



# Mobilisation des professionnels du bâtiment dans les territoires

Retours d'expériences

Une enquête du CLER – Réseau pour la transition énergétique - Mars 2018



**CLER** RÉSEAU  
POUR LA TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE

# Introduction

Les politiques locales de l'énergie ont pris une ampleur inédite ces dernières années, et notamment les politiques locales de rénovation énergétique de l'habitat privé. En effet, le bâtiment, secteur majeur de consommations d'énergie finale et d'émissions de gaz à effet de serre, représente un enjeu environnemental fort. Mais le bâtiment constitue également un enjeu social, à l'heure où plus de sept millions de passoires thermiques (logements classés F ou G selon le diagnostic de performance énergétique) sont occupées par les ménages les plus modestes. Enfin, l'enjeu est économique, par les potentiels de développement économique dans les territoires que représente le marché de la rénovation.

## Les objectifs de la loi

La Loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), publiée le 18 août 2015, renforce les objectifs en matière d'économies d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre pour la France, par des objectifs structurants sur la rénovation énergétique :

- avant 2025 les logements les plus énergivores, de classe F et G du diagnostic de performance énergétique (DPE), sont rénovés
- objectif de 500 000 rénovations par an à partir de 2017 dont au moins la moitié est occupée par des ménages aux revenus modestes
- disposer d'un parc rénové au niveau BBC à 2050.

## Déployer le service public

Pour mettre en œuvre cette ambition et accompagner les ménages, la loi TECV crée le Service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) qui s'appuie notamment sur un réseau de plateformes territoriales de la rénovation énergétique.

Ces plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) assurent l'animation du réseau de professionnels avec qui les particuliers sont en lien tout au long de leur projet de rénovation et complètent le dispositif des Points rénovation info service (PRIS). Chaque plateforme sur son territoire vise à répondre aux questions suivantes :

- comment accompagner un particulier dans son projet de rénovation énergétique ?
- comment dynamiser la filière des professionnels du bâtiment sur le territoire ?
- comment mobiliser le secteur bancaire et financer un projet de rénovation énergétique ?

Le déploiement du SPPEH suppose d'articuler les deux briques nécessaires à sa mise en œuvre, à savoir les Espaces Info Energie (EIE) et les plateformes locales de la rénovation énergétique (telles que mises en œuvre par les collectivités volontaires en partenariat avec les Régions et l'ADEME). Pour autant, le SPPEH a pour objectif, en tant qu'animateur du réseau de professionnels, de structurer et renforcer une offre de travaux et d'accompagnement afin d'assurer la montée en qualité et en quantité de rénovations énergétiques performantes.

## Vers une évolution des pratiques professionnelles

Le succès des politiques publiques de rénovation énergétique des bâtiments suppose une évolution des pratiques professionnelles de l'ensemble des acteurs. **Pour favoriser le développement de ces dynamiques territoriales de rénovation énergétique, le CLER - Réseau pour la transition énergétique a réalisé une enquête auprès de ses adhérents porteurs de la mission EIE et/ou intégrés à un dispositif de plateforme de la rénovation énergétique, afin de mieux connaître les actions menées en direction des professionnels du bâtiment, et les facteurs de succès identifiés.**

→ Voir à ce sujet la note du CLER - EIE et PTRE : [les deux briques complémentaires à la mise en œuvre du service public de la performance énergétique de l'habitat.](#)

# Sommaire

## PAGES 4 ET 5 - 31 retours d'expériences d'acteurs de terrain

Des structures variées

Différentes missions en direction des professionnels

Plusieurs années d'expériences sur les actions menées

## PAGE 5 - Des actions qui visent les artisans et professionnels de travaux

## PAGE 6 À 7 - Détails des actions menées

Actions d'information et sensibilisation

Actions de formation et d'animation des réseaux de professionnels

Partenariats

Outils utilisés

# Contexte

## → Objectifs

- Connaître les actions menées selon les différentes cibles et les territoires par des structures porteuses de la mission EIE et/ou PTRE
- Identifier les facteurs de succès de ces actions pour faciliter leur déploiement dans d'autres territoires
- Préciser les outils d'animation territoriale et partenariats déployés afin de mobiliser les professionnels du bâtiment dans les territoires.

## → Périmètre de l'étude

Dans le cadre de cette enquête, les professionnels du bâtiment ciblés sont les suivants :

- artisans et professionnels de travaux en habitat individuel
- artisans et professionnels de travaux en habitat collectif
- professionnels de la maîtrise d'œuvre (MOE : bureaux d'études, architectes...)
- professionnels de l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)
- grandes surfaces de bricolage (GSB) et distributeurs et fournisseurs de matériaux de construction.

## → Méthode

Cette note s'appuie principalement sur trois ressources :

- Un atelier animé par le CLER lors de ses Rencontres 2017 a permis d'échanger sur les bonnes pratiques de mobilisation des professionnels du bâtiment et de développement des partenariats dans les territoires, par les structures participantes (voir bibliographie).
- Une enquête menée auprès des structures adhérentes au CLER et porteuses de la mission EIE et/ou intégrées à un dispositif de plateforme de la rénovation énergétique. 31 réponses de structures réparties sur 10 régions ont été recueillies.
- Des entretiens avec plusieurs structures répondantes ont également été menés de façon à détailler et préciser les actions menées.

<sup>(1)</sup> - Voir l'étude [Modèles économiques des plateformes territoriales de la rénovation énergétique](#), AMORCE, avril 2017

## → Calendrier

L'enquête s'est déroulée du 20 octobre au 15 novembre 2017. Quelques entretiens téléphoniques ont été réalisés en complément.

## → Point de vigilance

Dans le prolongement d'études et notes produites sur les PTRE, les illustrations proposées restent indicatives et n'analysent pas en détail le fonctionnement des PTRE utilisées en exemple. Ce travail ne vise pas à décrire précisément le fonctionnement de chaque PTRE étudiée, plusieurs monographies ayant déjà été produites en ce sens par d'autres acteurs.

Les missions exercées par les PTRE varient selon les territoires selon plusieurs critères mis en évidence par Amorce : typologie et caractéristiques du territoire, organisation territoriale de la PTRE et degré de mutualisation de services, objectifs quantitatifs et qualitatifs de la PTRE et enfin niveau d'intégration de services <sup>(1)</sup>. Selon ces critères, les pratiques de mobilisation des professionnels varient, comme la présente enquête le montre.

La sémantique est importante pour distinguer les PTRE du SPPEH. Grâce au volontarisme d'une centaine de collectivités lauréates d'appels à manifestation d'intérêt portés et soutenus par l'ADEME et les Régions, une partie de la mission complémentaire a émergé avant la loi et est nommée « *plateformes territoriales ou locales de la rénovation énergétique* » (PTRE), ce qui conduit à une grande confusion, et doit être clarifiée.

**L'intervention des PTRE s'articule autour de trois missions principales :**

- mobiliser et accompagner la montée en compétences les professionnels
- mobiliser le secteur bancaire
- accompagner ou favoriser l'accompagnement des ménages tout au long de leur projet de rénovation

**Tandis que les plateformes du SPPEH exercent deux métiers :**

- un socle de trois missions : accueillir, informer, délivrer un conseil personnalisé
- une activité facultative de faire monter en compétence les professionnels du territoire et du monde bancaire sur la rénovation

Dans cette note, PTRE et plateformes doivent être comprises au sens des PTRE portées et soutenues par l'ADEME et les Régions dans le cadre d'AMI.

### PAGES 12 ET 13 – Bilan qualitatif

Points forts des actions menées

Pistes d'amélioration identifiées

Conditions de réussite d'actions de mobilisation des professionnels du bâtiment

### PAGES 14 A 18 – Témoignages de territoires

Nord Isère Durable

Agence locale de Saint-Quentin-en-Yvelines

### PAGE 19 – Bibliographie indicative

# 31 retours d'expériences d'acteurs de terrain

## 1 - Des structures variées

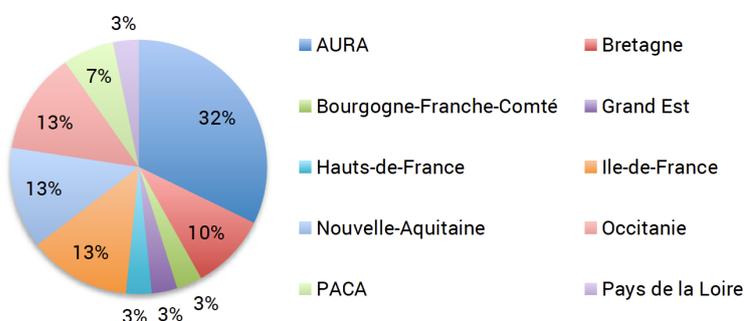
Les structures répondantes sont variées :

- association de personnes physiques
- agence locale de l'énergie et du climat (ALEC)
- conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement (CAUE)
- collectivité
- agence départementale d'information sur le logement (ADIL)
- groupement d'intérêt public (GIP).

Elles constituent de véritables pivots de la dynamique de rénovation sur le territoire. Sur les 31 structures répondantes, 26 portent la mission « *espace info énergie* » (EIE), soit 87 % d'entre elles.

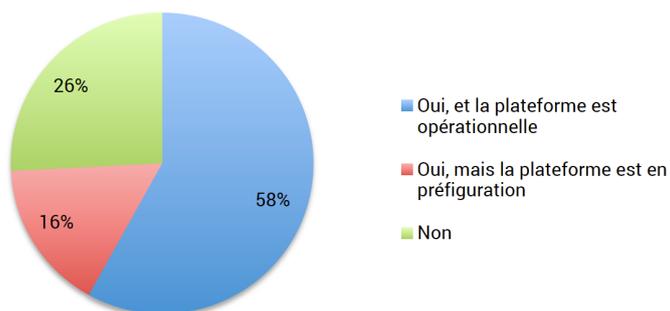
Les différentes structures sont réparties dans dix régions françaises, avec une forte représentation de la région Auvergne-Rhône-Alpes (AURA), dont sont originaires presque un tiers des structures répondantes.

### Origine régionale des structures répondantes



Ces structures sont majoritairement intégrées à un dispositif de plateforme territoriale de la rénovation énergétique en activité et pour plusieurs d'entre elles à l'initiative de celles-ci :

### Intégration des structures à un dispositif de plateforme



Ces plateformes bénéficient pour un grand nombre d'entre elles d'un soutien de l'ADEME et du Conseil régional, dans le cadre des appels à manifestation d'intérêt régionaux.



## 2 - Différentes missions en direction des professionnels

¾ des structures répondantes (soit 26) mènent déjà des actions vers ces professionnels. Cinq structures sont en réflexion pour le développement d'actions vers ce public. Elles sont notamment intégrées à des plateformes territoriales de la rénovation, avec environ un an d'existence. Trois structures, soit 10 % des répondants, ne mènent aucune action spécifique vers ces professionnels.

Très majoritairement, les missions en direction de ces publics sont réparties au sein de la structure, entre plusieurs personnes, et concernent moins d'un ETP.

Il est également à noter que :

- dans la moitié des cas, ces actions sont menées par le service ou pôle « *Conseil* » ou « *Habitat privé* »
- cinq structures disposent d'un pôle dédié, à savoir des agences locales de l'énergie et du climat et une collectivité. Ces structures sont engagées depuis 2015 dans le dispositif de plateforme ou autre dynamique territoriale de la rénovation, notamment en faveur de la rénovation des copropriétés
- trois structures disposent d'un ETP ou plus dédié aux actions vers les professionnels du bâtiment ; pour les 2 collectivités concernées, cet ETP est intégré à un service « *développement économique* ».



© COR - Communauté d'agglomération de l'Ouest Rhodanien

### 3 - Plusieurs années d'expériences sur les actions menées

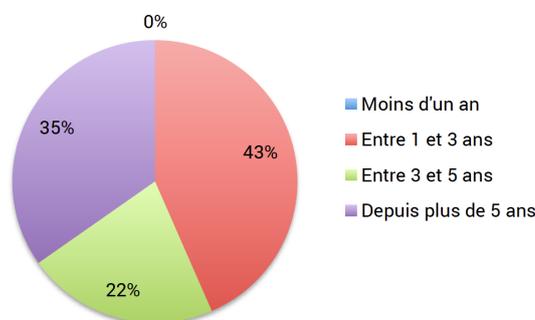
Parmi les structures répondantes, la mise en œuvre d'actions vers les professionnels du bâtiment a commencé avant la loi TECV instituant le déploiement de plateformes territoriales de la rénovation énergétique<sup>(1)</sup>. Ceci s'explique notamment par l'objet social des structures, puisque plusieurs des associations répondantes ont justement été créées avec cet objectif d'aller vers les professionnels du bâtiment.

Par exemple, l'ASDER (Association savoyarde pour le développement des énergies renouvelables) précise que « le travail en direction des professionnels du bâtiment, soit dans le cadre de projets spécifiques, soit dans le cadre de notre activité de formation, a toujours été au cœur de nos actions ». L'ADIL 63 témoigne également dans ce sens : « L'ADIL 63 propose des actions à destination des professionnels, elle compte parmi ses adhérents la CAPEB et la Fédération Française du Bâtiment ».

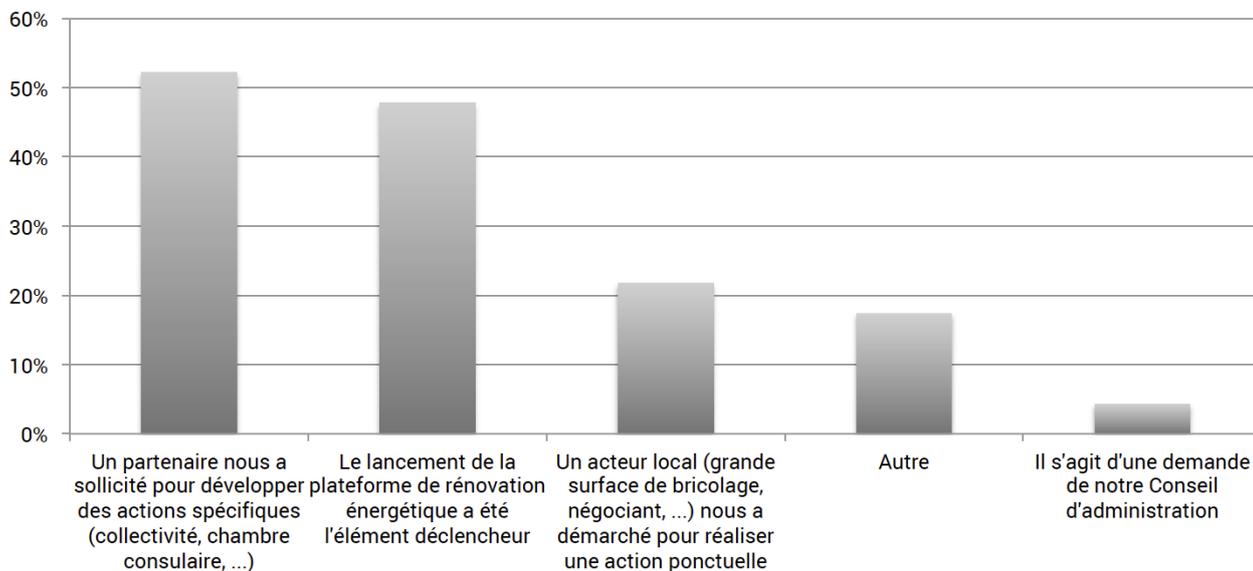
<sup>(1)</sup> - Les premières PTRE se sont déployées en 2015. A ce sujet, voir le [webinaire organisé par le CLER](#) en décembre 2017.

La sollicitation d'un partenaire extérieur et le lancement de la plateforme de rénovation énergétique sont les principaux éléments déclencheurs de développement d'actions vers les professionnels du bâtiment. Même si la grande majorité des structures avaient déjà engagé des actions en direction de ces professionnels du bâtiment avant l'émergence des PTRE, celles-ci ont participé à déployer de nouvelles actions, ou encore impliquer et intégrer de nouveaux partenaires dans le dispositif.

Ancienneté des actions menées vers les professionnels du bâtiment



### Comment les actions vers les professionnels du bâtiment ont-elles émergé ?



# Des actions qui visent les artisans et professionnels de travaux

Il s'agit tout d'abord de préciser les publics cibles des actions menées dans la mesure où l'intitulé « *professionnels du bâtiment* » est très large et recouvre des métiers et organisations divers. La classification retenue dans cette enquête est la suivante :

- Artisans et professionnels de travaux (c'est-à-dire de chantier) en habitat individuel
- Artisans et professionnels de travaux (c'est-à-dire de chantier) en habitat collectif
- Professionnels de la maîtrise d'œuvre (MOE : bureaux d'études, architectes ...)
- Grandes surfaces de bricolage
- Distributeurs et fournisseurs de matériaux de construction
- Professionnels de l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)

Les actions menées par les EIE et PTRE interrogées s'inscrivent vers ces différents publics, avec une priorité nette pour les professionnels de travaux en maison individuelle et les professionnels de la maîtrise d'œuvre, pour plus de 80 % des répondants.

Les publics « *Autres* » correspondent en réalité plutôt aux professionnels de l'immobilier, tels les notaires, syndicats ou agences immobilières, ou de crédit (banques), c'est-à-dire d'autres acteurs à impliquer sur la thématique de la rénovation énergétique des logements, mais avec des stratégies, outils et moyens tout à fait différents. Paradoxalement, alors que le diagnostic de performance énergétique (DPE) est souvent décrié <sup>(1)</sup> en même temps qu'est mis en avant le besoin de formation des diagnostiqueurs immobiliers, ils n'apparaissent pas comme public cible d'actions spécifiques dans cette enquête.

1 - Voir l'étude d'UFC-Que Choisir « *Diagnostiques de performance énergétique : gare à la loterie !* » Septembre 2017.

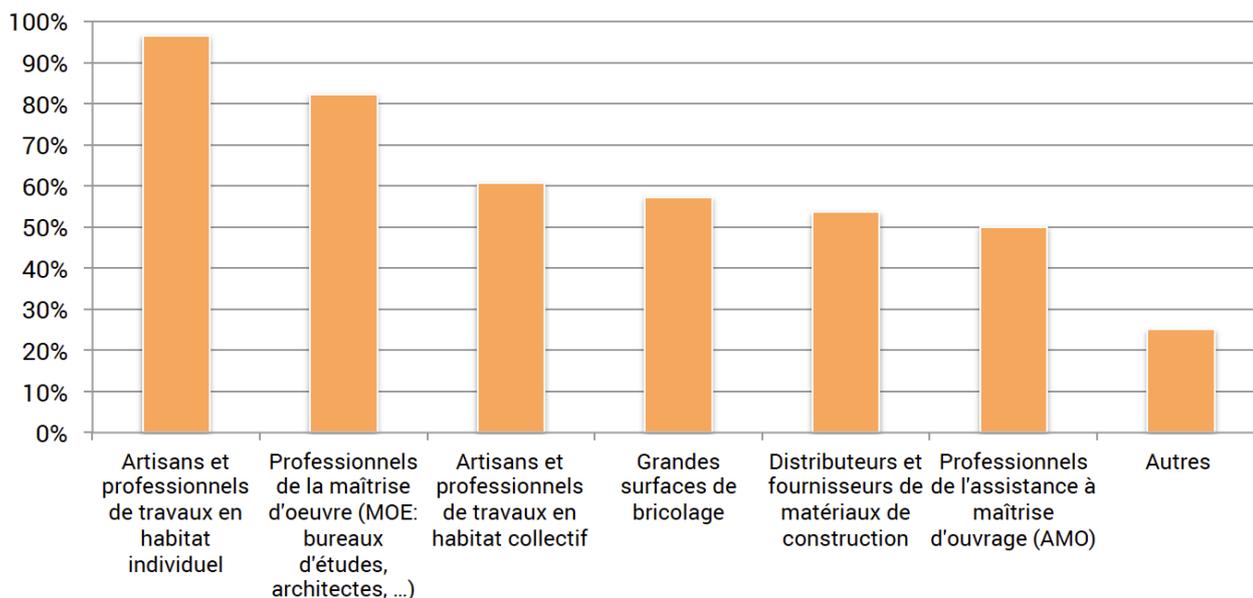
Comme nous le verrons par la suite, les stratégies et actions menées diffèrent selon les publics visés. L'ALEC de la Métropole Lyonnaise explique par exemple : « *Nous distinguons les actions à destination des pros travaillant sur la maison et sur la copropriété et nous distinguons les pros réalisant les travaux de ceux réalisant la conception. Les stratégies sont différentes selon le type de pros.* »

L'ALEC de Grand Paris Seine Ouest (GPSO Energie) précise quant à elle que les professionnels du bâtiment s'avèrent plutôt une cible indirecte : « *Nous touchons les pros du bâtiment de notre territoire à travers nos actions d'animation territoriale du réseau des pros, même s'ils ne sont pas notre cible directe initiale. Ils bénéficient de nos activités car sont informés des animations que nous organisons et sont invités à y participer. Cela contribue au dynamisme du réseau, et leur participation leur permet également d'étoffer et de renforcer leur propre réseau.* »

On peut malgré tout noter que quasiment l'ensemble de la chaîne de valeur est ciblée par ces stratégies, et qu'il s'agit d'inclure la rénovation énergétique dans l'activité de l'ensemble des acteurs étant amenés à intervenir sur un bien immobilier.

Tous les publics ne seront pas abordés spécifiquement par la suite, et seront pour simplification regroupés, à savoir les professionnels de travaux et de la MOE. Dans ce livrable, les actions menées en direction des grandes surfaces de bricolage et les fournisseurs/distributeurs de matériaux de construction ne sont pas illustrées, ni celles menées à destination des professionnels de l'assistance à maîtrise d'ouvrage.

## A quels publics s'adressent les actions menées ?





© Communauté de communes du Thouarsais

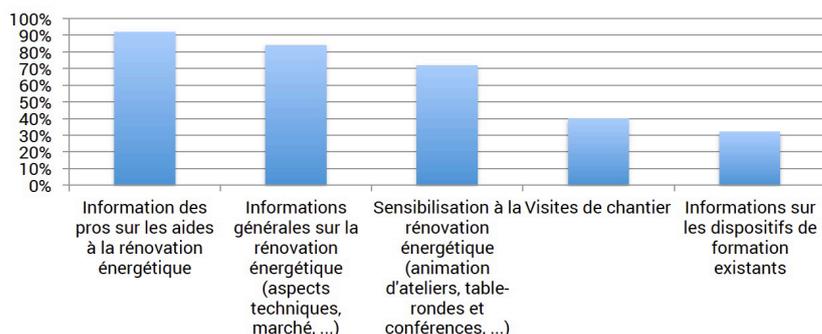
# Détails des actions menées

Ces publics cibles sont également plutôt regroupés par typologie d'actions réalisées, dans la mesure où mis à part les dispositifs territoriaux ciblés vers les copropriétés, les stratégies s'adressent d'abord aux professionnels de travaux exerçant en maison individuelle et petit collectif (pour autant les autres professionnels ne sont d'aucune manière exclus de ces dispositifs, bien au contraire).

## 1 - Actions d'information et sensibilisation

Les actions d'information et de sensibilisation menées par les EIE & PTRE vers ces publics concernent 81% des structures répondantes. Cela corrobore les constats précédents, à savoir que parmi les répondants, la majorité avait engagé des actions vers les professionnels préalablement au déploiement des PTRE. Ces actions sont classées et réparties de la façon suivante :

Actions d'information et de sensibilisation des professionnels de travaux et de la MOE



On peut donc constater que les actions d'information et de sensibilisation concernent tout d'abord des actions d'information des professionnels sur les aides financières, dans le prolongement des missions d'accueil, information et conseil aux ménages.

Pour commencer, rappelons que depuis de nombreuses années, les EIE sont amenés, de leur initiative ou à la demande d'un partenaire du territoire (Chambre des Métiers et de l'Artisanat, CAPEB...) à prolonger leur mission de conseil et d'information aux particuliers vers les professionnels, notamment en ce qui concerne les aides financières à la rénovation énergétique (quelles sont-elles, sous quelles conditions en bénéficier). Ce type d'actions concerne la quasi totalité des structures porteuses de la mission EIE ayant répondu à l'enquête.

➔ **L'Agence parisienne du climat (APC)**, qui porte la PTRE des copropriétés à Paris, mentionne une lettre d'informations bimestrielle à destination des professionnels référencés contenant notamment de l'« *information sur les aides financières disponibles à l'échelle nationale et sur le territoire parisien* ».

➔ **L'Agence locale de l'énergie et du climat - Maîtrisez votre énergie (ALEC MVE)**, qui a conçu et coordonne Pass'Réno Habitat 93, plateforme de la rénovation énergétique sur territoire de la Seine-Saint-Denis, évoque plusieurs ateliers d'information organisés en partenariat avec :

- la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Seine-Saint-Denis en 2015 sur les thématiques suivantes : qu'est-ce que le mention RGE ? Comment monter son dossier de demande de qualification ? Diagnostic, quelle qualification choisir ?
- la Maison de l'Emploi de Plaine Commune en 2015 sur le thème « *Entreprises du bâtiment* :

*Gagnez des marchés en devenant RGE ! »*

- la CAPEB Grand Paris en 2017 (Impayés ? Devis ? TVA 5,5 ? Atelier PRO)  
L'ALEC MVE diffuse également une lettre d'informations destinée aux professionnels.

→ L'association **CLCV PACA** a travaillé à la « refonte du site internet de l'EIE à destination des professionnels du bâtiment et acteurs de la rénovation énergétique », avec notamment la mise en place d'une foire aux questions intitulé « [Questions fréquentes](#) ».

→ La **Communauté de communes du Thouarsais**, qui déploie le dispositif de rénovation énergétique des logements ACT'e sous la coordination du Conseil départemental des Deux-Sèvres, a engagé : « Des actions de sensibilisation sur la rénovation BBC d'une part, avec par exemple l'organisation de réunions territoriales sur ACT'e (la plateforme de la rénovation énergétique), sur les aides financières ou sur des points réglementaires. Des actions d'information d'autre part, sur l'existence de la PTRE avec la mise en visibilité de celle-ci sur des stands, salons et en assemblée générale d'organisations professionnelles.

Nous avons également rencontré des artisans avec un kit de communication destinés à eux-mêmes et leurs clients, et développé pour nos conseillers un argumentaire pour convaincre et persuader les artisans de se lancer dans la rénovation énergétique. »

→ **L'ASDER** développe des actions d'information et de sensibilisation vers les professionnels de chan-

tier et de la MOE sur la rénovation performante, tels que des :

- ateliers de sensibilisation à la démarche DORÉMI (Dispositif opérationnel de rénovation énergétique des maisons individuelles), déployée sur la Communauté de communes Cœur de Savoie
- ateliers de sensibilisation pour le MOOC Rénovation performante et café MOOC Rénovation performante
- café *Mon PASS'RENOV* sur le territoire du Grand Chambéry
- des rendez-vous de professionnels du bâtiment (entreprises, bureaux d'études, architectes ...)
- des réunions d'information et d'échange sur des thématiques techniques : « *les 5 à 7 de l'éco-construction®* ».

Plus généralement, les réunions d'information organisées par les EIE et/ou PTRE sont nombreuses, tournées vers l'information des professionnels sur les dispositifs d'abord territoriaux mais également nationaux de la rénovation énergétique. Elles constituent donc une sorte de première brique de mobilisation des professionnels.

Pour conclure - en paraphrasant le CAUE de la Charente - ces actions visent en filigrane à développer un discours convergeant entre les structures d'accompagnement des particuliers et les entreprises sur la rénovation énergétique et « *s'assurer que le conseil que nous fournissons est cohérent avec les pratiques de terrain, et que notre discours et celui des artisans converge.* »

## ZOOM

### LES « 5 À 7 DE L'ÉCO-CONSTRUCTION® »

Les « 5 à 7 de l'éco-construction® » reprennent le concept des Ateliers de l'ALEC42 - Agence Locale de l'Energie et du Climat du département de la Loire - afin de réunir quatre fois par an les acteurs du bâtiment (maîtres d'ouvrages publics et privés, architectes, bureaux d'études, entreprises du bâtiment) sur des thèmes techniques précis. Chaque « 5 à 7 » est ciblé sur une thématique pointue de l'éco-construction. La conférence est animée par un expert reconnu. Elle est suivie d'un échange avec les participants et se clôture par des discussions informelles. Depuis 2009, des « 5 à 7 » sont organisés dans la Loire conjointement par Inter-Forêt Bois 42, la Direction départementale des territoires, la Fédération du bâtiment, la Chambre des métiers et de l'artisanat et l'ALEC42.

Ce concept s'est déployé dans d'autres départements d'Auvergne-Rhône-Alpes, selon une charte garantissant le respect du format et des partenariats. Les « 5 à 7 de l'éco-construction® », en partenariat entre l'espace info-énergie, les organisations professionnelles du BTP, l'interprofession du bois, les chambres consulaires et les services déconcentrés de l'Etat, sont ainsi organisés dans le Rhône depuis 2011, en Savoie depuis 2012 et en Ardèche. Les « *Ainterpros* » dans l'Ain s'appuie sur le concept des « 5 à 7 de l'éco-construction® ». Pour en savoir plus sur le programme des « 5 à 7 de l'éco-construction® » :

#### En savoir plus :

[www.alec42.org/pour-un-batiment-performant/les-5-a-7-de-leco-construction](http://www.alec42.org/pour-un-batiment-performant/les-5-a-7-de-leco-construction)

[www.ecoconstruction-rhone.fr](http://www.ecoconstruction-rhone.fr)

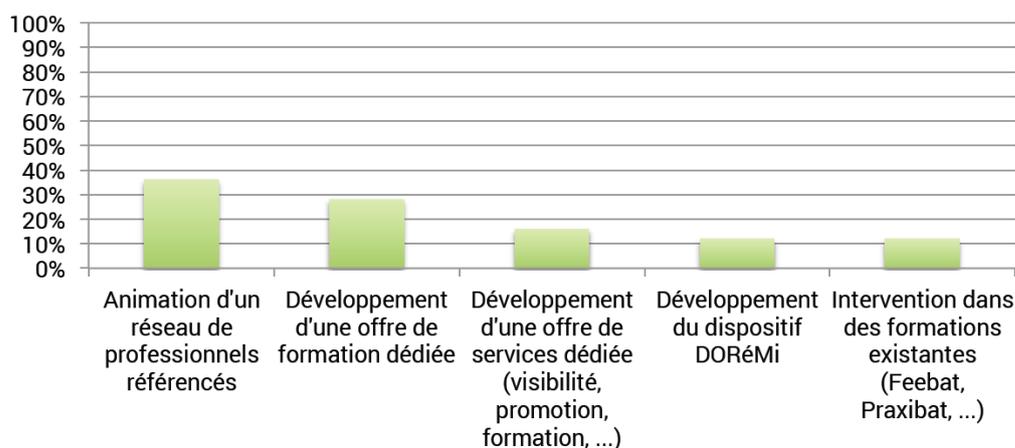
[www.asder.asso.fr/formations/5-a-7-de-leco-construction/programme-et-invitation](http://www.asder.asso.fr/formations/5-a-7-de-leco-construction/programme-et-invitation)

[www.polenergie.org/category/eco-construction/5-a-7-de-leco-construction-de-lardeche](http://www.polenergie.org/category/eco-construction/5-a-7-de-leco-construction-de-lardeche)

## 2 - Actions de formation et d'animation des réseaux de professionnels

La moitié des structures répondantes (52 %) mènent des actions de formation et/ou d'animation de réseau des professionnels. Toutes celles qui réalisent ces actions mènent par ailleurs – ou préalablement – des actions d'information et/ou sensibilisation, ce qui montre que les actions de formation et d'animation de réseau peuvent être vues comme une deuxième brique au service de la mobilisation des professionnels dans les dispositifs territoriaux de rénovation.

### Actions de formation et d'animation des professionnels de travaux et de la MOE



Voici quelques exemples qui illustrent le développement d'une offre de formation en propre ou adossée au déploiement d'une plateforme, en partenariat avec d'autres acteurs locaux (abordés ultérieurement) :

→ **LAGEDEN** en Isère intervient auprès des professionnels du chauffage au bois (« club des pros du chauffage au bois ») dans le cadre de dispositif Fonds Air, visant à inciter au renouvellement des appareils individuels au bois énergie émetteurs de particules fines. L'ALEC de l'Ain développe également des actions similaires.

→ **Ener'gence**, l'Agence de maîtrise de l'énergie et du Climat du Pays de Brest, organise en complément de journées thématiques des formations spécifiques sur la ventilation ou l'étanchéité à l'air par exemple.

→ Le **CREAQ** en Gironde participe à l'animation des ateliers à destination des professionnels (« Aides financières en rénovation », « Valorisation de sa mention RGE et de son entreprise ») et intervient dans les formations [FEEBat](#) [RENOVE](#) sur le territoire d'une communauté de communes en tant que structure porteuse de la PTRE.

→ La **Communauté de communes du Thouarsais**, en complément des actions citées plus haut, propose aux professionnels des chantiers expérimentaux dénommés « Expérimentons la rénovation BBC » : « Il

s'agit d'un travail sur chantier avec un zoom sur les points délicats (étanchéité, continuité de l'isolation, gestion de l'humidité, risque de condensation...). Ces séquences de formations sont embarquées dans les différentes phases de visite de chantier. D'abord avec le maître d'œuvre uniquement sur les aspects qui sont parfois traités que très partiellement (étanchéité à l'air, remontés capillaires, humidité, continuité de l'isolant...). Puis avec les artisans avant le début du chantier (en présence d'un bureau d'études thermique et d'un prestataire qui assure la formation), avec une visite complète du logement pour évoquer les points délicats et les solutions possibles. A mi-chantier nous faisons enfin un premier test d'étanchéité, avec proposition de solutions, puis un deuxième pour mesurer l'efficacité de tout ce travail ».

D'autres territoires ou structures développent une animation de professionnels référencés, généralement adossée au déploiement d'une offre de services et appuyée par un discours valorisant et incitatif vers ces mêmes profession-

nels, pour « gagner en visibilité » :

→ En Isère, le territoire **Nord-Isère Durable**, qui regroupe notamment la Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère et la Communauté de communes des Vals Du Dauphiné, déploie la plateforme « Ma Réno » et propose une offre de service dédiée aux professionnels décrite ici :

- Le développement du dispositif DORéMI, qui propose aux professionnels du bâtiment de se grouper et se former à la rénovation thermique performante et globale
- Une animation auprès des professionnels affiliés à la PTRE [par signature d'une charte d'affiliation] autour de réunions thématiques
- La création de fiches thématiques présentant les offres de services (formation, conseils...) des partenaires : chambres consulaires, organisations professionnelles...
- L'échange avec un groupe de professionnels de la CAPEB sur des fiches de conseils réalisées à destination des particuliers qui sollicitent « Ma Réno »
- La promotion des formations dédiée à la construction en pisé, en partenariat avec le Collectif Terre de Pisé.

Nord-Isère Durable communique auprès des professionnels du bâtiment (principalement de chantier) et les incite à rejoindre le dispositif « Ma Réno » autour du triptyque : « plus de visibilité, plus de chiffre d'affaires, plus de formation ».

→ L'APC propose également une mise en visibilité des professionnels de la copropriété à travers plusieurs outils :

- « un [annuaire en ligne](#) [qui regroupe à la fois des professionnels de l'audit, de la MOE et de travaux]
- des événements comme le Forum annuel de l'éco-rénovation regroupant tous les métiers liés à la rénovation énergétique de copropriétés
- 'Réponses de pros' qui est un événement régulier de rencontres entre professionnels et particuliers sur une thématique précise (remplacement des fenêtres, isolation par l'extérieur...)

→ L'ALEC MVE, en complément des actions évoquées plus haut, anime un réseau de professionnels référencés avec notamment :

- « la mise en place d'une charte d'affiliation, avec 51 entreprises affiliées au dispositif mi-2017
- l'organisation de deux éditions d'une 'rencontre entre pros de la réno' en 2016 et 2017
- La plateforme Pass'Réno Habitat 93, coordonnée par l'ALEC MVE, s'intègre également à des dispositifs de formation sur son territoire : « dans le cadre d'un appel à projet du Conseil Régional d'Ile-de-France, le GRETA MTI 93 a assuré une formation longue (300 heures) au métier de technicien installateur en chauffage, climatisation, sanitaire et énergies renouvelables pour un public de professionnels titulaires d'un CAP installateur thermique en recherche d'emploi. Un module de formation de trois jours sur la notion d'artisan conseil a été conçu et animé par Pass'Réno Habitat 93 en février 2017 ».

On peut également citer le Plan éco-rénovation porté par la Chambre régionale des métiers et de l'artisanat de Bretagne, qui vise notamment à mobiliser les



A Paris, le Forum annuel de l'éco-rénovation regroupe tous les métiers liés à la rénovation énergétique de copropriétés

architectes et les maîtres d'œuvre sur des travaux de rénovation globale, en partenariat avec les collectivités de PTRE (voir bibliographie).

Les organismes de formation mobilisés pour l'évolution des pratiques des professionnels sont variés : soit il s'agit de la structure d'accompagnement en propre sur une thématique de son cœur de métier, soit il s'agit d'organismes de formation publics ou privés reconnus du territoire. Les GRETA sont par exemple cités à plusieurs reprises comme opérateurs d'un dispositif de formation à destination des professionnels, à l'instar des formations FEEBat.

Cette dimension d'animation de réseau semble d'autant plus forte lorsque les structures intégrées au dispositif de PTRE ont justement l'animation de réseau au cœur de leur activité : des structures porteuses de la mission EIE, les organisations professionnelles...

Les quelques illustrations présentées ci-dessus en déployement dans les territoires témoignent de la variété de leur mise en œuvre.

### 3 - Partenariats

Les partenaires de ces différentes actions de mobilisation des professionnels du bâtiment sont pluriels. Les structures porteuses de la mission EIE et les collectivités porteuses de PTRE ne seront pas citées, puisqu'elles sont directement liées à ces dispositifs territoriaux de rénovation énergétique de l'habitat. Néanmoins, plusieurs collectivités mobilisent leur service « *développement économique* » pour s'adresser aux professionnels du bâtiment, mais cela n'est pas systématique ; les actions à destination des professionnels du bâtiment peuvent également être portées par un service « *énergie* » ou « *habitat* ».

On retrouve quasi systématiquement les organisations et syndicats professionnels des entreprises du bâtiment (Fédération française du bâtiment et Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment), mais également de façon plus irrégulière

des organisations et des syndicats professionnels de la maîtrise d'œuvre (CINOV, organisations et syndicats professionnels de l'architecture). L'Ordre des architectes est également mentionné à plusieurs reprises. Les organisations professionnelles (FFB et CAPEB) figurent également parmi les partenaires cités par les structures n'intervenant pas dans le cadre de PTRE. Citons ensuite les chambres consulaires (Chambres des métiers et de l'artisanat et Chambres de commerce et d'industrie), établissements publics à vocation économique pour promouvoir le développement des entreprises et des territoires. Les Chambres proposent des temps d'échanges, sont en mesure d'informer et mobiliser les entreprises d'un territoire et d'accompagner l'évolution économique des structures.

Les organismes de conseil (PRIS, opérateurs logement...) sont dans une moindre mesure associés à

ces démarches de mobilisation des professionnels du bâtiment, même s'ils peuvent être fortement intégrés au dispositif de PTRE.

Enfin, nous retrouvons bon nombre de partenaires territoriaux indirectement concernés par les politiques publiques territoriales de rénovation énergétique, comme les organismes de formation, les OPCA, des centres de ressources et clusters régionaux, maisons paysannes de France... Les services déconcentrés de l'Etat sont peu mentionnés.

## 4 - Outils utilisés

Les outils utilisés vers les professionnels sont très variés à l'image de la multitude d'actions déployées.

### a - Outils d'information et de sensibilisation

Les outils d'information et de sensibilisation déployés sont très nombreux, qu'il s'agisse de ceux produits pour des ateliers thématiques, de réunions d'information : présentations, vidéos, flyer, plaquettes, sites web, lettre d'informations dédiées aux professionnels, mailing... Ces différents outils appuient les actions d'information et de sensibilisation citées plus haut.

### b - Outils d'animation de réseau

Les outils d'animation de réseau utilisés sont multiples selon les territoires et leurs stratégies. La constitution de ces réseaux de professionnels s'appuie généralement sur une charte d'affiliation au dispositif déployé.

- L'APC propose une charte d'affiliation au dispositif CoachCopro®, permettant aux affiliés d'accéder aux services décrits précédemment. Les membres du réseau sont listés par un annuaire des professionnels affiliés au [CoachCopro®](#). « L'animation s'appuie notamment sur une newsletter dédiée Le Fil'Copro - La newsletter destinée aux affiliés du CoachCopro® ou encore Les Petits Dèj' info - des matinées pour :
  - échanger entre affiliés autour d'un café
  - présenter l'actualité sur nos projets
  - partager les retours terrains des affiliés »

- La Métropole lyonnaise a déployé sur son territoire le dispositif Ecoreno'v, qui vise la rénovation énergétique globale et performante des maisons individuelles et copropriétés. L'Agence locale de l'énergie et du climat de la Métropole de Lyon en tant qu'opérateur anime le réseau de professionnels intervenant notamment sur la copropriété. Mais aussi :
  - Des « newsletters pros »
  - Des réunions thématiques (comme par exemple sur l'audit de copropriété)
  - Des petits déjeuners associant la maîtrise d'œuvre (architectes...)
  - Des visites de chantier.

Les partenaires cités ne diffèrent pas selon que la structure réponde soit une collectivité ou une structure porteuse de la mission EIE. Les typologies et le nombre de partenaires cités s'expliquent plutôt par l'ancienneté de la structure sur cet axe de mobilisation des professionnels du bâtiment.

Les exemples de chartes (parfois appelées conventions) de partenariat ou d'engagement sont nombreux, accessibles sur les sites web de collectivités porteuses de plateformes.

- Sur le territoire Nord-Isère Durable, dans le cadre du dispositif Ma Réno qui contient un volet d'animation de la filière construction durable, les professionnels du bâtiment sont invités à participer à des soirées ou journées thématiques, en complément des services dédiés évoqués plus haut. Par ailleurs, une « caisse à outils » regroupe des fiches thématiques intitulée « Des outils simples à votre disposition pour gagner sur le marché de la rénovation énergétique ». « Elle a pour objectif de donner aux entreprises une partie des outils nécessaires pour gagner le marché de la rénovation énergétique ». [Cette caisse est accessible en ligne.](#)

### c - Outils de communication et de promotion des professionnels mobilisés et impliqués

Enfin, le volet de communication et de promotion des professionnels impliqués dans les dispositifs de PTRE est notable, à la fois pour inviter les professionnels à rejoindre le dispositif puisqu'ils bénéficient d'une visibilité accrue, mais également pour mettre en avant les chantiers exemplaires et bonnes pratiques du territoire en matière de rénovation énergétique.

- Dans le cadre du Pass'Réno Habitat 93, l'ALEC MVE met en avant des fiches projets de « chantiers du mois » dans la rubrique Actualité de [son site web](#). Chaque fiche, outre le descriptif du projet de rénovation et les performances avant/après travaux, comprend le témoignage du maître d'ouvrage et d'un professionnel intervenu sur ce projet.
- LAGEDEN, qui anime un réseau de professionnels du chauffage au bois en Isère, diffuse un kit de communication comprenant notamment un « autocollant véhicule, vitrine, des stickers pour mettre en valeur les appareils éligibles pour les poêles à bois, présentoir, affiche... » pour mettre en avant les professionnels de ce « club des pros ».



© Communauté de communes du Thouarsais

# Bilan qualitatif

## 1. Points forts des actions menées

Quels sont finalement les points forts de ces actions d'après les structures répondantes ? Quels sont les intérêts identifiés qui les amèneraient à poursuivre ces actions les années suivantes et à continuer à jouer un rôle sur le territorial d'animateur de réseau, parfois de facilitateur et ou encore d'expert technique auprès des professionnels ?

### → Apprendre à se connaître

Tout d'abord, la mise en relation des professionnels (mise en réseau) et la mobilisation de nouveaux professionnels est systématiquement évoquée, au bénéfice à la fois des professionnels qui sont satisfaits de nouveaux échanges entre pairs permis par ces dispositifs, mais également des structures porteuses d'EIE ou de PTRE. En effet, ces actions, quelquefois les premières, sont aussi l'occasion de rencontrer ces différents publics (effet « *brise glace* »), de mieux saisir leur positionnement, leurs attentes et leurs besoins, et de proposer un discours et des actions en cohérence.

S'appuyer sur un premier cercle de professionnels positionnés sur le marché de la rénovation énergétique en maison individuelle ou copropriété apparaît comme une condition sine qua non pour impliquer et mobiliser ultérieurement d'autres professionnels plus éloignés, pour des raisons de marché ou de corps de métier.

### → Aider les professionnels à valoriser leur expertise auprès de la clientèle

Ensuite, toujours au bénéfice des professionnels

selon les structures répondantes, ces actions permettent de valoriser des professionnels, leur expertise et leur pratique, auprès d'une clientèle encore difficile à toucher. Certaines actions permettent également d'apporter des éléments de discours et des arguments technico-financiers vis-à-vis de prospects, notamment aux entreprises de travaux : « *Certains professionnels affirment y trouver des contenus techniques qu'ils ne trouvent pas ailleurs* ».

### → Améliorer ses connaissances au contact des professionnels

Enfin, les intérêts identifiés concernent également les structures porteuses de la mission EIE ou d'une PTRE, qui conçoivent et/ou réalisent les actions évoquées plus haut : ces actions permettent de mettre en avant les structures et leur expertise auprès de partenaires et financeurs, mais également de bénéficier de retours d'expérience « *pour nourrir [notre] posture professionnelle et [nos] stratégies de mobilisation* ». Ces actions proches du terrain (au cœur des chantiers pour certaines) permettant une meilleure connaissance des conseiller.ère.s info énergie / en rénovation énergétique « *du quotidien des artisans et de leurs compétences, et inversement* », et s'inscrire en « *complémentarité avec eux* ».

## 2. Pistes d'amélioration identifiées

Les structures répondantes avancent diverses pistes d'amélioration et de confortation des actions engagées.

### → **Développer la relation de confiance**

Plusieurs structures répondantes font le constat que la confiance entre tous les acteurs impliqués doit être à la fois une condition et un objectif des démarches de mobilisation des professionnels. En effet, l'injonction à une « *montée en compétences* », notamment des entreprises de travaux, ne crée pas pour autant un recours à la formation et une évolution des pratiques professionnelles (voir la bibliographie).

Plutôt que prescripteur, plusieurs structures répondantes affirment leur rôle de facilitateur, par exemple illustré par ce témoignage : « *Le plus important est d'être reconnu par le milieu professionnel comme un interlocuteur-clé : compréhension des politiques énergétiques et leurs systèmes d'aides, expertise bâtiment, inter-connecteur entre pros et organismes de formation, pros et ménages, montage de dossiers de demandes d'aides financières...* »

Plusieurs pistes sont envisagées pour travailler cette relation de confiance, comme des rendez-vous plus réguliers de « *rencontre entre les conseillers de la plateforme et les pros* » et un développement de l'approche « *projet de rénovation* » autour de laquelle fidéliser les professionnels du bâtiment.

Cet objectif de développer la relation de confiance s'inscrit également dans le développement de l'animation de réseau, mais suppose préalablement une évolution de posture.

### → **Conforter les partenariats**

Comme évoqué plus haut, certaines actions à destination des professionnels du bâtiment étaient conjointement menées avec divers partenaires avant l'émergence des PTRE. Néanmoins, ces dernières ont facilité l'émergence de partenariats entre acteurs territoriaux de la rénovation énergétique : les PTRE ont amené différentes structures à se connaître et trouver des complémentarités autour des enjeux de rénovation énergétique de l'habitat.

Même si les premiers résultats sont concluants, puisque les structures répondantes souhaitent prolonger et développer ces partenariats, il s'agirait ensuite d'aller plus loin dans la convergence des actions des partenaires comme développer la communication de tous les partenaires vers les publics-cibles ou encore détailler les objectifs des conventions de partenariat et les engagements des différentes structures pour mieux identifier le rôle de chacune.

Pour 2018, diverses pistes sont envisagées, telles que « *créer un planning 2018 partagé permettant des interactions entre tous les partenaires et toutes leurs actions* » ou encore créer un événement multi-partenarial et rassembleur comme un « *forum local de l'éco-rénovation en copropriété sur notre territoire* ».

### → **Développer l'animation de réseau**

Les structures ayant développé des actions de formation et d'animation de réseau souhaitent aller plus loin encore, et par exemple « *proposer un service aux professionnels (accompagnement sur les choix techniques, optimisation des devis, appui commercial)* » ou travailler au développement de « *formations-actions sur chantier adaptées aux contraintes rencontrées sur le terrain* » ou encore « *proposer aux professionnels des méthodes d'information et de formation plus innovantes* ».

Pour autant, même s'il s'agit d'améliorations souhaitées, plusieurs structures rappellent que cette animation de réseau suppose des moyens humains associés et des financements pérennes pour développer les actions vers les publics de professionnels du bâtiment.

## 3. Conditions de réussite d'actions de mobilisation des professionnels du bâtiment

Quatre principales conditions de réussite d'actions de mobilisation des professionnels du bâtiment sont identifiées par les structures répondantes.

### → **Co-construire les stratégies à partir des besoins réels des professionnels du bâtiment**

Les actions menées permettent de répondre à des besoins bien spécifiques des acteurs du bâtiment sur le volet de la maîtrise de l'énergie, à condition de les co-construire avec les différents acteurs et sans prétendre intervenir en tant que sachant. Pour cela, « *être au contact des pratiques de terrain* » est un véritable atout pour les structures porteuses d'EIE ou de PTRE pour sentir les sujets qui répondent aux besoins des professionnels du bâtiment.

### → **Implication et complémentarité des acteurs partenaires**

Dans cette démarche de co-construction, l'implication de tous les acteurs sur leur champ de compétence est nécessaire. Chaque partenaire doit être invité à s'inscrire en complémentarité dans le dispositif dès sa préfiguration jusque dans sa mise en œuvre et son suivi, sans logique de concurrence préjudiciable à la démarche. Dans ce cadre, les structures porteuses de la mission EIE peuvent faire valoir leur haut niveau d'expertise sur la rénovation énergétique et s'inscrire « *comme un échelon local interconnecteur entre les professionnels et les particuliers* », sans chercher à remplacer les missions exercées par un acteur existant. Cibler les besoins des partenaires, dégager les besoins partagés avec la PTRE et travailler dans un intérêt mutuel doit jouer un rôle de fil rouge, « *de la même façon qu'on embarque la rénovation énergétique dans les* ».

travaux généraux, on embarque la PTRE dans le quotidien des partenaires. Chacun ne peut apporter sa brique que s'il en a besoin et envie. »

### → **Développer des actions à long terme avec des objectifs intermédiaires**

Impliquer les professionnels du bâtiment suppose que les dispositifs territoriaux de rénovation énergétique apportent des résultats et « fassent la preuve du potentiel de marché (via un observatoire et un annuaire par exemple) » : « Il faut un nombre suffisant de travaux dans la PTRE pour que les professionnels y voient un réel intérêt ». Ainsi, il est nécessaire d'inscrire ces actions de mobilisation des professionnels dans le temps long, ponctué d'objectifs intermédiaires et d'étapes bien identifiées.

### → **S'appuyer sur des financements pérennes**

Comme toute politique publique territoriale, l'animation et la mobilisation de réseaux professionnels doit s'appuyer sur des financements pérennes, d'autant plus lorsque la mission n'est pas réalisée par la collectivité en propre. Comme évoqué plus haut à de nombreuses reprises, l'animation territoriale suppose de s'inscrire dans la durée et le temps long, avec une visibilité sur les financements.

Les PTRE appuyées sur les structures porteuses de la mission EIE participeront d'autant mieux, dans ces conditions, à la création d'un environnement économique favorable au développement de la rénovation énergétique, grâce à leur rôle d'animateur des acteurs et des réseaux.

## TÉMOIGNAGES

### **TERRITOIRE NORD ISÈRE DURABLE : « Le dispositif MA RÉNO suppose une transversalité forte avec les services internes de la collectivité »**

Entretien avec Léonore GAGET, cheffe de projet Plateforme de la rénovation MA RÉNO et Pauline GELIN, chargée de mission Animation de la Filière Bâtiment Durable. Contact : [pgelin@capi38.fr](mailto:pgelin@capi38.fr)

#### **Pouvez-vous décrire brièvement la plateforme territoriale de rénovation énergétique MA RÉNO ?**

Nord Isère Durable regroupe la Communauté d'agglomération des Portes de l'Isère et la Communauté de communes des Vals du Dauphiné. Notre plateforme a débuté en décembre 2016 et s'appuie sur l'EIE (porté par l'AGEDEN), comme guichet d'entrée des particuliers. MA RÉNO vise à moyen terme 700 rénovations par an dont 10 % de rénovations globales et performantes. La collectivité apporte des aides financières locales en complément de certains dispositifs nationaux.

#### **Comment agissez-vous aujourd'hui vis à vis des professionnels du bâtiment du territoire, et en faveur de la rénovation énergétique de l'habitat ?**

Le secteur de la construction est une des forces du territoire et l'animation d'une filière locale a été identifiée comme un des axes de développement du Nord-Isère. La plateforme est une opportunité de créer des partenariats avec les entreprises sur le long terme grâce à des actions concrètes, et d'encourager le développement économique de la filière. En ce sens, l'axe du développement économique est un des moteurs de la dynamique MA RÉNO.

Aujourd'hui la collectivité porte l'ensemble des actions vers les professionnels du bâtiment et joue ce rôle d'animation de réseau, en co-construction avec les partenaires, à travers :

- le dispositif DORÉMI (Dispositif opérationnel de rénovation énergétique des maisons individuelles) proposant une formation-action pour les professionnels du bâtiment leur donnant l'opportunité de se grouper et se former à la rénovation thermique complète et performante
- la caisse à outils du Resobat à destination des professionnels visant à rendre accessible et visible l'offre de service de formation des acteurs locaux de la filière et à faciliter la mise en relation par une animation de réseau des professionnels (avec des événements type Apéro MOOC, « 5 à 7 » thématiques pour les pros référencés MA RÉNO, soutien pédagogique aux autres porteurs de formation type Collectif Terre de Pisé, organismes de formation...)
- la valorisation des entreprises MA RÉNO : un pack communication leur est proposé contenant des pochettes pour la remise de documents, des stickers pour leur véhicule, la charte des professionnels mise en forme, des modèles de devis et factures en ligne et via un annuaire en ligne, qui référence les professionnels à partir de la signature d'une charte d'engagement et de qualité (faisant suite à des échanges techniques vérifiant les compétences et les ambitions de l'entreprise).



Par ailleurs, nous diffusons une newsletter aux pros MA RÉNO et animons des réunions à destination des professionnels du bâtiment et prescripteurs de l'immobilier (artisans, architectes et bureaux d'études, banques, notaires et agences immobilières) pour les informer du dispositif et les inviter à y participer.

Ces actions sont proposées selon un engagement réciproque entre les entreprises et MA RÉNO, qui agit à la fois vers les particuliers pour stimuler la demande pour la rénovation complète et performante et l'offre avec les professionnels.

Les actions ont été alimentées par les différents échanges avec les partenaires existants du territoire : les organisations professionnelles CAPEB et FFB, la Chambre des métiers et de l'artisanat de l'Isère et la Chambre de commerce et d'industrie Nord Isère, l'AGEDEN, l'Institut négaWatt, le Cluster Eco-énergies, le pôle Innovations Constructives et Astus Construction ou encore les organismes de formation (GRETA du Nord Isère, Compagnons du Devoir et CFA).

#### **La PTRE a-t-elle formalisé des outils d'animation et de mobilisation des acteurs professionnels relais du territoire ?**

Les actions proposées dans le cadre de MA RÉNO ont été construites avec les partenaires. Notre stratégie et nos objectifs ont été présentés auprès des organisations professionnelles ou chambres consulaires, lors de réunions en amont du lancement de MA RÉNO. Ces partenaires ont plutôt adhéré à la dynamique que nous leur proposons et a permis d'impliquer chacun des partenaires.

Des réunions sont organisées avec l'ensemble des partenaires pour les informer de l'avancement de MA RÉNO et de bénéficier de leurs retours et avis sur le dispositif. Cette concertation enrichit les actions et le dispositif. La décision revient *in fine* à la collectivité, qui définit la stratégie de la plateforme.

La PTRE est une manière de renforcer les actions d'animation et de mobilisation sur la rénovation énergétique réalisées avec les acteurs professionnels relais du territoire dans le cadre d'une animation de la filière construction durable amorcée il y a maintenant plusieurs années : réunion de mobilisation MA RÉNO, « 5 à 7 » thématiques pour les pros référencés MA RÉNO, apéro MOOC...

#### **Quelles sont les conditions de réussite des actions menées ?**

Co-construire des actions avec les professionnels et les intégrer à notre démarche nous permet aujourd'hui d'engager des professionnels sur les politiques locales, ce qui est aussi le cas à travers le Campus de la Construction durable.

Il est nécessaire par ailleurs de développer l'offre vers les particuliers - de créer le marché - pour entraîner les professionnels à s'impliquer dans le dispositif notamment en devenant prescripteurs de la plateforme auprès de leurs clients.

Par ailleurs, il est important de s'inscrire dans la durée et d'éviter les effets de mode ou les effets *stop and go* (liés aux fluctuations des aides). Cela permet de mobiliser les professionnels également dans la durée, avec une stratégie de communication cohérente et globale, s'appuyant sur tous les acteurs-relais : organisations professionnelles, chambres consulaires mais aussi magasins de matériaux, centre de formations locaux, services techniques de la collectivité...

Enfin insister sur les exigences d'un service public tiers de confiance permet d'éviter des acteurs opportunistes qui ne joueraient pas le jeu et viendraient discréditer le dispositif auprès de tous.

L'animation du réseau des professionnels référencés amène aussi à une réflexion sur les outils et méthodes d'animation : l'animation doit être dynamique,

avec des outils concrets et orientés sur le chantier et l'offre, comme par exemple une visite d'un fabricant de produits orientés performance énergétique. Cette animation de réseau suppose des moyens humains dédiés, a minima un emploi à temps plein.

### Quelles sont les limites aujourd'hui rencontrées et sur lesquelles la PTRE bute pour fédérer ?

Plutôt que de freins, il s'agirait de points de vigilance à garder à l'esprit dans le développement et la mise en œuvre de ce type de dispositif.

Faire vivre un réseau externe nécessite du temps et beaucoup d'énergie au lancement du dispositif, qu'il s'agisse de :

- connaître les besoins des partenaires en les rencontrant régulièrement
- se faire accepter et devenir légitime, en s'appuyant sur les élus du territoire et d'autres partenaires
- inscrire le déploiement du dispositif sur des projets concrets faisant avancer leurs problématiques.

Notre stratégie de la preuve par l'exemple n'est pas acquise pour toujours et doit être travaillée constamment pour continuer à mobiliser de nouveaux partenaires à l'échelon territorial et développer des argumentaires spécifiques.

De la même façon, le dispositif MA RÉNO suppose une transversalité forte avec les services internes de la collectivité (habitat, développement économique, développement durable...) pour être déployé. Il est nécessaire de garder les conditions de cette transversalité à l'externe de la collectivité.

### Quelles sont les réflexions en cours et perspectives de développement de cette dynamique d'animation territoriale ?

Pour commencer, il s'agit de poursuivre les actions déjà engagées et d'ajouter de nouvelles briques articulées autour de notre stratégie et de MA RÉNO. Comme dit précédemment, il s'agit de développer des moyens de mobilisation vers de nouveaux publics, comme les distributeurs de matériaux de construction ou d'autres hors professionnels du bâtiment (comme par exemple les professionnels de l'immobilier et les acteurs bancaires) et de créer une dynamique d'acculturation de ces acteurs à la rénovation énergétique.

Par ailleurs, le déploiement du dispositif MA RÉNO suppose de renforcer le travail collaboratif et l'intelligence collective, afin que tous les partenaires s'impliquent autant qu'ils le souhaitent. Enfin, il est indispensable de questionner chacune de nos actions ou idées par rapport à l'objectif du service public d'accompagnement des particuliers ou professionnels, c'est à dire notamment atteindre l'objectif TEPOS que la collectivité s'est fixé en embarquant tous les acteurs du territoire grâce à son assurance de tiers de confiance.

## AGENCE LOCALE DE SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES : « L'objectif de la plateforme est d'accompagner 200 ménages par an d'ici 2018 vers la performance énergétique »

Entretien avec Sébastien MELLÉ et Tiffany BUZAUD, chargés.e.s de mission Energie à l'ALEC de Saint-Quentin-en-Yvelines. Contact : [tiffany.buzaud@energie-sqy.com](mailto:tiffany.buzaud@energie-sqy.com)

### Pouvez-vous décrire brièvement la plateforme territoriale de rénovation énergétique ?

La plateforme de rénovation RePerE Habitat, portée par l'ALEC de Saint-Quentin-en-Yvelines en coordination avec les collectivités adhérentes, vise la rénovation des maisons individuelles et des copropriétés et pour cela mobilise à la fois les particuliers et copropriétaires du territoire, mais également les professionnels du bâtiment.



L'objectif est d'accompagner 200 ménages par an d'ici 2018 vers la performance énergétique, idéalement des rénovations globales, complètes et performantes. Pour cela la plateforme, qui s'est lancée en juin 2016, cherche à créer les conditions et expérimenter des dispositifs en faveur de la rénovation énergétique de l'habitat sur le territoire du sud Yvelines.

La plateforme s'articule autour des missions PRIS, EIE et ANAH. Un site internet facilite le suivi de la démarche et la mise en relation avec les professionnels. L'accompagnement des copropriétés s'appuie sur le dispositif *Coachcopro*®.

Enfin, comme la charte de la plateforme RePerE Habitat le précise, elle « *rassemble les acteurs du territoire, professionnels ou institutionnels afin de garantir une démarche adaptée, complète et pertinente dans un environnement de confiance.* »

### **Comment travaillez-vous aujourd'hui avec les acteurs privés du territoire, notamment les professionnels du bâtiment, en faveur de la rénovation de l'habitat ?**

La plateforme RePerE Habitat cherche à mobiliser et impliquer tous les acteurs du territoire qui peuvent intervenir à un moment ou à un autre sur le projet de rénovation : collectivités territoriales, professionnels du bâtiment, fournisseurs et distributeurs de matériaux, acteurs bancaires et professionnels de l'immobilier, acteurs de l'emploi et de la formation, fournisseurs d'énergie...

Les entreprises et fournisseurs de matériaux adhérent à la plateforme et notamment versent une cotisation qui participe au financement de cette plateforme. Naturellement, nous souhaitons que les entreprises soient actives, que ce soit les professionnels du bâtiment ou les autres acteurs. Pour cela, les organisations professionnelles sont sollicitées et par exemple la FFB et la CAPEB jouent un rôle de relai d'information vers leurs adhérents.

Pour les professionnels du bâtiment, nous menons un programme d'actions territoriales visant à les mobiliser :

- des ateliers d'échanges entre conseillers de la plateforme et professionnels
- l'organisation d'un salon de la rénovation énergétique
- des ateliers thématiques (sur la réglementation thermique, les aides financières...)

Ces temps sont aussi des espaces d'écoute des professionnels pour identifier des besoins ou recueillir des attentes. Parfois, l'ALEC de Saint-Quentin-en-Yvelines est en mesure d'y répondre directement, le cas échéant, elle sollicite d'autres experts. L'animation territoriale de la PTRE se construit donc avec un programme d'actions, une offre de service, pour répondre aux attentes des différents acteurs privés adhérents.

### **Comment ces professionnels du bâtiment sont-ils intégrés à la plateforme ?**

Les actions d'information et de sensibilisation de la plateforme RePerE Habitat s'adressent à tous les

professionnels du bâtiment. Il existe par contre des spécificités pour les entreprises adhérentes, qui sont à la fois concertées sur les actions et participent à la gouvernance.

RePerE Habitat est organisée en différentes instances de gouvernance :

- des instances décisionnaires opérationnelles (appelées pôles). Elles décident du programme de travail annuel de la plateforme sur leur périmètre. Il existe trois pôles :
  - un pôle Conseil, qui regroupe les Points rénovation info service (EIE porté par l'ALEC, ADIL, PRIS ANAH, CAUE...) et les entreprises de conseil et d'études
  - un pôle Travaux, qui regroupe les entreprises de travaux
  - un pôle Financement, qui regroupe les acteurs bancaires et de conseil financier
- enfin, un comité de pilotage annuel réunit les partenaires et adhérents et définit la stratégie annuelle de la plateforme, avec un représentant de chaque pôle opérationnel.

Les professionnels du bâtiment sont dans les pôles Conseil, Travaux ou Financement selon leur activité et sont donc intégrés jusqu'à la gouvernance de la plateforme. Quelques exemples pour illustrer le travail des pôles :

- chaque pôle décide de ses thématiques de travail sur l'année (le pôle Travaux a par exemple travaillé en 2017 sur le contrôle de la qualité des travaux réalisés)
- chaque pôle peut exclure une entreprise en cas de non respect du cahier des charges d'engagement
- le choix sur les formations requises ou les certifications attendues est fait par chaque pôle (labellisation d'un corps de métier par exemple).

Les professionnels du bâtiment sont donc intégrés à la stratégie de la PTRE et à son développement opérationnel, par le dialogue, la concertation et la recherche du consensus. RePerE Habitat cherche à combler le vide qui peut exister entre les différents acteurs, pour les amener à travailler ensemble.

### **La PTRE a-t-elle formalisé des outils d'animation et de mobilisation de ces acteurs professionnels du bâtiment ?**

Comme dit précédemment, la plateforme travaille avec les organisations professionnelles et les acteurs moteurs sur la rénovation énergétique pour informer le territoire de son existence.

Ensuite, l'entreprise qui souhaite adhérer à la plateforme conventionne avec l'ALEC (le barème de cotisation dépend de la taille de l'entreprise) et signe une charte d'engagement. La charte, spécifique à chaque

pôle, indique les engagements de l'adhérent aux valeurs et critères de qualité de la plateforme.

RePerE Habitat est un dispositif évolutif et les critères des chartes peuvent être modifiés en fonction du développement de la plateforme. Les entreprises doivent bénéficier d'une reconnaissance officielle (pour les architectes être inscrit à l'ordre, pour les bureaux d'étude être titulaire du label OPQiBi, pour les entreprises de travaux être titulaire d'un label apportant la mention RGE correspondant aux prestations proposées...) et avoir suivi avec succès l'un des MOOC Bâtiment durable. La charte du pôle Travaux par exemple reprend des bonnes pratiques « *de base* » (sur la certification professionnelle ou l'établissement de devis) et a été co-construite avec la FFB et des entreprises.

Les outils d'animation et de mobilisation sont ensuite les temps définis dans le programme d'action : ateliers d'échanges, ateliers techniques, rencontre avec un fournisseur autour d'un système, formation... L'annuaire de formation en ligne recense les formations des partenaires, avec une offre préférentielle pour les adhérents à la PTRE. Aujourd'hui, nous souhaitons aller plus loin avec les partenaires sur des outils communs (communication, partage d'informations...) et des collaborations au bénéfice de la rénovation énergétique.

#### **Quelles sont les conditions de réussite des actions menées ?**

La plateforme reste récente puisqu'elle a démarré en juin 2016 et l'embauche d'une animatrice dédiée aux professionnels de la PTRE date de mai 2017 : l'ALEC est donc plutôt aujourd'hui dans le renforcement des actions déjà engagées.

Un premier succès consiste en la fidélisation des professionnels sur cette politique locale, puisque toutes les entreprises ayant adhéré en année ont renouvelé leur adhésion et nous sommes satisfaits de la bonne participation des entreprises à nos différents temps. Ces résultats encourageants s'expliquent parce que dès le départ la plateforme se positionne comme un agrégateur de savoir-faire et met les professionnels au cœur du dispositif. Les attentes viennent des entreprises et permettent de faire monter la filière en qualité et en compétences, que ce soit sur les bonnes

pratiques, sur les devis ou sur le souhait de contrôle sur les chantiers. Tous les acteurs, y compris l'ALEC, s'engagent ainsi dans une logique gagnant-gagnant et une relation de confiance qui amène à une évolution des postures professionnelles.

Deuxième condition : il faut un.e animateur.trice PTRE dédié aux entreprises, qui joue ce rôle d'animation de réseau, de point de contact des professionnels et de suivi/gestion de projets. C'est aujourd'hui le cas pour RePerE Habitat. La relation entre professionnels pour créer un réseau est un élément essentiel, d'autant qu'ils sont impliqués dans la gouvernance via les pôles Conseil, Travaux et Financement.

Enfin, il faut également travailler à développer la montée en puissance de la plateforme du côté de la demande, c'est-à-dire augmenter le nombre de chantiers de rénovation énergétique, afin que les professionnels voient un réel intérêt commercial à s'investir dans la plateforme.

#### **Quelles sont les limites aujourd'hui rencontrées et sur lesquelles la PTRE bute pour fédérer ?**

L'organisation et la gestion des partenariats doit être renforcée afin que le rôle de chaque partenaire dans la plateforme soit mieux identifié et que chacun se sente bien imbriqué dans le dispositif.

Comme pour toute animation de réseau, nous devons au sein de la plateforme développer le travail collaboratif et l'intelligence collective pour construire des nouveaux axes et de nouvelles actions, ce qui correspond aussi à un temps d'acculturation pour l'ALEC. Par exemple, le volet « *formation des professionnels* » doit être développé et organisé.

Comme évoqué précédemment, la plateforme, comme toutes les PTRE en France, doit également développer son accompagnement et sa communication vers les particuliers pour faciliter les passages en travaux : mieux comprendre les attentes des particuliers, développer des outils performants...

Plutôt que de freins, il s'agit donc d'axes d'amélioration ou de pistes de développement pour déployer la plateforme RePerE Habitat au bénéfice de tous les acteurs du territoire, particuliers et professionnels.

## Bibliographie indicative

**Compte-rendu de l'atelier des Rencontres du Réseau pour la transition énergétique en 2017 sur les bonnes pratiques de mobilisation des professionnels du bâtiment dans les territoires.**

Consulter en ligne : <https://cler.org/wp-content/uploads/2017/06/Compte-rendu-de-latelier-Travailler-avec-les-professionnels-du-ba%CC%82timent-18-mai-2017-a%CC%80-Marseille.pdf>

**Rénovation énergétique de l'habitat : 15 initiatives de territoire, ADEME, juillet 2016 (Brochure réf. 8890)**

Consulter en ligne : <http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/renovation-energetique-habitat-initiatives-territoires-8890.pdf>

**Mobilisation des professionnels pour la rénovation énergétique de l'habitat : enquête auprès de huit expériences française, ADEME Occitanie, janvier 2017. Etude réalisée par le groupement Viviane Hamon Conseil**

Consulter en ligne :

[http://www.envirobotcentre.com/upload/document/ressource/efficacite\\_energetique/classes/retour\\_d\\_experience/FILE\\_59302baa39401\\_8\\_initiatives\\_mobilisation\\_des\\_pros\\_du\\_btiment\\_ptre\\_synthese\\_et\\_recommandations.pdf/8\\_initiatives\\_mobilisation\\_des\\_pros\\_du\\_btiment\\_ptre\\_synthese\\_et\\_recommandations.pdf](http://www.envirobotcentre.com/upload/document/ressource/efficacite_energetique/classes/retour_d_experience/FILE_59302baa39401_8_initiatives_mobilisation_des_pros_du_btiment_ptre_synthese_et_recommandations.pdf/8_initiatives_mobilisation_des_pros_du_btiment_ptre_synthese_et_recommandations.pdf)

**Massification de la rénovation : Des leviers pour l'émergence d'un développement économique local, présentation d'atelier lors des Assises européennes de la transition énergétique, janvier 2017. Présentation du Conseil Départemental de l'Essonne, de la FFB77 et de RPE.**

Consulter en ligne :

[https://www.assises-energie.net/fileadmin/Assises\\_energie/Programme/Contenu\\_web\\_INSPIRATIONS/Atelier\\_50/AETE17-Atelier50.pdf](https://www.assises-energie.net/fileadmin/Assises_energie/Programme/Contenu_web_INSPIRATIONS/Atelier_50/AETE17-Atelier50.pdf)

**Plateformes territoriales de la rénovation énergétique, présentation d'atelier lors des Assises européennes de la transition énergétique, janvier 2017. Présentation de l'ALEC de la métropole lyonnaise, ALEC Territoire Angers Loire Métropole, ALEC de Saint-Quentin-en-Yvelines**

Consulter en ligne :

[https://www.assises-energie.net/fileadmin/Assises\\_energie/Programme/Contenu\\_web\\_INSPIRATIONS/Atelier\\_23/AETE17-Atelier23.pdf](https://www.assises-energie.net/fileadmin/Assises_energie/Programme/Contenu_web_INSPIRATIONS/Atelier_23/AETE17-Atelier23.pdf)

**L'animation des professionnels dans les PTRE, synthèse d'atelier lors des Rencontres nationales Réseaux EIE & PTRE, octobre 2017. Présentation de l'ADEME, Chambre des Métiers Bretagne, DORÉMI**

Consulter en ligne :

<http://rencontresnationales2017.fr/wp-content/uploads/2017/11/Atelier-1-les-professionnels.pdf>

**Synthèse de l'atelier, janvier 2017. Présentation de l'ALEC de la métropole lyonnaise, ALEC Territoire Angers Loire Métropole, ALEC de Saint-Quentin-en-Yvelines**

Consulter en ligne :

[https://www.assises-energie.net/fileadmin/Assises\\_energie/Programme/Contenu\\_web\\_INSPIRATIONS/Atelier\\_23/AETE17-Atelier23.pdf](https://www.assises-energie.net/fileadmin/Assises_energie/Programme/Contenu_web_INSPIRATIONS/Atelier_23/AETE17-Atelier23.pdf)

**Les plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) : des acteurs nouveaux à intégrer dans l'environnement existant, Note du Forum de l'habitat privé de compte-rendu d'audition d'AMORCE, mars 2017.**

Consulter en ligne : <https://www.forumhabitatprive.org/fre/13/productions/productions/telecharger/484>

**Espace Info Énergie et Plateformes territoriales de la rénovation énergétique : les deux briques complémentaires à la mise en œuvre du service public de la performance énergétique de l'habitat, CLER – Réseau pour la transition énergétique, janvier 2018**

Consulter en ligne : [https://cler.org/wp-content/uploads/2018/01/note\\_sppeh\\_cler\\_2018-01.pdf](https://cler.org/wp-content/uploads/2018/01/note_sppeh_cler_2018-01.pdf)

**Web-séminaire : les plateformes locales de la rénovation énergétique : quel bilan après 3 ans d'expérimentation, CLER – Réseau pour la transition énergétique, décembre 2018**

Consulter en ligne : <https://cler.org/mise-en-oeuvre-et-deploiement-des-plateformes-locales-de-la-renovation-energetique-quelles-perspectives-dans-les-territoires/>

**Atelier « Rénovation énergétique des bâtiments : structurer une approche territoriale pour mobiliser les acteurs », Rencontres nationales énergie et territoires ruraux, septembre 2017**

Consulter en ligne : <http://www.territoires-energie-positive.fr/fre/reseau/recontres-nationales/recontres-nationales-2017/renovation-energetique-des-batiments-structurer-une-approche-territoriale-pour-mobiliser-les-acteurs>

## Qui sommes-nous ?

Depuis 1984, le CLER - Réseau pour la transition énergétique défend et accompagne la montée en puissance des énergies renouvelables et de la maîtrise de l'énergie dans le paysage énergétique français. Grâce à un réseau d'acteurs locaux précurseurs, l'association poursuit son objectif d'accélérer la transition énergétique sur le terrain.

En innovant sans cesse et en élaborant des pratiques vertueuses et reproductibles, ces professionnel.les engagé.e.s forment une société civile déjà en mouvement dans les territoires.

- Des collectivités qui visent la couverture de leurs besoins énergétiques, après les avoir réduits au maximum, par les énergies renouvelables locales
- Des associations qui accompagnent des citoyens dans leur démarche de sobriété ou de rénovation énergétique
- Des entreprises qui développent les énergies renouvelables ou l'efficacité énergétique au quotidien

Cette enquête a été rédigée par Alexis Monteil. Pour nous contacter : [reseau@cler.org](mailto:reseau@cler.org) / tél : 01.55.86.80.00

**Retrouvez-nous sur Internet : [www.cler.org](http://www.cler.org)**



**CLER** RÉSEAU  
POUR LA TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE

**Avec le soutien de :**

**ADEME**



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

**GROUPE**



**Caisse  
des Dépôts**