou bouquets de travaux). Ces aides sont dégressives en fonction des revenus. Par ailleurs, la récupération des CEE va être mise en place. Ces aides sont financées à hauteur de 80% dans le cadre de TEPCV (visibilité, convention jusqu'à 2018, avec avenant jusqu'à 2019 pour les particuliers), les 20% restants étant financés par les collectivités porteuses de la Plateforme.

Les relations avec les banques

- Bilan de la formation ADEME

La formation proposée par l'ADEME aux banques a été suivie par 4 représentants, de 3 banques différentes (crédit mutuel, chef d'agence crédit agricole, 2 du CIC). Pour le crédit mutuel, et le CIC, des conseillers bancaires étaient présents, alors que pour le crédit agricole, il s'agissait du directeur d'agence. La banque populaire des Alpes (BPA), était également très intéressée, mais n'a pas pu se rendre disponible, et a suivi la formation à Valence.

Le bilan de la formation a été positif. Une dynamique a été enclenchée par une banque, grâce à un interlocuteur très motivé, qui a notamment abouti à des rendez-vous communs entre les conseillers bancaires et les animateurs des PTRE.

Un enseignement de cette expérience serait **d'animer, après la formation, un suivi des conseillers bancaires**, éventuellement de systématiser les rendez-vous individuels, afin de créer un lien de confiance.

En termes de résultats, le nombre de prêts à la rénovation énergétique est très faible. **Les particuliers sont très fidèles à leur banque**, en particulier sur les projets de rénovation. Si leur conseiller n'est pas formé au sujet, la demande a peu de chance d'aboutir.

Il semble par conséquent plus pertinent, pour Julien Coudert, de **sensibiliser directement les conseillers bancaires, plutôt que les directeurs d'agence**, qui ne diffusent pas toujours suffisamment l'information en interne.

La mobilisation des banques a été compliquée. Pour avoir un petit groupe à la formation, il a fallu envoyer les invitations longtemps à l'avance, attendre parfois la validation des supérieurs hiérarchiques, discuter avec de nombreux interlocuteurs avant d'identifier le plus pertinent.

Une nouvelle session de formation sera programmée en 2017, pour les autres banques.

Réflexion sur un éventuel partenariat bancaire

La plateforme envisage également de mettre en place des réunions de travail, sur des sujets techniques. A l'heure actuelle, les banques ne sont pas incluses dans le comité de pilotage, qui est restreint aux financeurs.

Des réflexions sont en cours pour un partenariat bancaire, certains élus y seraient favorables. Parmi les questions encore en suspens, **figure le niveau de signature : plutôt au niveau de chaque agence (niveau local), ou auprès d'une caisse régionale (niveau régional) ?**

Actuellement, les outils financiers mobilisés sont l'éco éco PTZ, des prêts travaux, l'éco PTZ sur l'accession à la propriété avec les travaux (jusqu'à l'année dernière, il était nécessaire d'être propriétaire depuis plus de deux ans, ce qui n'est plus le cas maintenant). L'éco PTZ semblerait se simplifier, les conseillers bancaires semblent plus souples pour le distribuer, depuis 2017.



Les banques sont rassurées lorsque le projet a déjà été étudié par la PTRE, c'est pour elles un gage de qualité. Elles attendent une fiche standardisée avec toutes les infos sur un projet, notamment les niveaux d'endettement, pour que la banque puisse statuer directement, prendre la décision plus rapidement.

Dans le cadre de ses réflexions sur une offre unique de financement, la plateforme a fléché un fond d'avance remboursable, mais qui n'a pas encore pu être mise en place. Ce fond serait fléché en premier lieu pour les aides locales lorsqu'il en existe, et éventuellement en second lieu, pour le crédit d'impôt.

L'analyse des dossiers par les banques

Les raisons de refus des dossiers : le plus souvent, un niveau élevé d'endettement.

Il est arrivé cependant, que pour un dossier avec endettement élevé, il soit possible, dans le cas où il y ait un lien fort avec la banque, d'organiser une rencontre entre l'animateur de la PTRE et le conseiller bancaire, d'échanger sur le profil de l'emprunteur, et d'aboutir à une prise en compte des économies d'énergie, au cas par cas.

Adaptation de l'offre bancaire aux différentes cibles : Pour le moment, l'offre bancaire a assez bien correspondu à la demande.

Pour les personnes âgées, c'est plus compliqué : une personne de 62 ans s'est vue proposée 102 € par mois d'assurance pour un éco prêt de 20 000 € sur 10 ans. D'après Françoise Réfabert, les primes ne peuvent pas être modulées à plus de 150 % par rapport à une prime normale. Sinon, il existe une possibilité de recours (procédure AeRas).

Préconisations pour développer les partenariats bancaires

- Mettre en place la fiche liaison avec les banques
- Entretenir des liens réguliers avec les conseillers bancaires
- Intégrer dans la communication nationale, la prise en compte des économies d'énergie
- Mettre en place l'offre unique de financement (OUF) et un dispositif d'avance, avec des prêts modulables : certaines banques le proposent, d'autres non

Synthèse des principaux enseignements

Synthèse	
Démarche engagée	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de partenariat à l'heure actuelle avec les banques, mais une démarche engagée, suite notamment à une mobilisation de certains élus sur le sujet • Bilan positif de la formation ADEME à destination des banques : participation de 3 banques (crédit mutuel, crédit agricole, CIC), avec 4 conseillers bancaires, dont un chef d'agence • Des RDV communs avec le conseiller bancaire, le particulier, et le conseiller de la PTRE
Partenariat en réflexion	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les banques, l'intérêt serait d'avoir une pré-validation des dossiers par la PTRE, et la transmission d'une fiche de liaison incluant les informations sur le projet, le niveau d'endettement, etc. • L'organisation du partenariat : signature avec chaque banque, ou avec chaque agence ? • Fond d'avance remboursable, qui n'a pas encore pu être mise en place pour des raisons administratives. Ce fond serait fléché en premier lieu pour les aides locales lorsqu'il en existe, et éventuellement en second lieu, pour le crédit d'impôt • Un projet d'offre unique de financement est toujours en cours de réflexion notamment via la participation au groupe de travail régional : projet de fonds d'avance remboursable mais qui n'a pas encore vu le jour



Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> • Des ménages très fidèles de leur banque sur les projets de rénovation : si leur conseiller n'est pas formé, le projet a peu de chances d'aboutir • Une descente d'informations dans les banques pas toujours faciles depuis le chef d'agence jusqu'aux conseillers bancaires • Une mobilisation longue des banques, nécessitant de nombreux appels avant d'identifier le bon interlocuteur ; des fonctionnements divers en fonction des banques ; notamment en termes de validation hiérarchique • Des assurances extrêmement élevées, surtout pour les personnes âgées
Leviers identifiés / Facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> • Animation du réseau des conseillers bancaires nécessaires pour garantir des relations solides • Des rendez-vous communs avec le particulier et le conseiller bancaire permettant de créer un lien de confiance, voire de débloquer l'octroi d'un prêt pour un ménage aux ressources limitées, après discussion, échanges sur le profil de l'emprunteur, les économies d'énergie estimées • Privilégier de rencontrer les conseillers bancaires directement plutôt que les chefs d'agence, qui sont rarement au contact direct des particuliers • L'analyse du dossier par la PTRE rassure la banque, plus encline à étudier le dossier

6. Vir'volt

Personne interrogée : Aude Porsmoguer, animatrice de la plateforme Vir'volt, pays de Saint-Brieuc

Personnes en charge de la conduite de l'entretien : Marie Pourchot, consultante, Vesta Conseil&Finance, Françoise Réfabert, présidente de Vesta Conseil&Finance

Présentation de l'entité

• Présentation du dispositif

Vir'volt-ma-maison est un dispositif test d'accompagnement à la rénovation énergétique des maisons individuelles, qui s'est achevé le 31 décembre 2016, après une période d'expérimentation de 3 ans. Cette plateforme ne s'inscrit pas dans le cadre d'un AMI ADEME / Région Bretagne. Elle a pour cible uniquement le public hors ANAH (le public ANAH étant orienté par l'EIE intégré à la plateforme vers l'opérateur ANAH).

En 2017, suite à l'expérimentation et à la réorganisation territoriale des EPCI, 2 plateformes locales de rénovation de l'habitat (PLRH) sont en cours de constitution : RENOVATION à l'échelle de Saint-Brieuc Armor Agglomération et une deuxième encore en cours de construction sur Lamballe Terre et Mer.

L'expérimentation Vir'volt s'intègre ainsi dans 2 PLRH. A noter que la thématique « plateforme de l'habitat » est propre à la Région Bretagne. Elle répond aux critères des PTRE définies dans la loi relative à la transition énergétique et à la croissance verte et au cahier des charges de l'ADEME (service à l'ensemble de la population). A la différence de ces PTRE cependant, les plateformes de l'habitat incluent tous les types de travaux, et pas seulement ceux dédiés à l'efficacité énergétique du logement (travaux d'adaptation pour les personnes âgées, par exemple). D'après Aude Porsmoguer, le recours à des diagnostiqueurs plus généraux que des diagnostiqueurs thermiciens très spécialisés a l'avantage de produire des diagnostics plus généraux pouvant alerter sur d'autres thématiques (santé, sécurité incendie, etc.)

Vir'volt n'avait pas fixé d'objectifs de rénovation au niveau BBC. L'objectif affiché en termes de gain énergétique s'élevait à minima à 25 %. Plutôt qu'une rénovation globale, la rénovation par étapes est privilégiée.

L'accompagnement proposé par la plateforme au particulier est gratuit : il est financé par la Région, l'ADEME, le Conseil Départemental et les EPCI du territoire.

La cible visée était les maisons individuelles (représentant 80 % du parc de logements) de plus de deux ans, dans le cadre de l'expérimentation. Depuis 2017, la cible s'étend à tout le parc de logements privés (copropriétés inclus).



La plateforme a mis en place un partenariat avec la Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), et en particulier avec le service qualité de la construction. Des techniciens de la DDTM organisent des visites (environ 3 à 4) pour voir comment les travaux sont mis en œuvre, identifier les points de vigilance, les problèmes rencontrés régulièrement, et les faire remonter au conseiller Vir'volt. Ce suivi de la qualité des travaux s'inscrit dans la démarche d'évaluation du programme et d'amélioration en continu des outils d'accompagnement des particuliers comme des professionnels du bâtiment.

L'objectif n'est pas d'effectuer un contrôle des travaux réalisés pour le compte du maître d'ouvrage. Le principe est de suivre quelques chantiers pour identifier des pistes d'amélioration notamment au niveau de la coordination et des jonctions métiers.

Analyse qualitative des partenariats bancaires

- **Les partenariats bancaires**

Des partenariats bancaires sont mis en place par la Région Bretagne (Caisse d'épargne, Banque populaire, Crédit agricole, Crédit Mutuel de Bretagne). Ces banques complètent l'éco PTZ : elles délivrent des prêts bonifiés à taux 0 (prêts Vir'volt) pour des offres spécifiques pour l'isolation des parois opaques ou l'installation d'un appoint bois (dans les maisons chauffées à l'électricité) qui ne sont pas éligibles à l'éco PTZ. La Région paie donc les intérêts à la banque partenaire, pour chaque prêt octroyé.

Ces prêts bonifiés étaient plafonnés et pouvaient atteindre jusqu'à 20 000 € pour une isolation par l'extérieur complète sur une durée maximale de 8 ans.

Il était prévu que les banques enregistrent auprès de la Région les prêts Vir'volt (à taux 0 %) qu'elles octroient, afin que la Région leur paie la bonification des intérêts (2,3 %). Cela est également un moyen d'obtenir des statistiques sur le nombre de prêts octroyés. Cependant, au vu des faibles volumes générés (172 prêts accordés), certaines banques n'ont pas encore fait la démarche pour déclarer les prêts et recevoir la bonification correspondante de la part de la Région.

Il n'existe pas de caisse d'avance, les aides financières sont débloquées au fur et à mesure, sur présentation des factures.

Aude Porsmoguer transmet à Vesta Conseil&Finance les coordonnées de Marie Mamdy, en charge du suivi des prêts et des partenariats bancaires à la Région Bretagne, afin d'approfondir avec elle la question des partenariats bancaires régionaux.

- **La nature des relations avec les banques partenaires**

Initialement, les relations avec les banques étaient limitées au COPIL annuel de Vir'volt, auquel elles s'étaient engagées à participer, et à des échanges techniques concernant la signature de la convention entre le particulier et la banque.

Lors des 2 premières années, le programme a peu été porté par les banques : peu de communication a été faite auprès de leurs clients, alors qu'elles avaient demandé des plaquettes de communication personnalisées et des affiches.

Dès 2014, le comité d'animation du projet a été élargi pour mieux intégrer les partenaires bancaires afin de les informer des avancées du dispositif et de les associer aux actions d'information et de communication décidées.

Les banques étaient au départ assez présentes (surtout le crédit mutuel de Bretagne et le crédit agricole), mais l'ont progressivement moins été, découragées par la différence entre le nombre d'objectifs de rénovations, élevé à 1000 par an (et donc de prêts) et la réalité (1000 rénovations en 3 ans, pour 172 prêts Vir'volt octroyés).

Avec la participation des banques à ce comité, des liens opérationnels se sont construits. Certains partenaires bancaires ont participé à des événements organisés sur le territoire (forums de la rénovation, jeux concours...).

Le groupe BPCE (banque populaire, caisse d'épargne) a créé un partenariat avec la banque allemande KfW dans le cadre du programme ELENA. Cependant, en termes d'approche, Vir'volt n'a pas observé de différence pour ces deux banques auprès des clients

Les banques apprécient que le conseiller Vir'volt valide les dossiers eco PTZ en amont de leurs instructions administratives : cela leur facilite le travail.

- **Retours des ménages sur leurs relations avec les banques**

Les retours issus de la part des ménages accompagnés sont les suivants :

- une méconnaissance par les conseillers bancaires du partenariat avec Vir'volt : il arrive que des particuliers présentent la convention signée avec Vir'volt à leur conseiller bancaire, qui ne comprend pas de quoi il s'agit. Ce frein a été partiellement levé depuis 2016, après 3 ans de fonctionnement, grâce aux relations directes entre le conseiller Vir'volt et les conseillers bancaires
- des prêts proposés pas toujours intéressants, surtout lorsque le montant des assurances imposées limite l'intérêt du prêt à taux 0 %. NB : la loi Hamon autorise les emprunteurs à venir avec leur propre



assurance plutôt que de prendre celle proposée par la banque. Dans les faits cependant, il semble que cette loi ne soit pas toujours appliquée, des banques refusant d'octroyant le prêt sans l'assurance associée. etc.

Préconisations pour développer les partenariats bancaires

Les facteurs de succès recensés par Aude Porsmoguer sont les suivants :

- Pour une bonne diffusion dans les réseaux bancaires il faut utiliser des échelles de diffusion assez larges. En Bretagne la Région propose aujourd'hui un partenariat à l'échelle régionale. C'est une échelle qui correspond mieux aux modes de fonctionnement interne et opérationnel des banques pour diffuser leurs produits.
- Valoriser les compétences techniques des conseillers de la PLRH et les conseils qu'ils apportent aux porteurs de projets. Il faut que les conseillers bancaires trouvent un intérêt à adresser ses clients à la PLRH
- Participer à des événements organisés par les banques (Assemblée générale de caisse, animation commerciale) : aujourd'hui 15% des contacts sont adressés à la PLRH par leurs conseiller bancaire
- Aller à la rencontre des conseillers bancaires sur le terrain pour faire connaître l'offre de la PLRH
- Concevoir des plaquettes adaptées pour les professionnels et rechercher les argumentaires adaptés
- Etre vigilant, lors de la conception d'un partenariat bancaire, sur les conditions autres que les taux d'intérêts. En effet, la chute des taux diminue la plus-value des prêts bonifiés.

Analyse quantitative des partenariats bancaires

- 172 prêts Vir'volt octroyé entre 2013 et 2016
- montant total des prêts : 2, 60 M €
- montant moyen des prêts : 13 487 €
- nombre de contacts : 3500
- nombre de ménages accompagnés : 1478
- nombre de logements rénovés : 1034
- montant moyen des travaux : 15 000 €
- gain énergétique moyen : - 25%

Synthèse des principaux enseignements

Synthèse	
Nature du partenariat bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariat initié par la Région, sur le territoire du Pays de Saint-Brieuc, à titre d'expérimentation
Formalisation des relations	<ul style="list-style-type: none"> • Relations initialement limitées au COPIL annuel de Vir'volt, auquel les banques partenaires s'étaient engagées à participer, et à des réunions techniques pour la mise en place technique et opérationnelle des prêts. • Invitation des banques partenaires au comité de suivi avec une fréquence plus soutenue (1 tous les deux mois), permettant d'informer tous les partenaires, banques incluses, sur les avancées du projet
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> • Faible déploiement des prêts Vir'volt : désintérêt des conseillers bancaires pour une offre pas assez diffusée • Une méconnaissance par les conseillers bancaires du partenariat avec Vir'volt • Des prêts proposés pas toujours intéressants par rapport à d'autres offres bancaires, (montant des assurances parfois plus cher)



Leviers identifiés / Facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des échelles de diffusion assez larges (échelle régionale) • Valoriser les compétences techniques des conseillers de la PLRH et les conseils qu'ils apportent aux porteurs de projets auprès des conseillers bancaires (montrer leur plus-value) • Participer à des événements organisés par les banques (Assemblée générale de caisse, animation commerciale) • Faire valider les dossiers eco PTZ par les conseillers Vir'volt, en amont de l'instruction administrative par les conseillers bancaires
--	--



7. Pass réno habitat 93

Personne interrogée : Pierre Ulliac, Directeur adjoint et Coordinateur Territoires et Transitions, ALEC-MVE, Pass'Réno Habitat 93

Personne en charge de la conduite de l'entretien : Marie Pourchot, consultante, Vesta Conseil&Finance

Présentation de l'entité

Pass'Réno Habitat 93 est lauréat de l'AMI PTRE Ademe/Région Idf en novembre 2014 et en déploiement depuis 2015. La PTRE s'adresse aux propriétaires occupants et aux propriétaires bailleurs résidant en maison individuelle et micro-collectif privé non-éligibles au programme Habiter Mieux.

L'année 2017 correspond à la 3^{ème} année la PTRE, et donc la dernière de l'AMI.

L'accompagnement des ménages a été défini sur deux niveaux :

Suite à un premier niveau de conseil dans le cadre du PRIS (conseils énergie, qualification et priorisation des travaux, le particulier a la possibilité d'entrer dans le dispositif suivant deux niveaux de service :

1. il peut choisir d'aller plus loin dans l'analyse de son bâti en demandant la réalisation d'un diagnostic énergétique et architectural avec des recommandations de travaux, pour une rénovation par étapes, ou globale (avec grille d'analyse portant sur la Voirie et Réseau Divers, structures et infrastructures, enveloppes, systèmes et le second œuvre. Ceci est défini comme une mission d'**Assistance à Maitrise d'Ouvrage** (AMO) pour accompagner le particulier dans un projet de rénovation énergétique (« assistance à la prise de décision éclairée ») **en qualifiant son projet.**
2. Il peut choisir uniquement d'être mis en relation avec des artisans locaux et affiliés au dispositif.

30 ménages ont été accompagnés en 2016. 10 chantiers sont à ce jour achevés pour un montant cumulé de travaux de plus de 200 000 € T.T.C.

Pour 2017, Pass'Réno Habitat 93 cherche à développer ce parcours réduit / simplifié pour les particuliers souhaitant être mis en relation avec des professionnels, ou pour des diagnostics réalisés par les professionnels (diagnostic architectural, diagnostic thermique).

Relations avec les banques

A ce jour, les particuliers financent leurs travaux sur fonds propres. Lorsqu'ils ont besoin d'un financement bancaire, ils se dirigent vers leur banque. Pierre Ulliac n'a pas de retour sur les banques particulièrement sollicitées.

Pass'Réno Habitat 93 travaille en coopération avec les conseillers bancaires d'un organisme bancaire. Elle fait de la vulgarisation auprès d'eux, sur le sujet de la rénovation énergétique. Elle relit par exemple les formulaires eco PTZ.

Le particulier restant maître d'ouvrage, Pass'Réno Habitat 93 n'entretient pas de contact direct avec les banques. Mais à la demande du particulier, un point d'échange peut être organisé avec le particulier, le conseiller énergie et le conseiller bancaire.

En outre, des artisans ont des partenariats avec des énergéticiens (prêts domofinance, solféa), dont les taux d'intérêt sont très différents, beaucoup plus faibles que les taux bancaires, et qui proposent régulièrement des offres spéciales, particulièrement attractives.

Pass'Réno habitat 93 avait organisé des rencontres avec deux organismes bancaires (la banque postale, le crédit coopératif), pour réfléchir sur les besoins des particuliers en termes d'offre de financement, voir comment mettre en place un prêt complémentaire à l'éco PTZ.

Les banques avaient proposé de compléter l'éco PTZ par une de leurs offres de prêts existantes, dont les taux étaient relativement élevés (prêts à la consommation).

Suite à la loi LTECV, l'accompagnement proposé a évolué pour correspondre à la loi : le conseil fourni doit être gratuit et neutre, et ne peut donc pas privilégier un établissement bancaire par rapport à un autre. Les réflexions pour un partenariat bancaire ont donc été stoppées à ce moment là.

Cependant, il paraît envisageable pour la PTRE, que la Région lance un AMI bancaire, et établisse des partenariats bancaires, car la Région n'a pas l'obligation de neutralité qu'ont les PTRE. Pass'Réno Habitat 93 a demandé à la Région de se positionner là-dessus.

Des discussions au niveau national, sur les partenariats bancaires, semblent essentielles au Pass'Réno Habitat 93, qui en a discuté avec la fédération FLAME.

Pass'Réno Habitat 93 se trouve confronté à une difficulté de positionnement, étant donné que la PTRE n'est pas portée par une collectivité, mais par l'ALEC. Suite à la loi LTECV, les PTRE deviennent un dispositif, devant être



porté par une structure. L’ALEC de par ses statuts ne permet pas un accompagnement payant ni des partenariats bancaires.

Retours des ménages accompagnés sur leurs relations avec les banques

Les retours des ménages sont assez classiques : les banques n’ont souvent pas de connaissance de l’éco PTZ, et ne le proposent pas spontanément au particulier, s’il n’en fait pas la demande.

De nombreuses banques ne proposent plus l’éco PTZ. La banque postale a aujourd’hui tout centralisé à Clermont Ferrant, ce qui induit un temps de latence dans l’analyse des prêts.

Parfois, au lieu de proposer deux éco-prêts, la banque propose un prêt à la consommation

Les organismes bancaires auraient souhaité qu’il y ait un engagement sur la performance énergétique post-travaux, sur la réduction des consommations énergétiques, pour avoir une garantie sur le remboursement.

L’offre proposée par les banques n’est pas adaptée à toutes les situations (ménages non solvables, ménages qui sont au maximum de leur capacité de remboursement une fois qu’ils achètent, priorisation des travaux).

Préconisations pour développer les partenariats bancaires

- Faire porter le partenariat bancaire par une vision politique (Région)
- Unifier les partenariats au niveau national, pour que les offres proposées soient les mêmes

Analyse quantitative des partenariats bancaires

Pass’Réno Habitat 93 n’aura pas de statistiques avant fin 2017.

Synthèse des principaux enseignements

Synthèse	
Démarche	<ul style="list-style-type: none"> • Des discussions engagées avec le crédit coopératif et la Banque postale, pour un prêt complémentaire à l’éco PTZ • Des discussions avec la fédération flame pour engager des contacts au niveau national
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> • Suite à la LTECV, une PTRE doit fournir un conseil gratuit et neutre, ne peut donc pas bénéficier d’une offre bancaire d’un établissement • Absence d’appui politique au niveau régional : besoin d’appui du CR (par exemple via le lancement d’un AMI ?)
Leviers identifiés / Facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> • L’intervention régionale, niveau politique • Unifier les partenariats au niveau national, pour que les offres proposées soient les mêmes



8. ARTEE (agence régionale des travaux d'efficacité énergétique, Nouvelle Aquitaine)

Personne interrogée : David Dieumegard, directeur général de la SEM ARTEE (agence régionale des travaux d'efficacité énergétique) de Nouvelle Aquitaine

Personne en charge de la conduite de l'entretien : Marie Pourchot, consultante, Vesta Conseil&Finance

Construction des partenariats bancaires

Début 2015 ARTEE a lancé un appel à manifestation d'intérêt bancaire³⁵, qui a abouti à la signature d'une convention de partenariat bancaire avec les 4 banques citées ci-dessous. Cette convention a pour objet de faciliter le financement long terme des projets de rénovation énergétique portés par les particuliers conseillés par ARTÉE.

- Crédit mutuel Loire Atlantique et Centre Ouest (prêt max de 75 000 €, durée de 20 ans maximum)
- Crédit mutuel Océan (prêt max de 75 000 €, durée de 20 ans maximum)
- Crédit mutuel Sud - Ouest (prêt de max 25 000 €, durée de 10 ans maximum)
- CIC Ouest (prêt max de 75 000 €, durée de 20 ans maximum)

CM Loire Atlantic et Centre Ouest, CM Océan, CIC Ouest	Durée d'emprunt	CM Sud Ouest
1.55 %	2 à 5 ans	1.35 %
1.75 %	5 à 7 ans	1.40 %
1.80 %	7 à 10 ans	1.60 %
Consulter un conseiller	> 10 ans	-

Les taux indiqués dans la convention, et dans le tableau ci-dessus, sont indicatifs, et ont pour objectif de montrer la plus-value du partenariat bancaire. Les taux pratiqués par les banques peuvent donc être légèrement différents. Cependant, la SEM n'a pas de contacts réguliers avec les partenaires bancaires, et n'a pas eu de retour sur l'évolution des taux. : les banques ont du mal à communiquer sur le sujet. Cela est très lié au micro-marché local. Les taux sont différents en fonction des agences, du profil de l'emprunteur.

Les partenariats bancaires de la région Poitou-Charentes (dans le cadre de l'AMI), ont pu facilement être étendus au périmètre de la région Limousin, car le réseau local du CIC et le crédit mutuel Centre Ouest incluait déjà le Limousin. C'est plus compliqué d'étendre le partenariat à l'ancienne Région Aquitaine (découpage à cheval sur l'Occitanie). De manière générale, les périmètres géographiques des caisses régionales des banques coopératives (crédit mutuel, crédit agricole), sont souvent différents des limites géographiques des régions, ce qui complexifie la construction de partenariats sur un territoire donné.

Le lancement d'un nouvel AMI bancaire à l'échelle de la Nouvelle Aquitaine est prévu en 2017. David Dieumegard indique que mettre en place un AMI est chronophage par rapport aux résultats à court terme. Les principales difficultés portent sur le produit (taux faible/durée longue), l'interface entre l'accompagnement technique et le conseiller bancaire (difficulté d'organisation invoquée par la banque), le reporting (peu de transparence sur l'effectivité des prêts réalisés), la complexité du découpage géographique du réseau bancaire pas nécessairement en phase avec l'administration territoriale française. La démarche reste néanmoins nécessaire pour construire une relation avec le secteur bancaire sur le plus long terme.

Formalisation des relations avec les banques

La SEM n'organise pas de réunions régulières avec ses partenaires bancaires et n'a pas mis en place d'instance de gouvernance ad hoc.

Une réunion de lancement a été organisée avec les personnes en charge du projet au sein de chacune des banques. Lors de cette réunion, avait été évoquée la possibilité pour ARTEE d'intervenir dans les réunions et formations des conseillers bancaires, mais cela ne s'est pas concrétisé.

L'absence de contacts réguliers avec les banques est également liée aux difficultés propres au réseau des banques, qui ont leurs propres contraintes (des produits à placer), peu de temps disponible, alors que le sujet de la rénovation énergétique n'est pas prioritaire.

³⁵ Cette initiative lancée avant la fusion des trois anciennes Régions (effective depuis le 1^{er} janvier 2016), s'est concentrée sur les quatre départements de l'ex Poitou-Charentes.



Articulation de la SEM avec les PTRE

En Poitou Charentes, l'ADEME a fortement incité les PTRE à interagir avec les banques.

Des PTRE ont donc mis en place des partenariats bancaires, à leur échelle locale. D'après David Dieumegard, ces partenariats locaux ne peuvent pas avoir la même ambition que les partenariats signés au niveau régional : il n'y a pas d'exigences sur les produits proposés par les banques, il s'agit surtout d'un affichage.

De manière générale, les banques suivent leurs propres intérêts. **Les banques leaders** sur le marché, dans un territoire donné (ce qui est souvent le cas du crédit agricole en Nouvelle Aquitaine), n'ont **pas forcément d'intérêt à faire évoluer leurs pratiques**, contrairement aux autres banques qui peuvent chercher à développer un avantage concurrentiel.

Il existait auparavant un crédit à taux 0 % proposé par le crédit agricole, pour les installations de production d'énergies renouvelables. Les intérêts étaient pris en charge par la Région.

C'était le même type d'opérations qu'en Région Centre

Val
de

Loire, avec le prêt à 0 % Isolaris, le crédit agricole de la Vienne étant couplé avec celui d'Indre-et-Loire.

Les approches sont cependant très variables d'une caisse régionale à une autre. La caisse régionale du crédit agricole Vienne et Touraine fait figure de bon élève parmi les autres.

Relations avec les banques

- **Retours des particuliers**

Les conseillers bancaires n'ont pas toujours connaissance des partenariats et des dispositifs d'accompagnement par ARTEE et les PTRE. Dans certains cas, les certains conseillers bancaires ont invité le particulier à se réorienter vers ARTEE.

ARTEE a mis à disposition des supports de communication dans les agences.

ARTEE a peu de retours sur les raisons de refus des prêts aux particuliers. La SEM a essayé, sans succès, de négocier du reporting par les banques. Ces dernières ne souhaitent pas partager l'information, sans doute dans le souci de **préserver des avantages concurrentiels** et de ne pas communiquer des informations stratégiques. Officiellement, les banques invoquent souvent la complexité informatique de la mise en place d'un reporting, pour justifier leur position.

- **Adaptation de l'offre bancaire aux différentes cibles**

Les banques suivent leur approche classique dans l'analyse des emprunteurs. On ne connaît pas de quelle façon un accompagnement proposé par une structure comme ARTEE ou une PTRE vient réellement influencer positivement l'instruction du conseiller bancaire. Comme pour les autres financements bancaires (achat immobilier, etc.), les personnes âgées ne sont pas éligibles aux financements bancaires, ainsi que les ménages ne correspondant pas aux critères de scoring des banques. En outre, David Dieumegard invoque un frein psychologique, une forme d'autocensure de la part des personnes âgées, qui craignent d'essuyer un refus de la banque.

Selon David Dieumegard, c'est là que réside **l'intérêt du tiers-financement, par son approche sociale**. Les personnes accompagnées s'ouvrent davantage grâce à la relation de confiance instaurée avec le conseiller de la rénovation énergétique.

Les **conseillers infos-énergie** ont une formation technique au départ. Ils **se sentent mal à l'aise pour traiter de sujets de financement**, éventuellement analyser la situation financière du particulier. C'est donc au niveau du financement qu'ARTEE intervient pour prendre le relais. ARTEE est vue comme une structure publique, donc de confiance. Contrairement à Energie Posit'IF, ARTEE rencontre moins de réticence de la part des EIE pour renvoyer les particuliers vers ARTEE, mais des évolutions restent à accomplir en la matière. La communication Régionale inclut les EIE et ARTEE dans un seul et même dispositif. Pour les PTRE, des évolutions sont également en cours dans la perspective notamment des prochaines contractualisations avec l'ADEME.

La question du profil des EIE se pose. Ils ont un profil très technique, mais sont finalement amenés à seulement répondre au téléphone ou à recevoir au bureau. Leur profil semble parfois inadapté à la réalité du travail, ce qui engendre des frustrations.

Certains EIE et PTRE privilégient leurs intérêts locaux au détriment d'une logique partenariale au niveau régional.

Perspectives pour développer les partenariats bancaires

Le développement du tiers-financement est un signal envers les banques : l'appropriation du sujet du financement par les pouvoirs publics devrait leur faire prendre conscience de l'enjeu environnemental.

Les banques ont de bonnes idées, mais qui ne sont pas forcément appliquées.



Synthèse des principaux enseignements

Synthèse	
Nature du partenariat bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Partenariats signés suite à un AMI bancaire avec plusieurs caisses régionales du CIC et du crédit mutuel.
Formalisation des relations	<ul style="list-style-type: none"> Des relations peu formalisées avec les établissements bancaires, une fois que le partenariat est opérationnel
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> Une implication limitée des banques : difficulté à négocier des taux d'intérêt bas, refus des banques à transmettre des informations de reporting, etc. Des difficultés pour les conseillers infos énergie à traiter de financement et à rediriger les particuliers vers les banques partenaires
Leviers identifiés / Facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> Des banques plus volontaires lorsqu'elles ne sont minoritaires sur un marché et souhaitent agrandir leur cercle de clientèle. Le tiers-financement avec offre de prêt directe, qui propose une solution là où il est difficile pour les banques d'en avoir



9. Région Pays

10. de

11. la - Loire

Personne interrogée : Marie Fabre, conseil régional de Pays de la Loire

Personne en charge de la conduite de l'entretien : Marie Pourchot, consultante, Vesta Conseil&finance

Les relations entre la Région Pays de la Loire et les établissements bancaires

- **Le contexte en Région Pays**
- **de**
- **la - Loire**

En 2015, la Région Pays de

la Loire a lancé un appel à manifestation d'intérêt (AMI) dans l'objectif d'établir des partenariats bancaires dans le domaine de la rénovation énergétique. Trois banques ont répondu à cet AMI (Banque populaire atlantique, la Poste, le crédit agricole).

L'objectif de l'AMI était de mettre en place un partenariat avec les banques, avec des engagements mutuels de la Région et des banques à communiquer sur les dispositifs (service d'accompagnement à la rénovation énergétique, et prêts) de chacune des parties, et d'adapter des produits financiers. La Région ne souhaitait pas que ce partenariat soit financier, et que la Région finance tout ou partie des intérêts.

Au final, un partenariat a pu être conclu avec la banque populaire atlantique (BPA), avant les élections régionales de décembre 2015. Le contexte de publication de la loi relative à la transition énergétique et à la croissance verte (LTECV), et de renouvellement du conseil régional, ont mis le trouble sur cet AMI, qui n'a pas débouché sur une démarche partenariale globale avec les banques.

Des discussions ont été initiées avec d'autres banques, mais n'ont pas abouti. La banque postale a proposé simplement ses produits existants. La proposition du crédit agricole pouvait convenir, mais l'accord n'a pas pu être conclu avant la fin de la mandature.

Depuis, le conseil régional ne s'est pas repositionné sur le sujet. Les nouvelles orientations politiques en 2016 ont conduit à une redéfinition du rôle de la Région dans la rénovation énergétique des logements. La priorité a été donnée au déploiement des PTRE sur tous les territoires, à la structuration des acteurs (EIE), dans des territoires en forte recomposition territoriale. .

La réflexion actuelle vise à définir les missions et socles de base des PTRE, et celles complémentaires, permises par la LTECV (notamment le volet financement).

- **Le partenariat avec la BPA (banque populaire atlantique)**

L'idée initiale dans le cadre de ce partenariat était de s'appuyer sur les PTRE. Cependant, les banques ne voient pas de pertinence à se positionner sur le marché de la rénovation énergétique des particuliers, au vu des faibles volumes estimés. En outre, cela nécessite pour les banques d'acquiescer une expertise technique permettant d'évaluer la rentabilité et de juger les risques des dossiers de rénovation énergétique.

Face à ce constat, un compromis a été trouvé : la BPA propose un prêt immobilier à faible taux, et les PTRE se chargent de la validation technique du dossier de rénovation énergétique des particuliers.

Cependant, s'appuyer sur les PTRE pose un problème dans les territoires sans PTRE, où il ne peut pas s'établir de contacts forts avec les agences bancaires locales, à l'échelle du territoire, au contraire de ce que l'on observe dans les territoires avec PTRE.

La Région sollicite et incite les PTRE à mettre en place des relations avec les agences locales.

A l'heure actuelle (mars 2017), la Région n'a pas encore fait de bilan du partenariat avec la BPA, ni avec les PTRE et les agences locales bancaires.

Préconisations

- Mettre en place un partenariat bancaire au niveau régional, tout en laissant possibles des déclinaisons au niveau local



- Le partenariat régional reste important pour mettre en confiance les acteurs bancaires, instaurer un dialogue et s’assurer de la bonne compréhension du sujet partagé
- Parfois, des partenariats bancaires locaux sont plus pertinents lorsque le contexte local est spécifique (retraités, résidences secondaires, etc.). La PTRE de la CARENE (Saint-Nazaire) a par exemple mis en place un partenariat local pour une offre de micro-crédit, adaptée au contexte rural.

Synthèse des principaux enseignements

Synthèse	
Construction des partenariats	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement d’un AMI bancaire régional en 2015 • 1 partenariat signé avec la Banque populaire atlantique, avant les élections régionales de décembre 2015 (changement de contexte et d’orientations stratégiques)
Nature du partenariat	<ul style="list-style-type: none"> • Avec la banque populaire, engagement sur un prêt travaux (prêt immobilier), et sur la communication mutuelle des dispositifs des deux parties
Freins identifiés	<ul style="list-style-type: none"> • Redéfinition des priorités de la Région, suite aux élections : la priorité a été donnée au déploiement des PTRE sur l’ensemble du territoire de la Région. • La dynamique lancée par l’AMI a été stoppée dès 2016 : pas de relations avec les banques, pas de reporting / statistiques, etc.
Leviers identifiés / Facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> • Combiner l’approche régionale (partenariat régional) avec l’approche locale (partenariat avec les agences bancaires locales)



12. Banque populaire des Alpes

Personne interrogée : Pierre-Henri Grenier, directeur général adjoint de la Banque populaire des Alpes

Personnes en charge de la conduite de l'entretien : Françoise Réfabert, Présidente de Vesta Conseil&Finance, Marie Pourchot, consultante

Bilan du partenariat avec le Pays Voironnais

Le bilan du partenariat entre la BPA et le Pays Voironnais est mitigé, concernant les offres de prêt collectif pour la rénovation de copropriétés. Même s'il a permis de financer 6 rénovations de copropriétés, il s'avère que ce prototype original aura du mal à être généralisé, pour deux raisons principales :

La mise en garantie des CEE générée par les travaux ne s'est pas avérée possible, la collectivité ne pouvant pas juridiquement souscrire à la société de caution mutuelle (socami) de la BPA ; une solution alternative a été trouvée par une garantie classique mais sans ré-emploi des CEE, ce qui était un point fort du montage, La parution du décret sur l'éco PTZ collectif a rendu moins intéressant pour le copropriétaire d'utiliser le crédit BPA qui, même s'il était bonifié, était naturellement plus cher qu'un prêt à taux zéro (au moment de la mise en place du partenariat, l'Eco PTZ collectif n'existait pas encore).

Au sein du groupe BPCE, seul le crédit foncier de France (CFF) a eu l'autorisation du SGFGAS de distribuer l'éco PTZ collectif. Les Banques Populaires, dont la BPA, ne l'ont pas demandé et ne disposent pas d'outils informatiques dédiés. Selon Monsieur Grenier, il est plus pertinent que la démarche soit faite au niveau du groupe BPCE : la BPA ne sait pas pratiquer la distribution de prêts collectifs à une échelle industrielle, alors que le CFF en a l'habitude depuis longtemps, notamment à travers le Copro100 qui facilite le travail de prélèvements des échéances et en améliore l'acceptabilité et la prescription par les syndicats.

Un accord a été conclu récemment entre la BPA et le Crédit Foncier, pour que la BPA intervienne seulement d'un point de vue commercial, assiste aux réunions, alors que le Crédit Foncier a en charge la distribution et la mise en force de l'éco PTZ collectif.

C'est pour cette raison que Philippe Bertrand, de Grenoble Alpes métropole, était surpris que ce ne soit plus l'agence locale de la BPA qui distribue les prêts, mais le Crédit Foncier.

Un inconvénient est que le Crédit Foncier utilise un fonds de garantie interne (Crédit Foncier Garantie), dont les taux peuvent paraître élevés au regard du risque encouru.

A priori, le fonctionnement de l'éco prêt collectif distribué par le CFF est assez simple, puisque le syndic a seulement besoin de fournir la liste de participants au prêt, le Crédit Foncier se chargeant de mettre en force les prêts puis les paiements d'échéance de manière automatisée. Dans le cadre de l'expérience du Pays Voironnais, cette tâche de prélèvement était à la charge du syndic qui trouvait les démarches chronophages.

Analyse qualitative des partenariats entre les porteurs de projets de rénovation énergétique de l'habitat et les banques

Selon monsieur Grenier, l'offre existante pour les maisons individuelles est suffisante (éco PTZ), et ne nécessite pas d'être complétée. En outre, depuis la réforme de l'éco PTZ en 2014, la banque n'a plus la responsabilité finale de vérifier la conformité technique du dossier éco PTZ (devis de travaux conformes, etc.). Cette responsabilité a été transférée aux entreprises RGE réalisant les travaux.

- **La formation des conseillers bancaires au DD**

La BPA a mis en place des formations au développement durable à destination des conseillers bancaires, dont l'objectif était de les former à l'éco PTZ individuel.

A priori, ces formations sont appréciées et utiles. Les formations ADEME seront organisées à l'échelle du nouveau périmètre Auvergne

Rhône

Alpes, et s'inscriront dans le cadre du nouveau plan stratégique pour 2018.

Courant 2016, la BPA est entrée dans un processus de fusion avec ses consœurs de Lyon et de Clermont Ferrand pour donner naissance à la Nouvelle Banque Populaire Auvergne Rhone Alpes (BP Aura) ; les opérations de réorganisation et de fusion informatique demandent beaucoup de temps et d'énergie sur 2017 et ne permettent pas d'affecter le même temps qu'avant au sujet de la rénovation énergétique. A dernier trimestre 2017, le sujet



sera remis au goût du jour, et une équipe pourra être réaffectée à ce sujet. Tous les grands projets de développement, mis en pause pendant cette période de réorganisation, pourront ainsi être relancés à l'échelle de la nouvelle taille et des nouveaux moyens de la banque..

Une réunion de place a été organisée par la Région, avec les banques, mais ne semble pas avoir abouti à un plan d'action concret.

Par ailleurs, la BPA a organisé un colloque avec l'AUEG (alliance université entreprise de Grenoble).

Synthèse des principaux enseignements

Synthèse	
Nature du partenariat bancaire	<ul style="list-style-type: none">• Le partenariat sur les éco prêts collectifs a été transformé, suite à un partenariat récent signé avec le Crédit Foncier pour la distribution de l'éco PTZ collectif.
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none">• Un nombre de dossiers faible• Des difficultés de visibilité dans le cadre de la refonte du partenariat• Un contexte interne compliqué pour la BPA, suite à la fusion : des problématiques internes fortes, laissant peu de marge de manœuvre/ de temps libre à investir sur des projets de développement



L'ADEME EN BREF

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Elle met ses capacités d'expertise et de conseil à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale. L'Agence aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, les économies de matières premières, la qualité de l'air, la lutte contre le bruit, la transition vers l'économie circulaire et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle conjointe du ministère de la Transition Écologique et Solidaire et du ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

LES COLLECTIONS DE L'ADEME



ILS L'ONT FAIT

L'ADEME catalyseur : Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.



EXPERTISES

L'ADEME expert : Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard.



FAITS ET CHIFFRES

L'ADEME référent : Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.



CLÉS POUR AGIR

L'ADEME facilitateur : Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en œuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.



HORIZONS

L'ADEME tournée vers l'avenir : Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.





ENQUETE SUR LES PARTENARIATS ENTRE LES PLATEFORMES DE LA RENOVATION ENERGETIQUE ET LES BANQUES

Résumé : L'ADEME a mené une enquête sur les partenariats locaux entre secteur bancaire et plateformes de la rénovation énergétique.

Il s'avère nécessaire de mieux prendre en compte les contraintes et les objectifs des réseaux bancaires, concernant le financement des travaux réalisés par les particuliers. L'enquête apporte des enseignements en termes de bonnes pratiques pour construire des relations solides entre dispositifs locaux et agences bancaires, qui pourraient être encouragées par l'ADEME et les Conseils Régionaux.

Néanmoins les réseaux locaux doivent s'appuyer sur des signes tangibles envoyés par les banques au niveau national afin de faire évoluer les attentes des consommateurs et d'influencer le marché local de l'immobilier.

Les relations avec les banques doivent être structurées pour que ces évolutions soient prises en compte au niveau :

- Des directions du développement et de la RSE,
- Des équipes de marketing,
- Des responsables locaux des réseaux des agences.

Le vecteur de la formation est essentiel, à la fois pour que les équipes de l'ADEME soient plus familières du monde bancaire, mais également pour une meilleure prise en compte du volet énergétique des travaux de rénovation par les banques.

