



EVALUATION DU DISPOSITIF DES DPE EN REGION PACA

RAPPORT FINAL

JANVIER 2010

1 02 0024

SOMMAIRE

RESUME DE L'ETUDE.....	I
PHASE 1 BILAN DES DPE EN REGION PACA.....	1
1. LE CONTEXTE.....	2
1.1. LE LOGEMENT ET SES OCCUPANTS EN PACA.....	2
1.1.1. Le parc régional de logements.....	2
1.1.2. Le statut d'occupation.....	7
1.1.3. Les occupants.....	7
1.1.4. Les constructions.....	8
1.1.5. Les ventes.....	8
1.1.6. Les locations.....	8
1.2. LA POPULATION.....	10
1.3. ÉTAT CLIMATIQUE DE LA REGION.....	10
1.4. LES ACTEURS.....	11
1.4.1. Les organisations professionnelles.....	13
1.4.2. L'information professionnelle et les lieux d'échange pour le diagnostiqueur.....	14
1.5. RAPPEL SUR LES CRITIQUES.....	15
1.5.1. Le DPE.....	15
1.5.2. Les Diagnostiqueurs.....	16
2. LE DPE EN THEORIE.....	17
2.1. LES TEXTES ACTUELS.....	17
2.2. LES EVOLUTIONS PREVUES.....	18
2.2.1. Comité opérationnel « rénovations des bâtiments existants ».....	18
2.2.2. Projet de Loi Grenelle I.....	18
2.2.3. Projet de Loi Grenelle II.....	18
3. LE DPE EN PRATIQUE.....	20
3.1. POINT DE VUE EUROPEEN.....	20
3.1.1. Des situations différentes.....	20
3.1.2. Utilisation du DPE.....	20
3.1.3. Le rapport DPE.....	20
3.1.4. Centralisation.....	21
3.1.5. Le Coût /durée de la prestation.....	21
3.1.6. Recommandations.....	21
3.1.7. Pré-requis experts.....	21
3.1.8. Vérification des compétences après certification.....	21
3.1.9. Utilisation du DPE.....	21
3.2. LA FILIERE EN FRANCE ET EN PACA.....	22
3.2.1. La formation.....	23
3.2.2. La certification.....	25
3.2.3. Les diagnostiqueurs.....	27
3.2.4. Les acteurs de l'immobilier.....	29
3.3. RETOUR D'EXPERIENCE SUR 4 BIENS IMMOBILIERS.....	30
3.4. LA DEONTOLOGIE ET LES DEMARCHES QUALITE.....	34
3.5. UN DPE DE QUALITE.....	35
3.5.1. Pré-requis pour le diagnostiqueur.....	35
3.5.2. Méthodologie.....	35
3.5.3. Utilisation de l'outil.....	35
3.5.4. Déroulement.....	36
3.5.5. Livrables.....	36
3.5.6. Focus sur le contenu du rapport DPE remis au client (pièce 2 ci-dessus).....	37
3.5.7. La durée.....	38
3.5.8. Le tarif.....	38
3.6. GUIDES OFFICIELS ET FICHES PRATIQUES.....	39
3.6.1. Guides officiels.....	39
3.6.2. Fiches pratiques.....	39
4. CONCLUSIONS ET PRECONISATIONS D' ACTIONS.....	41
4.1. AMELIORER LA REALISATION DES DPE EN PACA.....	42
4.1.1. Mise à disposition d'information, d'outils pratiques et méthodologiques.....	43
4.1.2. Animation et fédération des diagnostiqueurs sur le territoire.....	43
4.1.3. Autres actions possibles.....	44
4.2. AMELIORER L'UTILISATION DU DPE EN PACA.....	44
4.2.1. Utilisation du DPE par les acteurs de l'immobilier.....	44
4.2.2. Utilisation du DPE par les destinataires, propriétaires bailleurs, vendeurs et acquéreurs.....	45

PHASE 2 LES ACTEURS DE L'IMMOBILIER ET LA MAITRISE DE L'ENERGIE.....	46
1. INTRODUCTION.....	47
1.1. CONTEXTE NATIONAL CONCERNANT LES ACTEURS DE L'IMMOBILIER	47
1.2. RAPPEL DES CONCLUSIONS DE LA PHASE 1 DE L'ETUDE	47
1.2.1. Améliorer l'utilisation des DPE par les acteurs de l'immobilier.....	48
1.2.2. Améliorer l'utilisation des DPE par les particuliers.....	48
1.3. DEROULEMENT DE LA PHASE 2 DE L'ETUDE	48
2. SYNTHESE DES ENTRETIENS.....	50
2.1. SYNTHESE DES ENTRETIENS – AGENTS IMMOBILIERS	50
2.1.1. Sensibilisation générale à la performance énergétique et au DPE.....	50
2.1.2. Modalités pratiques du DPE du point de vue de agents immobiliers	51
2.1.3. La valeur accordée au DPE par les agents immobiliers et l'utilisation du DPE...	54
2.1.4. Les besoins exprimés et les pistes identifiées pour améliorer le dispositif.....	54
2.2. SYNTHESE DES ENTRETIENS – NOTAIRES.....	55
2.2.1. Sensibilisation générale à la performance énergétique et au DPE.....	56
2.2.2. Modalités pratiques du DPE du point de vue des notaires	56
2.2.3. La valeur accordée au DPE par les notaires et l'utilisation du DPE	57
2.2.4. Le rôle des notaires et les axes d'amélioration	57
2.3. SYNTHESE DES ENTRETIENS – ADMINISTRATEURS DE BIENS	58
2.3.1. Les acteurs de la gestion locative et de la copropriété	59
2.3.2. Sensibilisation générale à la performance énergétique et au DPE.....	60
2.3.3. Les modalités pratiques du DPE	62
2.3.4. Difficultés et freins à la réalisation de travaux d'économie d'énergie	63
2.3.5. Le rôle des acteurs de la copropriété et les axes d'amélioration	64
2.4. SYNTHESE DES ENTRETIENS – FEDERATIONS ET SYNDICATS DE L'IMMOBILIER.....	67
2.4.1. La FNAIM.....	67
2.4.2. L'UNIS (Union des Syndicats de l'Immobilier).....	69
2.4.3. La FF2i.....	71
2.5. CONCLUSION	72
3. SYNTHESE DES LEVIERS D'ACTION POUR L'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE	
ENERGETIQUE DES LOGEMENTS ANCIENS	74
3.1. LES LEVIERS D'ACTION AU NIVEAU DES AGENTS IMMOBILIERS.....	75
3.1.1. Susciter l'envie et mettre en valeur l'intérêt de s'impliquer	75
3.1.2. Fournir des outils pour leur permettre de mieux exercer leur métier	75
3.1.3. Fournir un point contact référent « dédié », ou source d'information privilégiée	75
3.1.4. Fournir de l'information à relayer	76
3.1.5. Organiser des échanges entre ces acteurs.....	76
3.1.6. Organiser des opérations pilotes.....	76
3.2. LES LEVIERS D'ACTION AU NIVEAU DES NOTAIRES	76
3.2.1. Susciter l'envie et mettre en valeur l'intérêt de s'impliquer	76
3.2.2. Fournir des outils pour leur permettre de mieux exercer leur métier	76
3.2.3. Fournir un point contact référent « dédié », ou source d'information privilégiée	77
3.2.4. Fournir de l'information à relayer	77
3.3. LES LEVIERS D'ACTION AU NIVEAU DES ACTEURS DES COPROPRIETES	77
4. CONCLUSION	79
PHASE 3 PRECONISATIONS D'ACTION PUBLIQUE REGIONALE SUR L'APPLICATION DU DPE	82
1. INTRODUCTION.....	83
1.1. LES PISTES D'EXPLOITATION DU DPE TELLES QU'IDENTIFIEES DANS LES PHASES 1 ET 2 DE	
L'ETUDE	83
1.2. DEROULEMENT DE LA PHASE 3 DE L'ETUDE	84
2. PRECONISATIONS D' ACTIONS.....	85
2.1. COMMUNICATION / ANIMATION D'UN RESEAU D'ACTEURS	86
2.1.2. Feuille de route	87
2.1.3. Financements	89
2.1.4. Résultats attendus et indicateurs de suivi	90
2.2. CAMPAGNES LOCALES DE RENOVATION.....	91
2.2.1. Feuille de route	92
2.2.2. Grandes lignes d'un cahier des charges pour les collectivités.....	93
2.2.3. Financement.....	95
2.2.4. Résultats attendus et indicateurs de suivi	96
2.3. PRETS BONIFIES	99
2.3.1. Feuille de route	100
2.3.2. Financement.....	101
2.3.3. Résultats attendus et indicateurs de suivi	102

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 - ESTIMATION DE L'ETAT ENERGETIQUE DU PARC D'AVANT 1975 EN PACA	6
TABLEAU 2 - PRECIPITATIONS ET TEMPERATURES MOYENNES	11
TABLEAU 3 - PISTES AU NIVEAU DE LA FORMATION	24
TABLEAU 4 - PISTES AU NIVEAU DE LA CERTIFICATION	26

LISTE DES FIGURES

FIG.1. ZONE H3 - VAR, BOUCHES DU RHONE, ALPES MARITIMES - 202 KWH/M ² .AN - CLASSE D.....	4
FIG.2. ZONE H2 - VAUCLUSE ET ALPES DE HAUTE PROVENCE - 272 KWH/M ² .AN - CLASSE E.....	5
FIG.3. ZONE H1 - HAUTES ALPES - 411 KWH/M ² .AN - CLASSE E-G.....	5
FIG.4. ENSOLEILLEMENT : CARTE D'IRRADIATION TOTALE ANNUELLE SUR UNE SURFACE HORIZONTALE	10
FIG.5. LES DEGRES JOURS UNIFIES : CARTE DES DEGRES JOURS UNIFIES16.....	11

oOo

RESUME DE L'ETUDE

L'objectif général de l'étude est d'analyser la manière dont les diagnostics de performance énergétique (DPE) sont réalisés en Provence-Alpes-Côte d'Azur et de déterminer comment cet outil pourrait servir de support mobilisable dans le cadre de la politique régionale de rénovation énergétique des logements. L'étude se déroule en trois phases :

- Phase 1 : Bilan des DPE en PACA.
- Phase 2 : Analyse du rôle des acteurs de l'immobilier sur la maîtrise de la demande en énergie.
- Phase 3 : Préconisations d'actions régionales pour promouvoir la rénovation énergétique en utilisant le DPE comme outil.

La phase 1, terminée en juillet 2009, a permis de faire le point sur les diagnostics énergétiques réalisés dans la région, d'évaluer les pratiques et de proposer des pistes permettant à la Région Paca de s'assurer que le DPE joue son rôle d'outil de sensibilisation et d'information. Cette phase a permis d'étudier le contexte de la rénovation énergétique en Paca, la filière liée au DPE et d'avoir un retour de terrain sur la manière dont les DPE sont réalisés sur le territoire. Les conclusions de la première phase ont révélé un fort besoin d'information et de formation autour du DPE, tant à destination des diagnostiqueurs pour s'assurer de la qualité des DPE réalisés, qu'à destination des particuliers et des acteurs de l'immobilier pour leur bonne compréhension et l'appropriation des DPE.

La phase de 2 de cette étude, terminée en décembre 2009, a consisté à évaluer la prise en compte de la maîtrise de la demande énergétique des logements par les acteurs de l'immobilier, en appréhendant la vision « terrain » des différents acteurs, et à identifier les moyens d'impliquer ces acteurs dans la politique de rénovation énergétique de la région, en utilisant le DPE ou d'autres outils comme support.

Sur base des analyses précédentes, la phase 3 a conduit à proposer des fiches-actions exploitables par la Région en vue de permettre à la Région et à ses partenaires (publics et privés) de mettre en place un ou des dispositifs permettant l'amélioration de la performance énergétique des logements existants, à travers une amélioration de l'utilisation de l'outil DPE. Des préconisations d'actions sont formalisées sur cette base, présentées sous forme de feuille de route opérationnelle.

**PREFECTURE - REGION PACA - ADEME
EVALUATION DU DISPOSITIF DES DPE EN REGION PACA
RAPPORT FINAL**

PHASE 1

BILAN DES DPE EN REGION PACA

1. LE CONTEXTE

1.1. LE LOGEMENT ET SES OCCUPANTS EN PACA

1.1.1. LE PARC REGIONAL DE LOGEMENTS

La Région PACA compte en 2006¹ **2.7 Millions de logements**, soit presque 9 % du parc national. Ces logements se répartissent entre :

- résidences principales : 2 millions
- résidences secondaires : 470 000
- autres (vacants, occasionnels) : 160 000

Le taux de résidence principale de la région est faible par rapport à la moyenne nationale du fait d'une proportion de résidences secondaires très élevée (17 %), près du double de la moyenne nationale.

Le logement collectif → un parc important et ancien

Les logements collectifs représentent 58 % des résidences principales, contre 44 % au niveau national. Ceci correspond à une population régionale concentrée dans des zones urbanisées (83 % de la population vit dans des unités urbanisées de plus de 20 000 habitants).

Les trois quarts de ces logements ont été construits avant 1975 et ce parc de logements collectifs se situe plutôt sur le littoral azuréen.

40 % de ces logements sont occupés par leurs propriétaires.

Les maisons individuelles → faible part des MI et parc plutôt récent

Les maisons individuelles représentent 43 % des résidences principales de la région. Cette part est nettement inférieure au niveau national. (56 % des logements français)

Elles sont équitablement réparties avant et après 1975³. Toutefois, la part des maisons individuelles dans les constructions neuves est de plus en plus importante.

4/5¹ de ces logements est occupé par leurs propriétaires.

¹ Source INSEE « Le logement en PACA », rapport d'étude, décembre 2008

Localisation de ce parc → le littoral

A eux seuls, les départements des Bouches-du-Rhône, des Alpes-Maritimes et du Var représentent, en 1999, plus de 80 % du parc de logements de la Région.

Taille du logement moyen en PACA

Le logement type en région PACA comprend 3/4 pièces, pour une surface moyenne de 83 m² (inférieur de 8 m² à la moyenne nationale). On constate une tendance à l'augmentation de la taille des logements (25m² entre 1915-2006)

Remarque : la surface moyenne des maisons individuelles est de 106m² contre 67m² pour les appartements.

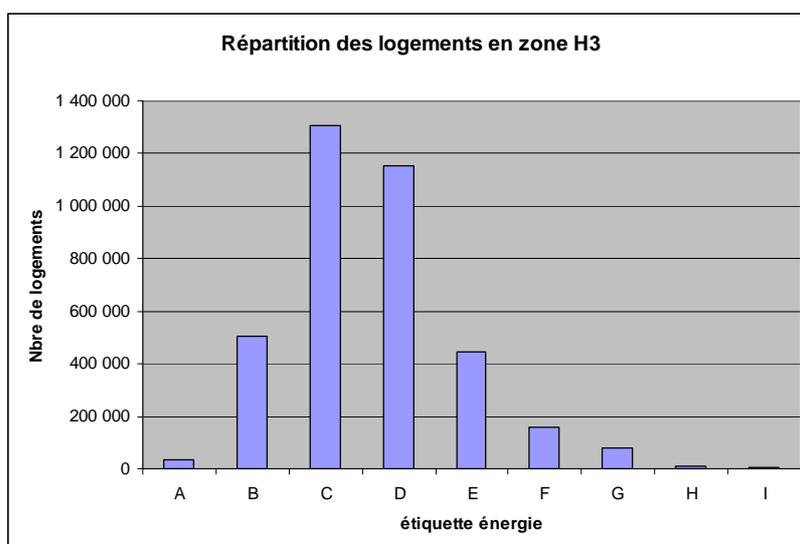
État énergétique du parc

Les départements de la région PACA se situent sur les 3 zones climatiques, H1, H2 et H3, telles que définies dans la Réglementation Thermique.

- Zone H1 : 05 ; 04 et 84 (plus de 800m d'altitude) ;
- Zone H2 : 04 et 84 (moins de 800m d'altitude) ; 06, 13 et 83 (plus de 800m d'altitude) ;
- Zone H3 : 06, 13 et 83 (moins de 800m d'altitude).

80 % des logements se situent sur le littoral donc plutôt en zone H3.

Or l'état énergétique du parc des logements en 2008², dans la zone climatique H3 fait ressortir une consommation moyenne en énergie primaire de 118 KWh/m².an (Chauffage, Refroidissement, ECS), avec la répartition suivante :



² Anah - Modélisation des performances énergétiques du parc de logements, Julien Marchal. Janvier 2008

Focus sur les logements d'avant 1975³ → un parc collectif prépondérant

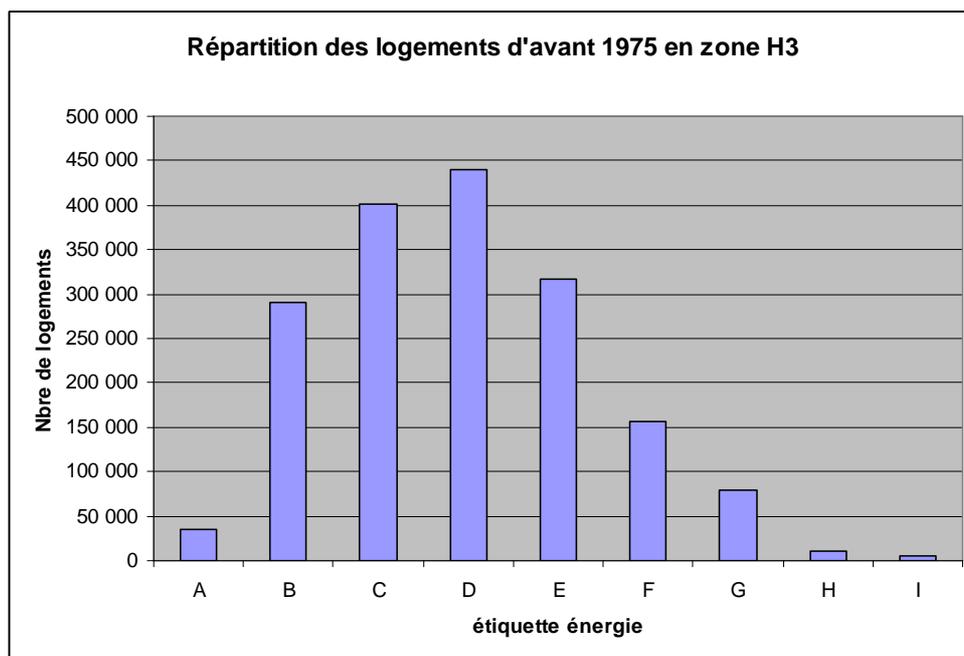
Plus spécifiquement, les logements construits avant 1975 représentent 63 % de ce parc, soit **1,6 Millions de logements** se répartissant entre :

- résidences principales pour 1,2 millions, 2 résidences principales sur 3 ont été construites avant 1975 ;
- résidences secondaires pour environ 200 000, 1 sur 2 construite avant 1975 ;
- logements occasionnels + logements vacants pour environ 200 000 également, essentiellement dans l'avant 1975.

Dans ce parc construit avant 1975, comme vu plus haut, la part de collectif est prépondérante :

- maisons individuelles : 35 % soit 558 391 logements
- collectif : 65 % soit 1 026 523 logements

En 2008², l'état énergétique du parc de logement d'avant 1975 fait ressortir les consommations moyennes d'énergie primaire suivante :



**FIG.1. ZONE H3 - VAR, BOUCHES DU RHONE, ALPES MARITIMES
- 202 KWH/M².AN - CLASSE D**

³ Source : Réhabilitation thermique du bâti d'avant 1975

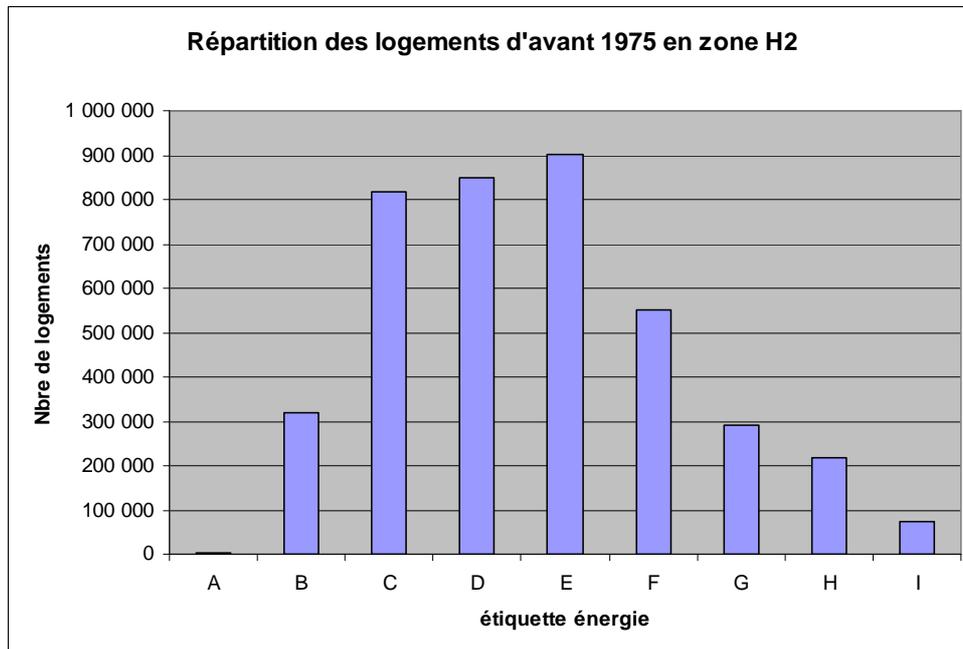


FIG.2. ZONE H2 - VAUCLUSE ET ALPES DE HAUTE PROVENCE - 272 KWH/M².AN - CLASSE E

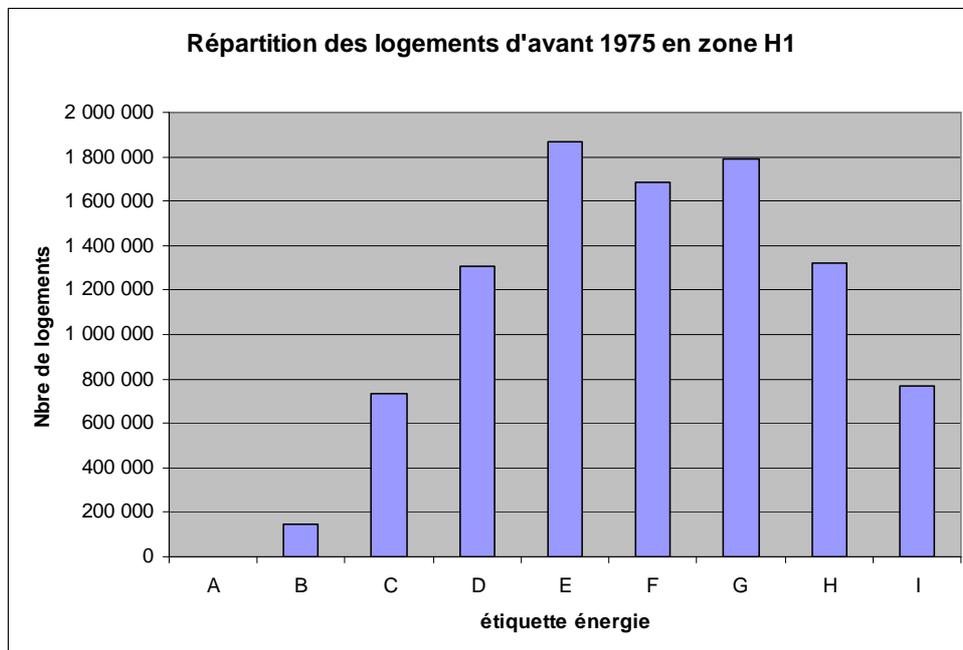


FIG.3. ZONE H1 - HAUTES ALPES - 411 KWH/M².AN - CLASSE E-G

TABLEAU 1 - ESTIMATION DE L'ETAT ENERGETIQUE DU PARC D'AVANT 1975 EN PACA

Département	Stock avt 1975 ¹ Parc total	Stock Avt 1975 ¹ Résidences principales			Zone climatique	Perf. moyenne de la zone ² (kWh/m ³ .an)	Classe moyenne de la zone ²
05 - Hautes Alpes	55 289	29 947	2 %	2 %	H1	411	E-G
84 - Vaucluse	148181	123882	10 %	13 %	H2	272	E
04 - Alpes Hautes Provence	62618	36407	3 %				
83 - Var	304688	212889	17 %	84 %	H3	202	D
13 - Bouches du Rhône	586941	518855	43 %				
06 - Alpes Maritimes	427197	294825	24 %				
	1 584 914	1 216 805	100 %	100 %			

¹ source : INSEE RP99

² source : Anah - Julien Marchai

Qualité des logements

Les logements de bonne qualité sont répartis comme suit :

- 73 % des maisons individuelles ;
- 53 % des logements collectifs.

A l'opposé, la région compte plus de logements en **mauvaise qualité**⁴ que la moyenne nationale, avec une part de 8 % des résidences principales. Cette part est plus importante au niveau de la région urbaine Marseille-Aix-en-Provence.

19 % des résidences principales présentent des **signes d'humidité**. Les toitures et façades semblent ne pas être toujours adaptées à la violence des orages que subit la région. Les infiltrations d'eau étant plus fréquentes dans la région qu'au niveau national.

18 % de ces résidences sont considérées comme **mal insonorisées**.

A peine plus de la moitié des résidences principales de la région est équipée en majorité de fenêtres avec double-vitrage. Critères très impactant dans une région fortement urbanisée. En particulier, **les logements équipés en majorité en double vitrage concernent seulement 40 % des locataires du secteur libre** et 57 % des locataires du secteur réglementé. Ils **concernent 56 % des propriétaires accédants** et 75 % des propriétaires non accédants⁵.

La mauvaise qualité des logements se concentre sur les logements anciens, 11 % à 14 % des logements construits avant 1967 sont considérés comme de mauvaise qualité. Ce chiffre chute à 1 % ou 2 % pour les logements construits après 1982.

Au niveau National⁶, dans ces logements anciens (avant 1975), les types de chauffage sont les suivants (ordre décroissant) :

⁴ Définition Insee sur 18 critères

⁵ Propriétaire accédant : personne n'ayant pas intégralement remboursé le(s) crédit(s) contracté(s) pour l'achat de son [logement](#).

⁶ Source : Observatoire de l'énergie (2004) : 20ans de chauffage dans les résidences principales en Fr. de 1982 à 2002

- Maisons individuelles : Gaz, Fioul, Bois, Electricité
- Collectif avec chauffage collectif : Gaz, Fioul, Urbain
- Collectif avec chauffage individuel : Gaz, Electricité

Dans le logement collectif ancien, la part du chauffage collectif a une part équivalente à celle du chauffage individuel.

1.1.2. LE STATUT D'OCCUPATION

En région PACA, un peu plus d'un ménage sur deux est propriétaire de son logement⁷, part comparable à la moyenne nationale (57 %). La répartition des différents statuts d'occupation est la suivante⁷ :

- Propriétaire : 55 %
- Locataire secteur libre : 30 %
- Locataire secteur réglementé : 14 %

La région compte peu de logements sociaux (secteur réglementé) par rapport à la moyenne nationale (18 %)

Remarque : les logements sociaux ne font pas partie des cibles de l'étude.

Il existe plus de logements surpeuplés en PACA, avec 12 % des ménages, qu'au niveau national (9 %). Ce taux de sur-occupation atteint 17 % dans les logements collectifs. Cette sur-occupation est par ailleurs beaucoup plus importante pour les locataires du secteur libre (23 %).

1.1.3. LES OCCUPANTS

1.1.3.1. LES PROPRIETAIRES

Les propriétaires de la région PACA, plus d'un million de ménages, vivent plutôt en habitat individuel (59 %), cette part reste faible par rapport à la tendance nationale (79 %). De plus, il existe une forte disparité entre les départements puisque ces propriétaires vivent plutôt en appartement sur le littoral azuréen (61 %).

Quasiment **la moitié des propriétaires sont des retraités (44 %)**. Les autres 56 % sont majoritairement des agriculteurs, artisans, commerçants et chefs d'entreprise, cadres & professions intellectuelles supérieures et professions intermédiaires. Au niveau national, les ouvriers et employés sont plus souvent propriétaires qu'en PACA.

Concernant la structure du foyer, 68 % des couples sont propriétaires contre 33 % pour les familles monoparentales.

Les propriétaires se situent plutôt dans les logements récents (après 1982).

Le revenu moyen des propriétaires accédants est de 3160€, pour un reste à vivre de 2410€, la durée moyenne de leur prêt est de 17 ans.

⁷ Source INSEE « Le logement en PACA », rapport d'étude, décembre 2008

1.1.3.2. LES LOCATAIRES

Ils occupent un peu moins d'un logement sur deux. Le taux de mobilité résidentielle en région PACA est de 25 %⁸, c'est-à-dire qu'un locataire sur quatre change de logement au cours de l'année.

Les locataires du secteur libre, soit plus de 500 000 ménages, ont un revenu moyen de 1750€ et dépensent 520 € de loyer et 50 € charges. Ceci correspond à un reste à vivre de 1260€ soit un taux d'effort⁹ net de 28 %, à cinq point de plus que la moyenne nationale.

Près d'un ménage sur cinq en PACA perçoit des aides au logement. La part des ménages ayant des difficultés de paiement de leur loyer est plus élevée qu'au niveau national. 22 % des locataires ont connus au cours des 24 derniers mois des difficultés de paiement. Le revenu moyen mensuel de ces ménages en difficulté est de 1440€, la part du loyer dans ces revenus est de 30 %.

1.1.4. LES CONSTRUCTIONS

Sur les dix dernières années, le nombre moyen annuel de constructions est de plus de 25 000 logements, soit un peu moins de 1 % du parc de 2005¹⁰. La part des maisons individuelles dans les constructions neuves est de plus en plus importante.

1.1.5. LES VENTES

Entre 1992 et 2000¹¹, le volume moyen annuel des ventes de logements neufs et anciens en PACA s'élevait à 70 000 logements.

En 2008, le nombre de vente a été le suivant¹² :

Département	Nbre ventes 2008
04	3056
05	2387
06	15159
13	21650
83	17362
84	5558
Total PACA	65 442

1.1.6. LES LOCATIONS

Le nombre de locations annuelles est difficile à obtenir de manière précise car les locations peuvent avoir lieu sans intervention d'un intermédiaire du type agence immobilière permettant d'enregistrer la transaction.

⁸ Source : base CLAMEUR sur le marché locatif.

⁹ Le taux d'efforts net = (loyers + charges – aides au logement) / revenus disponibles

¹⁰ Source IFEN

¹¹ Source SES - Enquêtes annuelle sur les mutations de logements neufs et anciens à partir de la base EXISTAN.

¹² Source : Observatoire InfoDiagnostiqueur.com / immotracker.

Un chiffre de 100 000 locations annuelles semble être estimation acceptable. Ce chiffre provient des deux sources suivantes.

- D'une part, le parc locatif représente 44 % des logements en PACA, dont 30 % en secteur libre¹³, soit un peu plus de 600 000 logements.

En 2005, il se répartissait comme suit :

Département	Parc locatif 2005	
04	18 247	3 %
05	13 145	2 %
06	173 965	27 %
13	245 895	38 %
83	124 561	19 %
84	63 493	10 %
Total PACA	639 306	100 %

Source : INSEE

La mobilité résidentielle¹⁴ moyenne annuelle entre 1998 et 2009 des locataires est de 24.2 % en Région PACA.

Remarque : Le taux de mobilité sur la CA Pays d'Aubagne et de l'Etoile : 20 %¹⁵

On peut donc en déduire une estimation de 150 000 locations annuelles (600 000*.25).

- D'autre part, ce chiffre est à mettre en regard des chiffres présentés par le site Immotracker pour 2008¹² :

Département	Nbre locations 2008
04	2 151
05	1 897
06	10 522
13	20 593
83	10 780
84	5 722
Total PACA	51 665

Ce chiffre étant basé sur les annonces de locations ciblées par le site.

¹³ Source INSEE « Le logement en PACA », rapport d'étude, décembre 2008

¹⁴ Le taux de mobilité résidentielle représente la proportion des locataires qui changent de logement au cours d'une année donnée.

¹⁵ Source : L'observatoire départemental des loyers, ADIL13,

1.2. LA POPULATION

La région PACA compte plus de 4.8 millions de personnes en 2006, soit presque 8 % de la population nationale. Cette population est fortement urbanisée, 80 % vit en unité urbaine de plus de 20 000 habitants contre 50 % au niveau national.

Le chômage dans la région est plus important que la moyenne nationale, à 10.4 % de la population active fin 2006, soit presque deux points de plus que le taux national. Fin 2007, 103 500 personnes étaient allocataires du RMI, soit plus de 2 % de la population.

1.3. ÉTAT CLIMATIQUE DE LA REGION

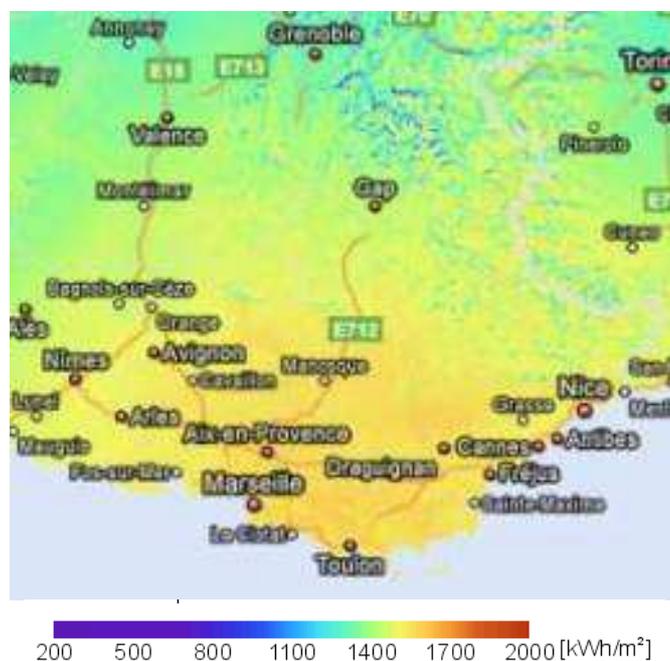


FIG.4. ENSOLEILLEMENT : CARTE D'IRRADIATION TOTALE ANNUELLE SUR UNE SURFACE HORIZONTALE¹⁶

¹⁶ Source : PVGIS

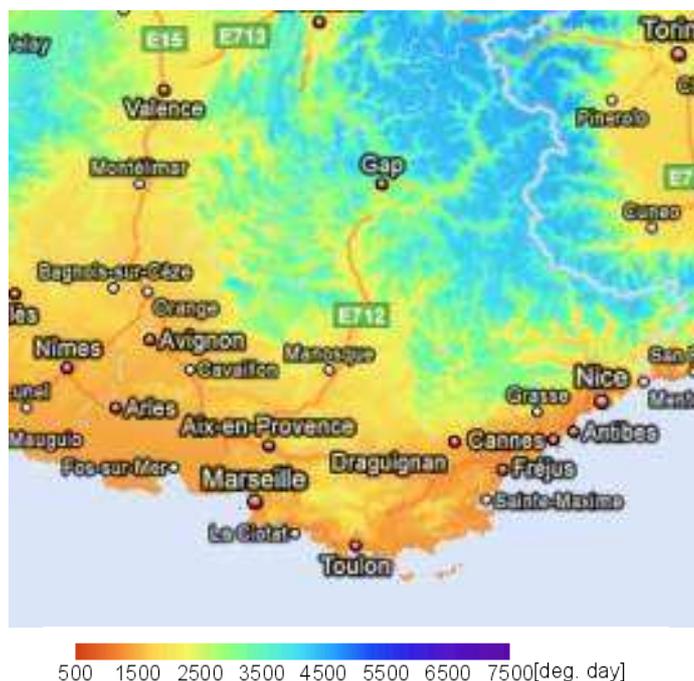


FIG.5. LES DEGRES JOURS UNIFIES¹⁷ : CARTE DES DEGRES JOURS UNIFIES¹⁶

TABLEAU 2 - PRECIPITATIONS ET TEMPERATURES MOYENNES

Période 2003-2007	Température moyenne annuelle (°C)	Cumul annuel de précipitations (mm)
HAUTE S-ALPES	11,2	587,9
ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE	13,3	560,6
VAUCLUSE	14,7	514,8
VAR	15,6	518,3
BOUCHES-DU-RHONE	15,9	390,2
ALPES-MARITIMES	16,4	516,4

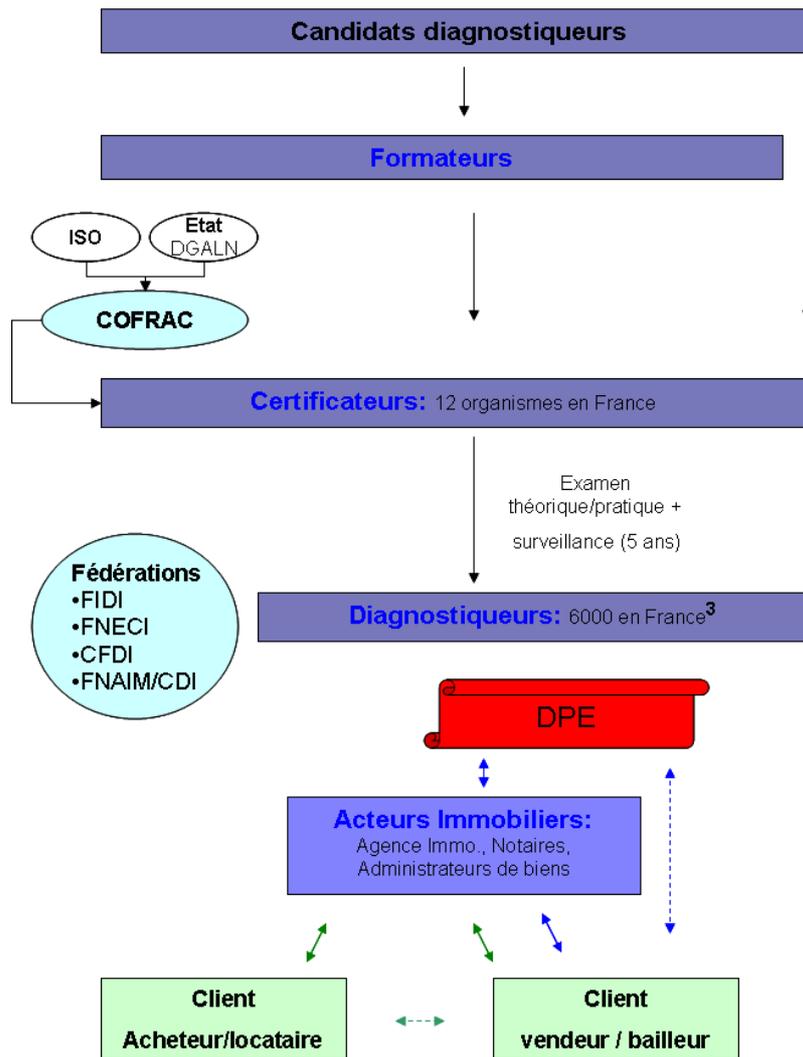
Source : IFEN

On constate un écart de presque 5°C sur les températures moyennes au sein de la région ainsi que de faibles précipitations pour les Bouches du-Rhône.

1.4. LES ACTEURS

Les acteurs directs et indirects autour du DPE sont nombreux. Ils sont représentés dans le schéma ci-dessous :

¹⁷ Les degrés jour unifiés ou DJU permettent de réaliser des estimations de consommations d'énergie [thermique](#) en proportion de la rigueur de l'hiver.



Premiers intervenants dans la filière, les **formateurs** ont pour rôle de former les candidats au métier de diagnostiqueur et à l'examen de certification. Le passage par une formation n'est pas obligatoire aujourd'hui en France. Aucun pré-requis n'est demandé pour passer une formation.

Vient ensuite la certification des candidats. La France a fait le choix de sélectionner les diagnostiqueurs habilités à réaliser un DPE non pas sur la base de pré-requis (expérience, diplômes) mais sur la base d'un examen théorique et pratique. Ces examens sont gérés par des **organismes certificateurs**. La certification est obligatoire pour exercer.

Ces organismes certificateurs sont eux-mêmes accrédités par le **COFRAC**, Comité Français d'Accréditation. Ce dernier est chargé de vérifier que les organismes appliquent :

- la norme ISO Certification de personne : NF EN ISO/CEI 17024 ;
- les textes législatifs, en particulier l'arrêté du 16 octobre 2006 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques réalisant le diagnostic de performance énergétique et les critères d'accréditation des organismes de certification.

Les candidats ayant réussi les examens sont alors **diagnostiqueurs DPE** pour une durée de 5 ans et font l'objet d'un contrôle de la part des certificateurs au bout de la deuxième année d'exercice.

Dans l'exercice de son métier, le diagnostiqueur peut recevoir un ordre de mission de la part du **propriétaire vendeur ou bailleur** du bien, ou de la part du **gestionnaire du bien** mandaté pour la transaction, par exemple un notaire, une agence immobilière ou un administrateur de bien. Le DPE sera ensuite présenté au client **acheteur ou futur locataire**.

1.4.1. LES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

La profession des diagnostiqueurs est une profession assez jeune (3 ans pour le DPE), en pleine organisation et dont les compétences évoluent au fur et à mesure de l'apparition des nouveaux diagnostics réglementaires.

La profession se fédère notamment autour de quatre organisations récemment constituées, la FNECI - Fédération Nationale des Experts de la Construction et de l'Immobilier en 2003, la FIDI - Fédération Interprofessionnelle du Diagnostic Immobilier en 2004, la CFDI – Confédération Française du Diagnostic Immobilier en 2006, et la CDI/FNAIM- la Chambre des Diagnostiqueurs Immobiliers de la FNAIM.

Ces organisations proposent quelques informations et fiches pratiques sur le métier de diagnostiqueur. Le nombre d'adhérents n'est cependant pas encore très important à ce jour.

En Paca, il existe 29 adhérents à la CDI et 17 adhérents à la FNECI, 1 adhérent à la CFDI. Soit moins de 10 % des diagnostiqueurs de la région.



La FNECI (Fédération Nationale des Experts de la Construction et de l'Immobilier, www.fneci.org) a vu le jour en 2003, à l'initiative d'experts en diagnostics et d'experts en évaluation.

Elle a pour but non seulement de fédérer les experts autour des mêmes valeurs - et de défendre leurs intérêts -, mais aussi de leur permettre de bénéficier de services adaptés à leur quotidien.

Fédération nationale regroupant environ 350 cabinets de diagnostiqueurs immobiliers, mais aussi organisation syndicale représentative, son importance lui permet d'être un acteur majeur auprès des Pouvoirs Publics et de s'impliquer dans les évolutions réglementaires et professionnelles du secteur d'activité.

Chacun de nos membres adhère aux principes déontologiques de la fédération et défend les valeurs d'indépendance, d'impartialité et de professionnalisme qui sont les fondements de notre métier.



Créée le 5 mars 2004, la FIDI (**Fédération Interprofessionnelle du Diagnostic Immobilier**, www.fidi.fr) est une association loi 1901 dont la vocation est de rassembler

tous les acteurs du diagnostic immobilier et faire entendre leur voix. Elle se consacre exclusivement aux intérêts de ce nouveau métier qu'est le diagnostic immobilier pour le faire reconnaître comme une profession autonome et reconnue.

La vocation du diagnostic immobilier est d'assurer la sincérité de la transaction immobilière. L'action de la FIDI se fonde sur des convictions fortes : la compétence (clef de la reconnaissance), l'indépendance (valeur cardinale), la responsabilité vis à vis de ses clients. La FIDI s'est donnée pour objet l'organisation de la profession du diagnostic immobilier, la promotion des bonnes pratiques et de la déontologie du métier, la défense des intérêts de la profession, la représentation de la profession auprès des autorités.



La CFDI (www.la-cfdi.fr) est la confédération ouverte à toutes les associations, fédérations françaises et organismes professionnels oeuvrant dans le domaine des diagnostics immobiliers. Elle regroupe d'ores et déjà la majorité des associations professionnelles. Elle a été initiée en mai 2005 et confirmée par ses membres fondateurs au travers de statuts appropriés le 11 juillet 2006. Elle n'a pas d'adhérent en tant que "personne physique". Elle a pour but d'organiser, représenter et promouvoir la profession. Mais aussi, par ses différentes interventions, d'assurer une veille et un contrôle juridiques et techniques constants pour tous les sujets d'actualité.



La Chambre des Diagnostiqueurs Immobiliers de la FNAIM (www.fnaim.fr) s'est donné pour mission de faire des spécialistes du diagnostic un métier connu et reconnu des professionnels et, bien entendu, du grand public. Elle entend créer une vraie synergie entre les différents acteurs du marché immobilier.

Parce qu'il est rigoureusement associé à la démarche qualité que développent la FNAIM et ses adhérents depuis sa création (audits réguliers, veille juridique active), l'adhérent à la chambre s'engage à respecter le code d'Ethique et de Déontologie tout au long de son parcours, ce qui garantit ainsi son indépendance et par conséquent sa sérénité. Accompagner, rassembler, coordonner, représenter, former et certifier, autant de valeurs fortes de la Chambre pour faciliter l'exercice de la profession sur le terrain.

Par ailleurs, la FNAIM met à disposition (<http://www.fnaim.fr/immobilier-pratique/dossiers.html>) un certain nombre d'information pratique liée à l'énergie et au DPE : dont "Comment se chauffer sans gaspiller ?", « Comment économiser l'énergie chez soi ? », « Chauffage : comment faire le bon choix ? », "Chauffage : règles de sécurité et d'entretien", "Vente : les diagnostics obligatoires", « Location : les diagnostics obligatoires"

→ Pour la Région Paca, ces organisations peuvent jouer un rôle de relais auprès de leurs adhérents à moyen terme. Elles peuvent malgré tout d'ores et déjà participer à une animation et à la mise en place d'une dynamique des diagnostiqueurs régionaux.

1.4.2. L'INFORMATION PROFESSIONNELLE ET LES LIEUX D'ÉCHANGE POUR LE DIAGNOSTIQUEUR

Il existe aujourd'hui de nombreuses sources d'information sur le diagnostic immobilier et en particulier le DPE.

On peut citer :

- Deux sites internet :
 - Info Diagnostiqueur :www.infodiagnostiqueur.com
 - Diagnostiqueur immobilier www.diagnostiqueur-immobilier.fr
- Le magazine DIMAG
- Deux événements :
 - Le Salon National du Diagnostic Immobilier (organisé en mars) ;
 - La journée du Diagnostic Immobilier, Salon et conférences (organisée en octobre) www.journeesdudiagnostic.com

1.5. RAPPEL SUR LES CRITIQUES

Les principales critiques faites au DPE depuis sa mise en place il y a 3 ans sont les suivantes :

1.5.1. LE DPE

1.5.1.1. ERREURS DANS LES DPE

- Erreur sur la surface habitable calculée
- Erreur sur l'estimation des consommations et donc des coûts d'exploitation

1.5.1.2. CONFORMITE DES RAPPORTS VIS-A-VIS DE LA REGLEMENTATION

- Absence de recommandations
- Absence des références réglementaires
- Absence de présentation du DPE et des recommandations à l'issu du DPE

1.5.1.3. TARIF DU DPE

- Fourchette de tarif pour un même bien allant jusqu'à 42 % d'écart.

1.5.1.4. REALISATION TARDIVE DU DPE

Régulièrement réalisé en dernière minute, avant la signature de promesse de vente, acte authentique ou contrat de location. Ce qui peut avoir des conséquences sur :

- La qualité du DPE réalisé dans la hâte ;
- L'indépendance des conclusions pour ne pas perturber la vente / location ;
- Le fait que le DPE ne peut entrer comme critère de choix pour l'acquéreur ou le locataire.

1.5.2. LES DIAGNOSTIQUEURS

1.5.2.1. OBJECTIVITE DANS LA REDACTION DES RAPPORTS ET CONCURRENCE FAUSSEE

- Du fait du lien commercial qui peut exister entre diagnostiqueur et agences immobilières ou notaires (réduction, commission, Chèque cadeaux) le diagnostiqueur peut manquer d'objectivité afin de ne pas entraver une vente ou location.
- Du fait du lien juridique qui peut exister entre une entité dédié au diagnostic et un autre agent immobilier. (ex : FONCIA et CNEM ou dans une moindre mesure adhérents FNAIM/CDI)

1.5.2.2. INDEPENDANCE ENTRE CERTIFICATION ET DIAGNOSTIQUEUR

Certains Groupe possèdent une entité chargée de certifier les diagnostiqueurs et une autre qui exerce le métier de diagnostiqueur. Par exemple :

- Bureau Veritas Certification / Bureau Veritas ;
- SQI / Socotec ;
- DEKRA / Norisko.

oOo

2. LE DPE EN THEORIE

2.1. LES TEXTES ACTUELS

Le DPE a été introduit par la Directive Européenne sur la Performance Energétique des Bâtiments, EPBD, en 2002. Les premiers textes définissant le DPE datent de 2006 et ont été complétés depuis. Les modalités de certification des diagnostiqueurs, d'exercice de la profession, le contenu des rapports DPE, les méthodes de calcul sont autant de sujets définis par les arrêtés et décrets ci-dessous.

Voici la liste de ces textes :

- EPBD, Directive Européenne sur la Performance Energétique des Bâtiments 2002/91, Janvier 2003 ;
- La loi du 9 décembre 2004, transposant cette directive dans le droit français ;
- Le DPE est défini dans le CCH :
 - Les articles L134-1 à 5 concernent les définitions liées aux DPE ;
 - Les articles L. 271-4 à 6 concernent les modalités de fournitures des DPE ;
- Les textes parus :
 - Décret du 5 sept. 2006 :modifiant le CCH
 - Décret du 14 sept. 2006 :modifiant le CCH
 - Arrêté du 15 sept. 2006 :DPE vente, méthodes et procédures
 - Arrêté du 16 oct. 2006 :Diagnostiqueurs, critères de certifications des compétences et accréditation des organismes de certification
 - Décret du 21 déc. 2006 : modifiant le CCH, durée de validité du DPE vente
 - Décret du 19 mars 2007 : . modifiant le CCH, affichage DPE dans les ERP publics
 - Arrêté du 3 mai 2007 : DPE location
 - Arrêté du 21 sept. 2007 : DPE construction
 - Arrêté du 9 nov. 2007 : Méthodes de calcul
 - Arrêté du 7 déc. 2007 :DPE affichage dans les bâtiments publics
 - Arrêté du 18 déc. 2007 : Contenu CO2 des réseaux de chaleur.
 - Décret du 15 mai 2008 modifiant le CCH, DPE location

2.2. LES EVOLUTIONS PREVUES

Après trois années de pratique du DPE, certaines évolutions sont prévues pour améliorer l'outil et la manière dont il est réalisé. La majorité de ces évolutions ont été proposées dans le cadre des comités opérationnels du Grenelle de l'Environnement et se retrouvent dans les projets de loi Grenelle I et Grenelle II.

2.2.1. COMITE OPERATIONNEL « RENOVATIONS DES BATIMENTS EXISTANTS »¹⁸

Le rapport d'étape, en particulier le chapitre « 2. Améliorer l'information sur la performance des bâtiments existants et la lisibilité de l'offre », traite du DPE. Les propositions sont les suivantes :

- Créer un observatoire de la performance énergétique des bâtiments ;
- Obliger les diagnostiqueurs à transmettre les DPE à un organisme désigné par l'état ;
- Améliorer le contenu des recommandations de travaux du DPE ;
- Limiter dans le temps la validité du DPE ;
- Généraliser le DPE lors des mises en location des locaux tertiaires ;
- Rendre obligatoire l'affichage du DPE dans les établissements privés recevant du public ;
- Inciter les acteurs immobiliers à indiquer la classe DPE du bien dans toute publicité ou annonce relative à la vente ou la location ;
- Conditionner l'octroi d'aides liées à l'énergie pour la rénovation des bâtiments existants à la réalisation d'un DPE ou d'un audit énergétique ;
- Favoriser l'utilisation d'un DPE « à l'immeuble » pour les ventes d'un lot de bâtiment chauffé collectivement ;
- Développer une méthodologie de calcul conventionnel de la performance énergétique pour les DPE de constructions antérieures à 1948.

2.2.2. PROJET DE LOI GRENELLE I

Le texte adopté en première lecture à l'Assemblée Nationale le 21.10.08 et au Sénat le 10.02.09 précise¹⁹ :

- Article 5 : Le diagnostic de performance énergétique sera adapté à l'outre-mer afin de tenir compte des caractéristiques propres à ces territoires
- Article 47 : Afin d'assurer une bonne information des particuliers et des professionnels du bâtiment, l'État s'engage à améliorer la qualité et le contenu du diagnostic de performance énergétique dans le but de disposer d'un outil de référence fiable et reconnu par tous.

2.2.3. PROJET DE LOI GRENELLE II

Pour l'instant, le projet de loi concerne le DPE sur les points suivants :

¹⁸ Le paragraphe 1.4.1.4 du rapport d'étape (Août 2007) est consacré au DPE.

¹⁹ Site internet du Sénat : ameli.senat.fr

- **Centralisation des DPE au niveau National** : une base de données sera prochainement constituée avec les futurs DPE réalisés, obligatoirement transmis par les diagnostiqueurs. Horizon prévu : 2010-2011.
- **Périmètre pour l'obligation de DPE** : les DPE seront prochainement étendus aux locations de bâtiments non résidentiels. Leur affichage obligatoire sera étendu aux établissements privés recevant du public.
- **Actions à l'immeuble** : Favoriser l'utilisation d'un DPE à l'immeuble pour les ventes de lots d'un bâtiment chauffé collectivement.
- **Constructions antérieurs à 1948** : Les démarches sont en cours pour arriver à déterminer une méthode d'estimation de la performance énergétique des bâtiments construits avant 1948. Cette démarche sera toutefois assez longue et aucun résultat n'est à prévoir avant 2011.

oOo

3. LE DPE EN PRATIQUE

3.1. POINT DE VUE EUROPEEN

Un benchmark a été mené afin de connaître les pratiques pour les quatre pays européens suivants : Allemagne, Pays-Bas, Danemark et France.

A l'instar de la France, les trois autres pays ont dû transposer la Directive sur la Performance Énergétique des Bâtiments de 2002.

Le tableau détaillé des caractéristiques pour chaque pays est fourni en annexe. Il en ressort les points suivants :

3.1.1. DES SITUATIONS DIFFERENTES

Le contexte lié au DPE n'est pas le même pour ces pays, le parc de bâtiments existants n'est pas toujours aussi important qu'en France, et par voie de conséquence, le nombre de diagnostiqueurs nécessaires pour les réaliser non plus.

Le tableau ci-dessous présente ces deux indicateurs :

	Danemark	Allemagne	Pays-Bas	France
Parc existant	3 millions	38 millions	7 millions	31 millions
Nb de diagnostiqueurs	1200	50 000	340 entreprises	6000

3.1.2. UTILISATION DU DPE

Au Danemark, le DPE est utilisé dans le cadre de la réglementation thermique. Un bâtiment neuf doit avoir un niveau de performance défini dans le DPE pour que son permis de construire soit accordé. En France, la méthodologie DPE (3CL) pour évaluer la consommation d'un bâtiment n'est pas la même que celle utilisée pour valider le respect de la réglementation thermique (TH-CE neuf et existant).

3.1.3. LE RAPPORT DPE

La directive EPBD conseille aux états membre d'indiquer dans le rapport une ou plusieurs performances de référence pour situer le bien diagnostiqué (moyenne nationale pour le même type de bâtiment par exemple)

Cette indication de référence n'est indiquée qu'en Allemagne.

3.1.4. CENTRALISATION

Les DPE sont déjà centralisés au Danemark.

Remarque : le projet est en cours en France au niveau du Meddat.

3.1.5. LE COUT /DUREE DE LA PRESTATION

Le Danemark a fait le choix d'un DPE apparenté à un vrai pré-diagnostic, d'une durée d'une demi-journée et un prix de 450 € pour une maison individuelle.

Les tarifs pour la France, Allemagne et Pays-Bas se situent entre 100 et 200€ pour ce type de bien.

Le temps de la visite paraît assez court en France (1 heure environ) comparé aux 2 à 3 heures pour les Pays-Bas et l'Allemagne.

3.1.6. RECOMMANDATIONS

Au Danemark, les recommandations dont le temps de retour est inférieur à 5 ans doivent être mises en œuvre dans le cas des bâtiments publics, dans un délai de 4 ans. En Allemagne, la mise en œuvre de certaines recommandations est obligatoire dans un délai de 2 ans : remplacement de chaudière d'avant 1978, isolation des tuyauteries de distribution d'eau chaude, isolation des toitures sous conditions.

En France, aucune recommandation n'est obligatoire à ce jour.

3.1.7. PRE-REQUIS EXPERTS

En Allemagne et au Danemark, les certificateurs doivent être architectes, ingénieurs ou diplômés dans le domaine de la construction ou artisans avec une formation sur l'énergie. C'est le choix de la certification qui a été retenue en France (notamment vu le besoin important de diagnostiqueurs sur le marché lors de la mise en place du système)

3.1.8. VERIFICATION DES COMPETENCES APRES CERTIFICATION

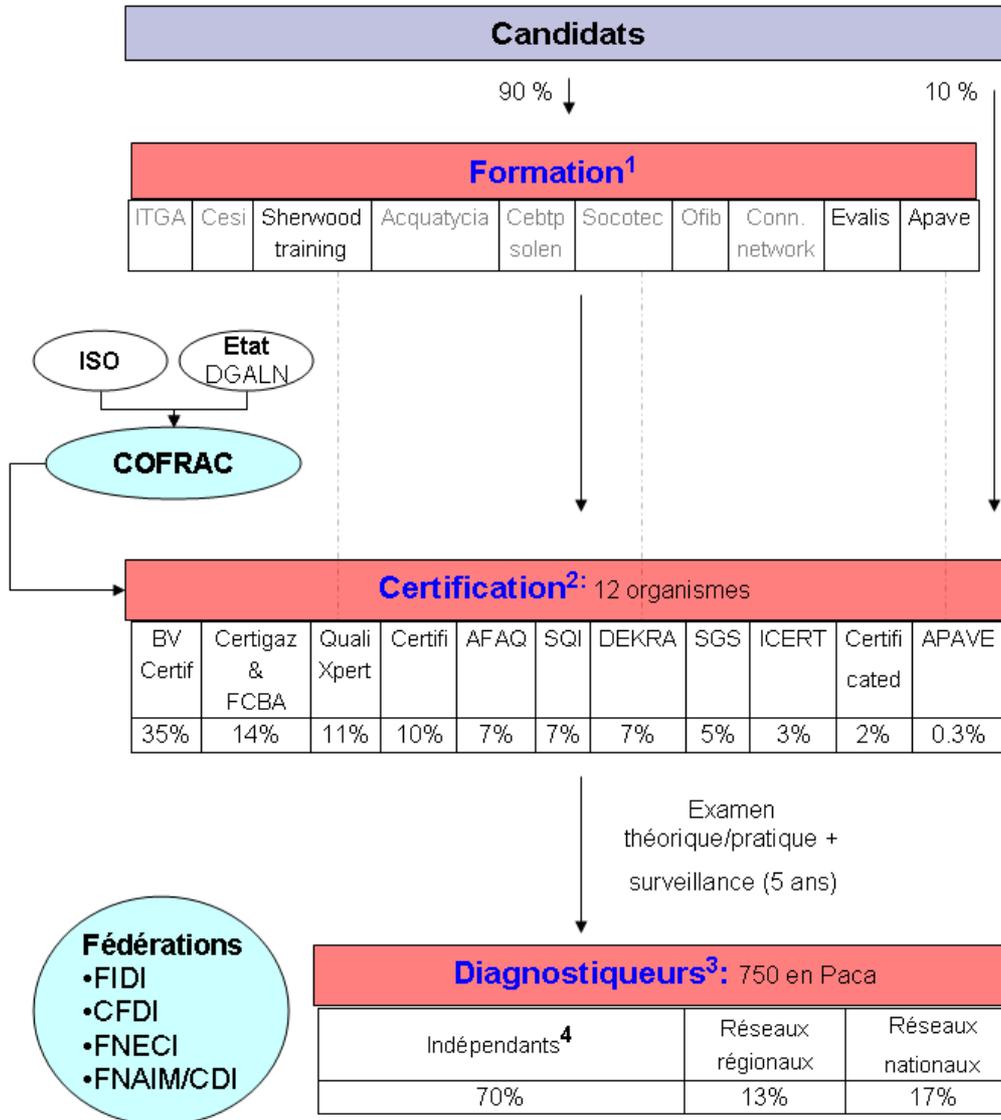
Les certificateurs sont évalués annuellement aux Pays-Bas. En France, cette étape appelée « surveillance » intervient au bout de la deuxième année d'exercice, elle commence seulement à être menée sur les diagnostiqueurs certifiés en 2007.

3.1.9. UTILISATION DU DPE

Pour les utilisateurs finaux, le DPE reste un critère mineur de choix d'un bien à l'achat ou la location, pour les quatre pays.

3.2. LA FILIERE EN FRANCE ET EN PACA

Le schéma ci-dessous présente l'organisation de la filière en Région Paca :



1 – Liste non exhaustive

2 – Liste exhaustive. Répartition des certifiés en Paca. Source: listes certifiés disponibles auprès des organismes.

3 – Source: listes certifiés disponibles auprès des organismes.

4 - Répartition des diagnostiqueurs au niveau national, source: infodiagnostiqueur

3.2.1. LA FORMATION

3.2.1.1. UNE ETAPE NON OBLIGATOIRE ET PEU DE FORMATIONS EN PACA

Il existe plus d'une dizaine d'organismes de formation sur les DPE à ce jour. Ces formations sont généralement organisées sur des sessions de 1 à 4 jours. Elles peuvent être réalisées sous la forme d'un cycle complet traitant de tous les types de DPE ou, au contraire, plus courtes et portant sur un seul type de DPE, le DPE neuf ou le DPE vente par exemple.

Cette étape n'est pas obligatoire, toutefois, la majorité des candidats suivent une formation avant de passer l'examen de certification. Elle est donc une étape importante, surtout pour les moins sensibilisés et formés aux problématiques énergétiques et au bâtiment.

Le coût d'une formation sur les DPE est en moyenne de 1000 Euros Hors Taxe. Ce coût peut être pris en charge à 100 % par des organismes paritaires collecteurs agréés tel que le Fafiec (www.fafiec.fr) dans le cadre des actions collectives.

Il existe peu d'organismes de formation dont les sessions sont organisées en Paca. Voici un tableau des principales formations disponibles aux candidats ; en bleu, les formations proposant des dates dans la région.

Organisme	Référence	Lieu des formations	Coût HT	Durée (jrs)	Fafiec
Apave	BA/D005	Paca + 9 autres régions	900€	3	*
Socotec	DI DPE 1D	Pas en Paca	1050€		*
Sherwood Training		Avignon, Paris, Toulouse	1020€	3	*
CESI		IDF (Arceuil)	425€	1	
ITGA		Aix-en Pce, IDF (Meudon)...	1250€	4	*
Acquatycia		IDF (94)	780€	2	
CEBTP Solen	L707	IDF (78)	1315€	4	*
OFIB		Le Mans	1200€	4	
Connaissance Network		Paris	900€	3	
Evalis formation		Paca (Aix en Provence) + 1 autres villes	940€	3	
ADS					

3.2.1.2. LE CONTENU DES FORMATIONS

Le nombre de sujets à traiter lors des formations DPE s'est étoffé depuis 2006, en suivant les évolutions réglementaires.

Ces formations doivent donc traiter a minima aujourd'hui des sujets suivants :

- Changement climatique et enjeux globaux ;
- Connaissance générale, devoir de conseil et pathologie du bâtiment ;
- Contexte réglementaire ;
- DPE location ;
- DPE vente ;
- DPE neuf ;
- DPE affichage ERP ;
- Préparation aux examens de certifications (théorique et pratique).

Or traiter ces divers sujets en 3 jours, en tenant compte du niveau de connaissance très hétérogène des candidats, implique une formation très dense.

De plus, les organismes de formation sont dans une logique commerciale dont la tendance

est à la formation la moins coûteuse, donc souvent la plus courte.

Ceci a pour conséquence de concentrer la formation sur les aspects théoriques. Il n'est pas vraiment possible d'organiser une formation pratique avec une réelle mise en situation pour former les candidats sur le volet pratique de leur futur métier : la prise des mesures des surfaces déperditives et vérification de la surface habitable, quels éléments identifier sur les équipements, l'enveloppe, le discours à tenir pour sensibilisation/information du client etc. Aucun formateur ne propose aujourd'hui d'accompagnement terrain pour le futur diagnostiqueur au démarrage de son activité.

3.2.1.3. REGROUPEMENT DES FORMATEURS

Les organismes de formation sur le diagnostic immobilier échangent régulièrement depuis bientôt deux ans sur ces sujets. Un regroupement est en cours de constitution, l'Union des Formateurs au Diagnostic, sous l'impulsion de Mr Troyaux (ITGA), sans avoir aujourd'hui de forme juridique déterminée. Ce regroupement consiste pour l'instant à organiser des rencontres régulières pour échanger sur les valeurs communes et l'évolution des formations. Il a pour objectif de constituer un organe représentatif auprès des organismes de tutelle.

TABLEAU 3 - PISTES AU NIVEAU DE LA FORMATION

<p>Informations à destination des nouveaux candidats</p> <p>Il paraît pertinent de centraliser et mettre à disposition des informations pratiques pour les candidats afin de les aider sur :</p> <ul style="list-style-type: none">– Leur futur métier de diagnostiqueur– Le passage de l'examen à la certification (théorique et pratique) <p>Cette action pourra être conduite avec le concours de l'Union des formateurs au diagnostic.</p> <ul style="list-style-type: none">– <u>Action région</u> : Mise à disposition d'une liste évolutive des formations disponibles sur le territoire.– <u>Action région</u> : Mise à disposition d'information sur :<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les points essentiels pour choisir une formation DPE.<input type="checkbox"/> Le volet pratique du futur métier de diagnostiqueur. La région pourra mettre en place un support Vidéo pédagogique présentant l'intervention d'un diagnostiqueur chez un particulier. L'objectif n'étant pas de couvrir les multiples cas rencontrés en pratique mais de donner un support méthodologique sur les étapes de réalisation d'une DPE et de montrer le quotidien du diagnostiqueur.<input type="checkbox"/> Le volet juridique du DPE et la responsabilité des diagnostiqueurs dans le cadre de leur activité.
<p>Actions avec les formateurs sur le contenu de la formation</p> <p>Il est important que la formation mette l'accent sur les deux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">– La pratique du DPE plus que sur la théorie et le passage de l'examen (qui peut s'apparenter à du bachotage) : Mise en situation systématique lors de la formation - avec adaptation de la durée (et du coût) de la formation si nécessaire : réalisation d'une fausse visite, calcul des consommations et délivrance du rapport à un client fictif.– Le devoir de conseil & le volet juridique : Les diagnostiqueurs engagent leur responsabilité. Rappel des conséquences juridiques de l'exercice. Mise à disposition de la jurisprudence sur les diagnostics (recueil non effectué aujourd'hui, pas encore de jurisprudence pour le DPE pour l'instant)<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> <u>Action région</u> : Echange avec les formateurs (Union des formateurs au diagnostic) pour assurer un volet pratique des formations.<input type="checkbox"/> <u>Action région</u> : Echange avec les formateurs (Union des formateurs au diagnostic) pour proposer deux niveaux de formation. Un premier destiné aux personnes sans pré-requis sur le volet bâtiment ou énergétique, avec un objectif de remise à niveau sur ces sujets. Un deuxième niveau, spécifiquement sur le DPE, destiné aux personnes avec pré-requis ou ayant déjà passé la formation de niveau 1, et dont l'objectif se concentrerait sur le DPE, volet théorique et pratique. → Proposer de tester un cycle de formation pilote dans la Région.

3.2.2. LA CERTIFICATION

En France, le DPE doit être réalisé par un expert dont les compétences sont validées lors d'une certification. Aucun pré-requis n'est demandé pour passer cette certification. Les modalités de cette étape sont décrites dans l'arrêté du 16 octobre 2006.

Remarque : la France, à l'inverse de l'Allemagne par exemple, a fait le choix d'une sélection des candidats par l'examen plutôt que par des pré-requis : compétences reconnues, diplômes ou niveau d'expérience.

Cette certification se déroule en deux étapes. Premièrement l'évaluation sous la forme de deux examens :

- un **examen théorique** : QCM dont les questions doivent porter sur les sujets listés dans l'annexe 2 de l'arrêté du 16 octobre 2006.
- un **examen pratique** : réalisation sur une étude de cas avec évaluation de la consommation selon la méthode appropriée, rédaction du rapport avec recommandations et entretien avec l'examineur.

Deuxièmement la vérification du maintien des compétences par une « **surveillance** ». Cette étape consiste, pour la personne certifiée, à transmettre une dizaine de rapports à l'organisme certificateur pour examen, au cours de la deuxième année d'exercice. A priori, seul Bureau Veritas Certification réalise systématiquement en plus, un entretien en séance avec le diagnostiqueur qu'il a certifié, sur la base de plusieurs rapports.

3.2.2.1. LES ORGANISMES CERTIFICATEURS

A ce jour, il existe 12 organismes certificateurs accrédités par le COFRAC :

- AFAQ Afnor,
- APAVE,
- Bureau Veritas,
- CERTIFIED,
- SQI,
- Certificated,
- Certigaz,
- FCBA,
- DEKRA,
- ICERT,
- QualiExpert,
- SQS.

Chaque organisme a obligation de mettre disposition du public la liste des diagnostiqueurs qu'il a certifié. Ces listes sont disponibles sur les sites Internet des organismes.

3.2.2.2. COFRAC

Le Cofrac, destiné à contrôler la bonne application des textes réglementaires et normatifs par les organismes certificateurs, peut faire remonter à la DGALN les retours des organismes sur la mise en œuvre du volet réglementaire. En pratique très peu d'information sont remontées.

3.2.2.3. LA CERTIFICATION EN PRATIQUE

Aujourd'hui, le rôle des organismes de certification est de faire passer un examen. Ils n'ont pas pour rôle de sensibiliser les candidats ou de fournir un conseil sur le métier de diagnostiqueur. De ce fait, à la suite d'un examen, théorique puis pratique, le candidat reçoit une réponse binaire : examen réussi ou échoué. Aucun commentaire particulier ne lui est fourni sur ses points forts ou les points à améliorer.

Le coût d'une certification au DPE est d'environ 1000€.TTC, ce coût unitaire peut être inférieur si la certification concerne plusieurs diagnostics.

Les deux examens, théorique et pratique, restent extrêmement théoriques et certaines questions paraissent très loin du quotidien du futur diagnostiqueur. Des questions du QCM peuvent par exemple porter sur les dates d'entrée en vigueur des différents types de DPE.

L'examen pratique n'est pas toujours très « pratique » : on propose au candidat une étude de cas décrite sur un recto-verso, avec utilisation d'un logiciel pour évaluer les consommations ou sur la base de factures. La mise en situation dans une pièce réelle avec des systèmes de chauffage ou ECS réels n'est pas du tout systématique. De fait, même s'il ne peut pas couvrir l'ensemble des cas possibles que rencontrera le diagnostiqueur, cet examen pratique n'est pas toujours en adéquation avec la réalité du métier de diagnostiqueur : prise des mesures (habitables et déperditives), observation de la constitution des parois, des vitrages, des caractéristiques des systèmes etc.

Enfin, lors de la phase de surveillance, les organismes de certification ne disposent que de 10 rapports DPE pour décider si le diagnostiqueur peut continuer à exercer son métier. A ce jour, aucun des 12 organismes ne contrôle le diagnostiqueur en situation réelle, lors de la réalisation d'un DPE chez un client.

L'étape obligatoire de certification des compétences, telle qu'elle est menée aujourd'hui, ne permet pas toujours d'assurer que la personne certifiée exercera son métier dans de bonnes conditions.

TABLEAU 4 - PISTES AU NIVEAU DE LA CERTIFICATION

<p>Pré-requis pour les nouveaux candidats</p> <p>Il serait pertinent de discuter avec les responsables DPE au MEDDAT sur l'évolution des textes sur cet aspect. La mise en place de pré-requis permettrait d'avoir des candidats déjà sachant sur le volet énergétique ou le volet bâtiment.</p> <p>Avec, pour les candidats ne présentant pas ces pré-requis, une obligation de formation préalable sur ces deux sujets. (Ainsi, les formations actuelles pourraient se concentrer sur le DPE et introduire un volet mise en situation)</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Action région</u> : échange avec les responsables DPE au niveau du MEDDAT sur l'évolution des textes concernant les pré-requis. Proposer une action pilote sur ce point.
<p>La certification est une étape obligatoire</p> <p>Cette étape représente un « passage obligatoire » pour tous les diagnostiqueurs.</p> <p>Au-delà des examens, il paraît pertinent de profiter de cette étape pour s'assurer que le candidat dispose du minimum d'information sur l'exercice de son métier. Par exemple, s'assurer qu'il connaisse l'existence et le contenu des guides mis à disposition au niveau national : Le guide "Diagnostic de performance énergétique - Recommandations" - DGALN, ADEME, Mars 2009 ; le guide Diagnostic de performance énergétique - Inspection sur site, DGALN, mai 2009 et le guide en ligne « Des réponses à vos questions sur le diagnostic de performance énergétique (mise à jour le 22 janvier 2008) »</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Action région</u> : échange avec les organismes certificateurs et les responsables DPE au niveau du MEDDAT pour proposer d'insérer une phase « information » lors de la certification. Participer au

contenu d'une note d'information pour le candidat.
<p>Contenu des examens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Action région : échange avec les organismes certificateurs et les responsables DPE au niveau du MEDDAT pour proposer de fournir au candidat une réponse complète et constructive à la suite des examens passés. Cette réponse pourrait contenir, en plus du résultat final, les points forts et les points à améliorer
<p>Surveillance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Action région : échange avec les organismes certificateurs et les responsables DPE au niveau du MEDDAT pour proposer une surveillance basée sur un audit de terrain plus que sur un audit des rapports DPE. Proposer une action pilote sur ce point.

3.2.3. LES DIAGNOSTIQUEURS

Les diagnostiqueurs DPE certifiés sont **environ 750 en Région Paca**. Leur répartition en fonction des organismes par lesquels ils ont été certifiés est présentée dans le tableau suivant :

Organismes	Nombre de diagnostiqueurs DPE certifiés en Région PACA (01.2009)
Bureau Veritas certification	260
Certigaz/FCBA	105
QualiExpert	82
Certifi	72
AFAQ	51
SQI	50
DEKRA	50
SGS	35
ICERT	24
Certificated	15
APAVE	2
Total région PACA	746

La majorité des diagnostiqueurs ont été certifiés en 2007, ce flux diminue très fortement en 2008 et plus encore en 2009.

A titre d'exemple, l'évolution sur les trois dernières années du nombre de diagnostiqueurs certifiés par l'organisme Certifi est la suivante :

2007	60	83 %
2008	9	13 %
2009	3	4 %
Total	72	100 %

Cette diminution importante du nombre de nouveaux diagnostiqueurs certifiés peut s'expliquer par le fait que le marché des diagnostiqueurs est de plus en plus occupé et par le ralentissement économique général.

→ Les actions prioritaires doivent porter sur les diagnostiqueurs déjà certifiés. Les actions portant sur la formation et la certification des nouveaux diagnostiqueurs est nécessaire mais ne concerne que peu de personnes, à court terme du moins.

3.2.3.1. LE PACKAGE « DOSSIER DE DIAGNOSTIC TECHNIQUE »

Sur l'ensemble des diagnostiqueurs certifiés par Bureau Veritas Certification, environ 5 % ne sont certifiés que pour le DPE.

Cela illustre le fait que le DPE est traité par quasiment toute la filière comme un des huit documents du dossier de diagnostic technique avec :

- Constat des risques d'exposition au plomb ;
- Constat des repérages d'amiante ;
- Etat relatif à la présence de termites ;
- Etat de l'installation intérieure de gaz ;
- Etat de l'installation intérieure d'électricité ;
- Contrôle des installations d'assainissement non collectif ;
- Etat des risques naturels et technologiques.

Hormis les deux derniers, les six autres diagnostics doivent être réalisés par des personnes certifiées. Par conséquent, la plupart des diagnostiqueurs cherchent à pouvoir réaliser plusieurs voire la totalité des diagnostics immobiliers. Chacun des diagnostics nécessitant une visite du bien, cela leur permet de mutualiser les prestations et avoir un volant d'activités plus important et diversifié.

De la même manière, l'ensemble de la filière considère comme un package ces différents diagnostics : les formateurs et certificateurs proposent ces packages et des prix plus intéressants que si ces diagnostics sont considérés à l'unité. Enfin, les prescripteurs (clients comme mandataires) souhaitent la plupart du temps avoir à faire à un seul interlocuteur pour l'ensemble des diagnostics.

→ Le diagnostiqueur DPE est un diagnostiqueur immobilier avant d'être un expert de l'énergie dans le bâtiment.

3.2.3.2. TYPE D'ACTEURS

Les intervenants du diagnostic immobilier peuvent être identifiés à quatre catégories, les indépendants, les entreprises régionales et les entreprises nationales et les réseaux de franchisés.

Comme l'illustre la « photographie des intervenants du diagnostic immobilier »²⁰, il s'agit **majoritairement d'indépendants**.

Les Diagnostiqueurs

Agenda	5 %
Norisko immobilier	2 %
Diagamler	2 %
Dep Parasitis	2 %
Exim	1,8 %
Allodiagnostic	1,5 %
Cth - Multicontrôle - qualigaz	1 %
Aadena	1 %
indépendant des réseaux	83,70 %

²⁰ Source : www.infodiagnostiqueur.com : Les réseaux de diagnostiqueurs, 01/03/2008

Les rôles du diagnostiqueur

Le diagnostiqueur a pour rôle de réaliser un DPE de qualité (voir définition plus loin), mais aussi de sensibiliser et d'expliquer le rapport au propriétaire, en vue de l'informer sur la performance de son logement et l'inciter à réaliser les travaux appropriés pour améliorer cette performance énergétique.

Dans la pratique, un diagnostiqueur peut être sollicité en direct par le propriétaire du bien à vendre ou louer. Mais **dans la plupart des cas, le diagnostiqueur est sollicité par le mandataire du propriétaire**, par exemple une agence immobilière ou un notaire. Dans ce cas, le diagnostiqueur n'est pas amené à voir le propriétaire. Dans le cas d'une vente comme d'une location, **il intervient dans un logement vide** dont les clefs lui ont été remises par le mandataire, ou dans un logement occupé par le locataire partant.

Dans ces conditions, à aucun moment le diagnostiqueur ne rencontre physiquement le propriétaire ou futur locataire encore moins le futur acheteur. Par conséquent, il ne peut pas jouer son rôle de sensibilisation et d'explication du rapport qu'il va délivrer.

→ **La sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, la présentation et explication du rapport de DPE auprès du propriétaire doit être réalisée par le mandataire, agent immobilier, notaire, administrateur de biens, lorsqu'il existe.**

→ **L'action envers les diagnostiqueurs doit avoir pour objectif principal de les aider à réaliser un DPE de qualité et comme objectif secondaire de les aider à sensibiliser/inciter les propriétaires à la rénovation énergétique de leur bien.**

3.2.4. LES ACTEURS DE L'IMMOBILIER

L'étude des agents immobiliers, notaires et administrateurs de biens fait l'objet de la phase II de l'étude.

De part leur positionnement, ces acteurs tiennent un rôle primordial dans l'information, la sensibilisation et l'incitation des clients pour réaliser des travaux permettant d'améliorer la performance énergétique des logements.

D'ores et déjà, nous pouvons constater que, pour l'instant, ces acteurs ne sont pas très impliqués dans la sensibilisation de leurs clients sur les aspects énergétiques.

Afin de mobiliser ces acteurs, le 19 mai, Jean-Louis Borloo a signé une convention²¹ avec les principaux professionnels de l'immobilier. Ces derniers s'engagent, de manière volontaire, à signaler la performance énergétique des logements dans les annonces immobilières. Cet engagement est progressif : 10 % des annonces immobilières en 2008, 25 % en 2009, 50 % en 2010, 75 % en 2011 et 90 % en 2012.

De plus, la commission des affaires économiques du Sénat, examinant le projet de loi Grenelle II, a adopté des dispositions rendant obligatoire l'affichage de la performance énergétique dans les annonces immobilières à l'horizon 2011.

²¹ Une copie de cette convention est fournie en annexe

3.3. RETOUR D'EXPERIENCE SUR 4 BIENS IMMOBILIERS

Dans le cadre de l'étude, nous avons mené une enquête de terrain portant sur quatre biens immobiliers en Région Paca. Cette enquête a consisté à faire réaliser 3 DPE pour un même bien, par des diagnostiqueurs certifiés de la région.

Loin d'être une étude statistique, ce retour de terrain a pour objectif de voir les écarts potentiels entre les pratiques lors de la visite et les rapports de DPE rendus.

Voici les caractéristiques des quatre biens :

	Cas 1	Cas 2	Cas 3	Cas 4
Localisation	Nice	Marseille	La Penne s Hovaine	Arzon
Type	Logement collectif	Logement collectif	Maison individuelle	Logement collectif
Année de construction	1920-1930	1970-1975	1980	avant 1945
Surface approx. (m ²)	100	50	100	45
Type de chauffage	Individuel Gaz	Collectif Gaz	Individuel Gaz	Individuel électrique (PAC réversible)
Statut occupation	Vente	Location	Vente	Location
Photo				

Pour chacun des biens, 3 DPE ont été réalisés.

Le premier des 3 DPE a systématiquement été réalisé par le même diagnostiqueur certifié et spécialiste des questions énergétiques (thermicien), appelé diagnostiqueur de référence par la suite. Les deux autres diagnostics ont été réalisés par des diagnostiqueurs locaux, sélectionnés en fonction de leur statut (indépendant, réseau franchisé, réseau régional, réseau national).

Le diagnostiqueur de référence a été mis au courant du cadre de l'étude et de l'enquête. Les autres diagnostiqueurs ont réalisés leur travail sans savoir qu'ils rentraient dans le cadre de cette étude, de manière à se trouver dans des conditions réelles d'exécution de la prestation.

L'enquête a consisté à recevoir les diagnostiqueurs chez le propriétaire, de manière anonyme et recueillir les informations nécessaires à l'étude concernant la réalisation du DPE. Afin d'encourager le particulier propriétaire ou son mandataire (agence immobilière dans les cas 1 et 2) à participer à l'étude, tous les DPE ont été pris en charge par Ecofys dans le cadre de cette étude, y compris celui que devait réaliser le propriétaire du fait de la location ou de la vente de son bien.

Le résultat de cette enquête est synthétisé dans le tableau suivant :

PREFECTURE - REGION PACA - ADEME
EVALUATION DU DISPOSITIF DES DPE EN REGION PACA
RAPPORT FINAL

	Cas 1			Cas 2			Cas 3			Cas 4			
Logement	Localisation	Nice			Marseille			LaPenne s Huveaune			Avignon		
	Type	Logement collectif			Logement collectif			Maison Individuelle			Logement collectif		
	Année de construction	1920-1930			1970-1975			1980			avant 1948		
	Surface approx. (m²)	110			50			100			45		
	Type de chauffage	Individuel			Collectif			Individuel			Individuel		
	Système de chauffage	Chaudière instantanée Gaz			Chaudière Gaz			Chaudière condensation Gaz			PAC réversible (Elec)		
Statut occupation	Vente			Location			Vente			Location			
Diagnostiqueur	Diagnostiqueurs	Ref	Diag 1	Diag 2	Ref	Diag 1	Diag 2	Ref	Diag 1	Diag 2	Ref	Diag 1	Diag 2
	Type de diagnostiqueur	-	Indépendant	Réseau national	-	Réseau régional	Indépendant	-	Indépendant	Réseau régional	-	Indépendant	Indépendant
	Adhérents fédération/autre			FIDI		FNECI	Pacte déontologique					- FNECI - Pacte déontologique	
	Prix prestation	-	110 €	120 €	-	80 €	99 €	-	100 €	106 €	-	80 €	85 €
Rapport DPE	Méthode utilisée	3CL			Factures			3 CL (I)			3CL		
	Surface habitable	105	non mesurée 110 m²		48	46,83	47	100	95		35	42	36
	Étiquette énergie	F	D	D	C	D	D	C	C		D	D	D
	Consommation	331	218	160	149	170	151	124	148		219	159	226
	Étiquette GES	F	E	E	D	E	D	D	D		B	B	B
	Emissions GES	78	51	37	35	40	21	23	27		9	11	10
	Facture chauffage	1 476 €	884 €	700 €	-	381	277	420 €	491 €		188	228	143
	Facture ECS	124 €	206 €	140 €	-	-	150	110 €	121 €		178	171	144
	Facture refroidissement				-						23	18	7
	Facture totale	1 787 €	1 090 €	965 €	329	506	524	655 €	737 €		450	417	354
	Description du bien			Répartition des déperditions %	avec volet	sans volet !	avec volet						
	Nb de recommandations	5	4	5	2	1	0	3	1		5	1	0
	Recommandations (même ordre que dans rapport)	isolation murs	fenêtres	VMC repartie	fenêtres	fûnetres		horloge	robinets	fenêtres	isolation murs	volets	
		isolation terrasse	chaudière	isol murs	robinets			robinets			fenetres		
	fenêtres	horloge	robinets				solaire			VMC repartie			
	chaudière	robinets	chaudière							volets			
	horloge		fenêtres							ballon			
Critère de hiérarchisation des recommandation	MDE	Economie Energie	Rapidité retour sur investissement	NS	NS	NS	NS	NS	NS	MDE	NS	NS	
Durée	1h10	50 min	30 min	-	15 min	15 min	-	40 min	30 min	50 min	20 min	20 min	
Présence du propriétaire	Non			Non			Oui			Non			
Présentation avant début de la visite (objet de la visite ...)	-	Non	Non	-	Non	Non	-	Non	Non	-	Non	Non	
Présentation du certificat	-	Non	Non	-	Non	Non	-	Non	Non	-	Non	Non	
Présentation après visite (explication rapport, recommandations envisagées...)	-	Non	Non	-	Non	Oui, courte, sur réglementation et surface Boutin	-	Non	Oui, bonne explication des recommandations	-	Non	Non	
Utilisation d'une fiche à remplir, d'une check list ...	Oui	Non	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	
Utilisation d'un tablet PC	Non	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Contrôle de la surface habitable données par le client	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	
Remarques	- Choix de considérer une partie sur un local non chauffé, visible de l'extérieur et expliquant les écarts de résultat.	-	- Renseigne le logiciel en direct pendant la visite - les reco. sont faites dès la fin de la visite - pas de visite de l'extérieur	-	- ne prend pas en compte l'age de la chaudière - envoi du rapport le soir même	- N'utilise pas la méthode des factures, obligatoire pour ce type de bien (chauffage collectif) - Calcule pour le même prix la superficie locative Loi Boutin (obligatoire depuis mai 2009) - Réduit son tarif de 10% spontanément	-	- pas de visite des combles perdus malgré un trappe accessible --> erreur sur l'épaisseur d'isolant	- pas de visite des combles perdus malgré un trappe accessible --> erreur sur l'épaisseur d'isolant	-	-pas de relevé de relevé de la marque ou modèle de la PAC réversible	-Ne laisse pas de carte : envoi du rapport plus d'un mois après visite	

Le constat

- **Présentation, sensibilisation, explication :**

La présentation, sensibilisation, explication au début ou/et à la fin de la visite ne semble pas faire partie de la prestation. Les diagnostiqueurs ne le font que lorsqu'ils sont sollicités.

- **Méthodologie :**

- « Check list » : tous les diagnostiqueurs ne disposent pas d'une grille, check list leur permettant de prendre leurs relevés avec méthodologie et de s'assurer de ne rien avoir oublié. Par exemple visite de l'extérieur, présence d'un sous-sol ou local non chauffé sous le plancher bas, ou la présence de volet. Les diagnostiqueurs appartenant à des réseaux régionaux ou nationaux ont sans doute plus de facilité à mettre en place des outils méthodologiques.

- Temps accordé : Certains diagnostiqueurs ne prennent pas le temps de relever les marques ou types de systèmes de chauffage ou refroidissement. Il en est de même pour les épaisseurs d'isolants, même lorsqu'ils sont situés dans des combles perdus accessibles.

- Un diagnostiqueur a utilisé la méthode 3CL au lieu de la méthode des factures obligatoires pour un logement avec chauffage collectif.

- **Résultats : consommations et émissions :**

Les écarts constatés pour un même bien peuvent être très importants, du simple au double pour le cas 1. Dans ce cas précis, l'écart est dû au fait que le diagnostiqueur de référence a considéré une partie de la surface comme étant sur un local non chauffé et non pas sur terre plein, ce que les autres diagnostiqueurs n'ont pas considérés.

Dans le cas 2, il est dû au fait qu'un des diagnostiqueurs n'a pas pris en compte les volets du logement.

- **Recommandations :**

- Elles ne semblent pas être le point le plus important pour certains diagnostiqueurs puisqu'ils n'en font aucune sur un appartement construit dans les années 1970 sans isolation, avec simple vitrage, sans système de régulation.

- Les recommandations ne sont que très rarement hiérarchisées. Le principe de MDE comme critère de hiérarchisation n'est jamais cité explicitement.

- **Adhésion fédération ou Pacte déontologique :**

L'adhésion à une fédération ou à l'engagement Pacte déontologique (voir plus loin), ne semble pas toujours être gage de réalisation d'un DPE de qualité.

→ La Région peut apporter un aide aux diagnostiqueurs sur le plan de l'information : rappel des points importants du DPE et son rôle indispensable de sensibilisation dans la politique énergétique de la Région, rappel des principales critiques et des moyens de les éviter. Cette transmission et échanges d'information pourra se faire au moyen de réunions collectives à l'instar du CodeBaque (voir conclusions).

→ La Région peut aussi apporter une aide sur le plan méthodologique : mettre à disposition un cahier des charges sur le déroulement de la visite (avant, pendant, après la visite) et des fiches de synthèse sur les points importants du DPE, par exemple « Check list facilitant le recueil des données », « Discours au client », « Discours au mandataire », « exemple d'un rapport DPE de qualité ».

→ Le tarif de facturation influe sur le temps accordé à la visite et sur la qualité de la prestation. L'action de la Région pourra porter sur ce point afin de permettre (et d'attendre du diagnostiqueur) un temps nécessaire à la réalisation d'un DPE de qualité.

3.4. LA DEONTOLOGIE ET LES DEMARCHES QUALITE

Les organismes de certification ainsi que les fédérations ont mis en place des chartes d'engagement déontologique vis-à-vis de leurs adhérents. Par exemple les « principes déontologiques FNECI » ou les « Règles de déontologie professionnelle du diagnostic immobilier » de la FIDI.

Toutefois, une fois ces engagements pris, ils ne font l'objet d'aucune vérification particulière et systématique, de plus, ces engagements concernent l'exercice de la profession dans le respect de la réglementation et des pratiques dites « déontologiques » mais ne garantissent pas la qualité de la prestation. Deux exemples de ces principes sont donnés en annexe.

L'association « Pacte Déontologique » a été créée fin 2008 afin de proposer à la profession un engagement sous la forme d'un pacte déontologique. Ce pacte a été signé par 1300 diagnostiqueurs (juillet 2009), dont plus d'une centaine en Région Paca.

Ce pacte concerne deux points principaux, l'impartialité et l'intégrité. Les signataires s'engagent à :

- Ne pas pratiquer le commissionnement et tous liens d'intérêt entre le technicien, son client et le mandataire éventuel
- A garantir leur compétence en appliquant un processus de formation continue
- A délivrer à leurs clients, une prestation en toute transparence.

Cet engagement reste volontaire et déclaratif.

Des informations complémentaires peuvent être obtenues sur www.pacte-deontologique.fr

Nous l'avons vu lors du retour de terrain, cet engagement ne garantit toutefois pas que la prestation et le rapport soit « de bonne qualité ». (Signataire du pacte déontologique n'ayant fait aucune recommandation sur un bien qui le méritait)

Enfin, il n'existe pas aujourd'hui de communication de diagnostiqueurs sur une démarche de qualité particulière. Les réseaux nationaux disposent de plus de facilité pour mettre en place des outils méthodologiques et un accompagnement de leurs nouveaux diagnostiqueurs mais ces pratiques sont très ponctuelles, elles correspondent souvent à des démarches qualité générales, non spécifiques aux activités de diagnostiqueurs immobiliers d'une entreprise nationale et ne sont pas clairement portées à la connaissance du public.

3.5. UN DPE DE QUALITE

L'exercice de définition d'un DPE de qualité n'est pas chose facile tant les cas rencontrés sur le terrain sont différents. On peut toutefois se prêter à l'exercice en partant des textes officiels, précisant ce que doit être le DPE, et des pratiques de terrain, précisant comment le mener dans de bonnes conditions.

Cette approche n'a pas pour vocation d'être appliquée à la lettre dans tous les cas et pour tous les types de diagnostiqueurs mais elle peut représenter toutefois un dénominateur commun.

La qualité du DPE intervient à plusieurs niveaux :

3.5.1. PRE-REQUIS POUR LE DIAGNOSTIQUEUR

- Disposer des moyens matériels minimums. Liste des 10 outils indispensables à avoir systématiquement avec soi lors d'une visite chez un client : lampe, appareil photo, échelle, télémètre, mètre, miroir, boussole, altimètre, crayon & grille de relevé terrain, briquet, appareil de lecture de l'épaisseur des vitrages.
- Connaître les techniques générales du bâtiment (techniques bâti et équipement, pathologies). Au vu du contenu des formations spécifiques au DPE (voir chapitre formation), le diagnostiqueur doit avoir acquis ces connaissances soit par l'expérience, soit par une formation spécifique.
- Avoir conscience des conséquences juridiques lors de la réalisation du DPE (devoir de conseil du diagnostiqueur, responsabilité sur les données d'entrée récoltées et servant de base au DPE).

3.5.2. METHODOLOGIE

- Le diagnostiqueur doit mettre au point une méthodologie pour réaliser ses DPE (par exemple : prise des informations sur site, sur la base d'une grille de relevé, puis calcul chez soi ou utilisation d'un « Tablet PC » impliquant le calcul sur place avec validation chez soi...). Le diagnostiqueur doit avoir réfléchi à une méthodologie qui lui convient.
- La visite obligatoire du bien.
- L'utilisation d'une grille / check list de collecte pour faciliter le recueil et s'assurer que tous les points sont traités et/ou justifiés.

3.5.3. UTILISATION DE L'OUTIL

- Lors de l'utilisation de la méthode de calcul pour obtenir les consommations, les outils de calcul offrent souvent la possibilité de ne pas renseigner les surfaces (ou d'autres données d'entrée) et prendre des valeurs par défaut.
- L'utilisation de ces valeurs par défaut doit rester exceptionnelle et justifiée. La prise en compte des surfaces réelles (paroi et menuiserie) est primordiale pour obtenir des résultats les plus proches de la réalité. Il en est de même pour toutes les valeurs par défaut proposées par les logiciels (caractéristiques des systèmes ...).

3.5.4. DEROULEMENT

Le déroulement de la visite doit traiter les points suivants :

3.5.4.1. AVANT LA VISITE (AUPRES DU CLIENT OU DU GESTIONNAIRE)

Le diagnostiqueur récupère les informations suivantes :

- Type de bien :MI, Appartement
- Type de DPE : Location, vente, neuf, affichage ERP
- Age du bien (pour choix type de méthode) ;
- Type de chauffage : collectif, individuel
- Le diagnostiqueur détermine la méthode qu'il utilisera (Factures, 3CL) ;
- Adresse du bien à diagnostiquer ;
- Nom et coordonnées du client ;
- Factures si besoin.

3.5.4.2. VISITE

Une visite doit comprendre a minima les points suivants :

- Information au propriétaire/mandataire : objectif du DPE, principe de la MDE et utilité du DPE pour le client, déroulement de la visite et présentation des cartes/certifications ;
- Prises de mesures pour calcul de la surface habitable ;
- Prises de mesures pour calcul des surfaces déperditives ;
- Description du bien.

Pistes d'amélioration/recommandations sur :

- L'enveloppe et les surfaces déperditives
- Les systèmes de production (chauffage, rafraichissement, ECS) et ventilation
- Les systèmes de régulation/ programmation

3.5.4.3. A LA FIN DE LA VISITE

- Présentation du livrable au client : rapport vierge, explication des différentes parties du rapport (description, étiquettes, recommandations) ;
- Présentation des premières recommandations et principe de MDE ;
- Présentation/information sur les aides existantes ;
- Renvoi vers des professionnels pour mise en œuvre des recommandations le cas échéant ou EIE local.

3.5.5. LIVRABLES

Par livrables nous entendons premièrement le dossier délivré au client (ou son mandataire) par le diagnostiqueur, mais aussi les documents que doit conserver le diagnostiqueur dans le cadre de son activité (ses dossiers client).

3.5.5.1. LE DOSSIER DELIVRE AU CLIENT (OU SON MANDATAIRE)

- ⊙ Lettre accompagnement (obligatoire Art.R271-3) en rappelant :
 - Respect article 271-6 (les conditions d'exercice du diagnostiqueur) ;
 - Copie de la certification ;
 - Copie de l'Assurance ;
 - Commentaires relatifs au devoir de conseil (risque pour la sécurité des biens et personnes) ;
 - ⊙ Rapport de DPE ;
 - ⊙ Rapport d'inspection de chaudière (si DPE Vente et > 20 kW).

3.5.6. FOCUS SUR LE CONTENU DU RAPPORT DPE REMIS AU CLIENT (PIECE 2 CI-DESSUS)

1. Description du bien :

- Description des parois :
 - ⊙ Types de surface,
 - ⊙ Isolée ou pas,
 - ⊙ Epaisseur d'isolation ;
- Description des menuiseries :
 - ⊙ Famille (porte, fenêtre, porte-fenêtre),
 - ⊙ Type de menuiserie (bois, PVC, métal),
 - ⊙ Type de vitrage (simple, double, double ISR),
 - ⊙ Présence de volet ;
- Description des systèmes.

2. Consommations et émissions de GES :

Pour permettre au destinataire de comprendre ces chiffres, cette partie fait apparaître les références nationales : objectifs RT2005 Existant et les objectifs nationaux 2012 et/ou 2020.

3. Recommandations :

Elles sont obligatoires dans tous les cas. Si aucune recommandation n'est pertinente, il faut justifier l'absence de recommandation.

Hiérarchiser les recommandations suivants un principe de MDE : enveloppe, puis systèmes puis programmation (Les diagnostiqueurs n'ont pas toujours conscience de ce principe).

Les pièces à conserver par le diagnostiqueur :

1. Copie des 3 pièces du dossier remis (ci-dessus) ;
2. Recueil des données relevées :

- Croquis avec données relevées lors de la visite (mètres),
- Calculs (surfaces etc.),
- Fiche de collecte complétée lors de la visite,
- Photos prises (le cas échéant) ;

3. Ordre de mission.

La conservation de ces pièces est indispensable pour assurer une traçabilité et une démarche qualité. Elle est rendu d'autant plus pertinente dans le cadre de la prochaine centralisation des rapports DPE au niveau national.

3.5.7. LA DUREE

La durée n'est pas forcément proportionnelle à la qualité du travail effectué. (Constat de l'étude UFCQuechoisir) car l'expérience du diagnostiqueur est prépondérante.

Toutefois en fonction du travail à effectuer lors de la visite et de la constitution du rapport, on peut, à titre d'exercice théorique, décomposer la durée totale de la prestation en :

Visite	60 min
Présentation au client	5
Mesures surface habitable	10
Mesures surfaces déperditives	15
Inspection de l'enveloppe	15
Inspection des systèmes	15
Rapport	30 min
Calcul de consommation 3CL	15
Ou Calcul de consommation factures	Ou 15
Recommandations	15
Prestation Totale	1h30

Au vue du retour terrain détaillé plus haut, on peut tout de même conclure qu'un DPE de qualité est avant tout un DPE pour lequel la visite a été soignée.

3.5.8. LE TARIF

Le site d'information info Diagnostiqueur présente un tableau de tarifs minimum conseillés :

Tarifs moyens	Studio/F1 F1bis	Appartement 2 pièces	Appartement 4 pièces	Maison 3 pièces	Maison 5 pièces
Amiante	70 / 100 €	80 / 110 €	100 / 130 €	100 / 130€	110 / 150 €
Plomb	90 / 120 €	100 / 130 €	180 / 220 €	200 / 250 €	250 / 300 €

PREFECTURE - REGION PACA - ADEME
EVALUATION DU DISPOSITIF DES DPE EN REGION PACA
RAPPORT FINAL

Termites	70 / 90 €	80 / 100 €	100 / 140 €	130 / 170€	150 / 200 €
DPE	80 / 110 €	90 / 120 €	100 / 130 €	110 / 150 €	120 / 160 €
Gaz	110 / 150 €	110 / 150 €	110 / 150 €	110 / 150 €	110 / 150 €
Electricité	110 / 140 €	120 / 150 €	130 / 160 €	130/ 160 €	140 / 180 €
Etat des risques	20 / 40 € Parfois offert				
Loi Carrez	60 / 90 €	70 / 100 €	90 / 120 €	110 / 150 €	110 / 150 €
Forfait 2 diagnostics	150 / 200 €	200 / 250 €	250 /300 €	250 / 350 €	300 / 350 €
Forfait 3 diagnostics	200 / 300 €	250 / 350 €	300 /400 €	300 / 450 €	350 / 450 €
Forfait 4 diagnostics	250 / 350 €	300 / 400 €	350 /450 €	350 / 500 €	400 / 500 €
Forfait 5 diagnostics	300 / 400 €	350 / 450 €	400 /500 €	400 / 550 €	450 / 600 €
Forfait 6 diagnostics	350 / 450 €	400 / 500 €	400 /550 €	450 / 700 €	500 / 700 €
Forfait 7 diagnostics	400 / 500 €	450 / 550 €	500 /700 €	500 / 800 €	550 / 800 €
Constat logement décent	110 / 150 €	110 / 150 €	120/ 160 €	120 / 170 €	130 / 170 €
Etat des lieux "prêt à taux zéro"	110 / 150 €	120 / 150 €	120 / 150 €	130 / 170 €	130 / 170 €

La FNECI réfléchit à un tarif minimum conseillé selon un communiqué du 2 juin 2008. A ce jour, elle n'a pu avancer sur ce sujet faute de disponibilité des diagnostiqueurs adhérents.

3.6. GUIDES OFFICIELS ET FICHES PRATIQUES

3.6.1. GUIDES OFFICIELS

Le Ministère du logement met à disposition trois guides pratiques à destination des diagnostiqueurs DPE, l'un porte sur la rédaction des recommandations, l'autre sur l'inspection du site, le troisième sur les cas particuliers que peut rencontrer le diagnostiqueur. Les deux premiers guides ont été récemment mis à jour (mars et mai 2009) :

- Guide « DPE - recommandations », DGALN ADEME – mars 2009 ;
- Guide « DPE – inspection sur site », DGALN – mai 2009 ;
- Page « des réponses à vos questions sur le DPE » - MAJ janvier 2008.

Ces guides sont disponibles sur les pages dédiées au DPE sur le site www.logement.gouv.fr, dans le thème « bâtiment et énergie ».

Il n'est pas évident que les diagnostiqueurs connaissent l'existence de ces guides, les ai lus et les utilisent.

3.6.2. FICHES PRATIQUES

Certains sites Internet mettent à disposition des fiches pratiques pour aider le diagnostiqueur dans son activité quotidienne. Nous pouvons citer les fiches mises à disposition par le site INFO DIAGNOSTIQUEUR (www.infodiagnostiqueur.com) :

- Avant et pendant un rendez-vous (« avant le départ en rendez-vous », « l'arrivée au rendez-vous ») ;

- Mesure et relevé de surface (« relevé de surface sur place », « réalisation du croquis », « relevé de mesure »).

Le contenu de ces deux fiches est donné en annexe.

oOo

4.

CONCLUSIONS ET PRECONISATIONS D' ACTIONS

Cette première partie de l'étude a permis de mettre en évidence les points suivants :

- Le DPE est un outil d'information, de sensibilisation et d'incitation pour tous les acteurs. Il doit être considéré comme tel. A ce titre, il est un outil important dans la première étape d'une politique publique : l'information et la sensibilisation.
- le DPE est un outil réglementaire existant, amené à évoluer à court terme et perdurer au niveau national et européen
- Le DPE concerne directement la priorité régionale et nationale : le logement existant. (mais pas seulement)
- Il touche annuellement près de 150 000 logements vendus ou loués dans la Région. (donc 150 000 foyers/an dans la Région)
- Il concerne directement 750 diagnostiqueurs, tous les notaires, agents immobiliers et administrateurs de biens de la Région.

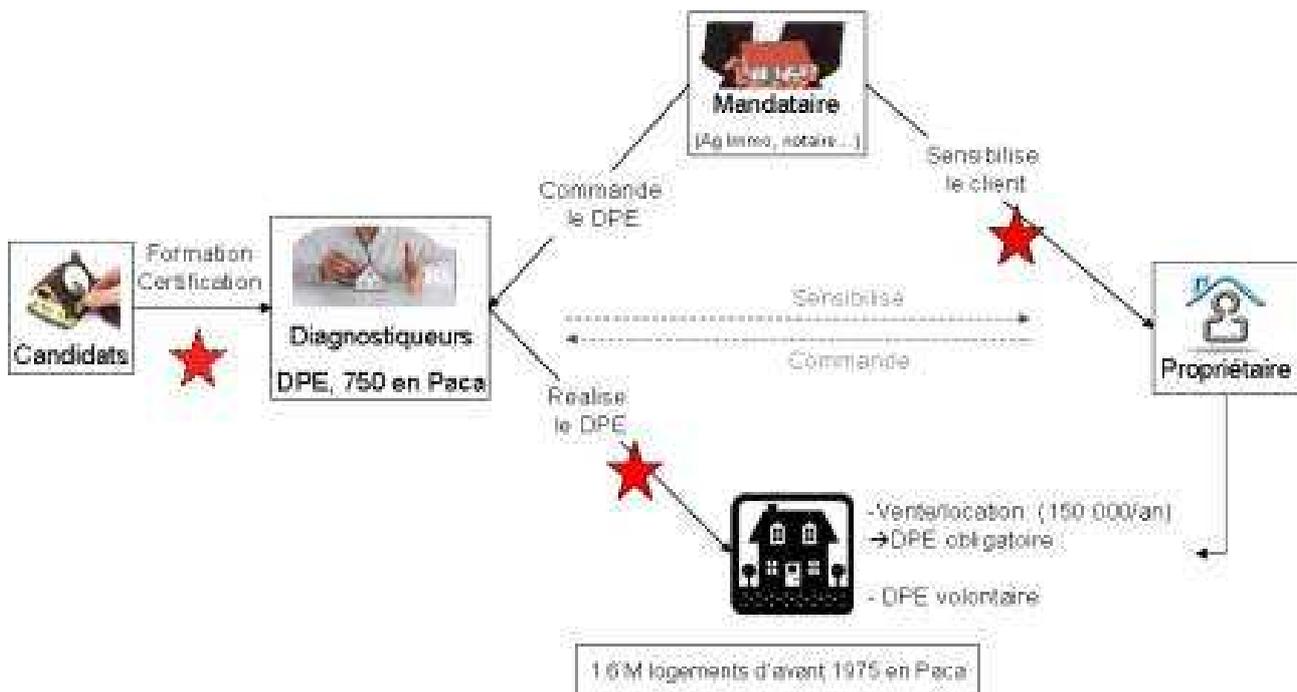
La politique régionale concernant la rénovation énergétique de logements anciens passe par les deux étapes suivantes :

1. Sensibiliser et informer tous les acteurs : → c'est le rôle du DPE.
2. Aider à passer à l'acte de rénover : → c'est le rôle des outils incitatifs.

Le DPE est donc un outil que la Région Paca peut et doit utiliser dans sa politique de rénovation énergétique et d'accélération des « passages à l'acte de rénover ».

Toutefois, utiliser le DPE signifie mener des actions ciblées pour en améliorer sa réalisation et son utilisation sur le territoire.

Le schéma suivant positionne sur la « filière » du DPE, sous la forme d'étoile, les actions régionales les plus appropriées selon nous.



Pour que le DPE soit utilisé comme outil de sensibilisation et d'information, la Région dispose principalement de deux leviers d'actions :

- ⊙ Améliorer la réalisation des DPE par les 750 diagnostiqueurs du territoire
- ⊙ Améliorer l'utilisation du DPE pour sensibiliser et inciter les propriétaires

Un troisième levier, symbolisé par l'étoile en pointillé, porte sur la filière de la formation et certification des nouveaux diagnostiqueurs entrant sur le marché. Cette action nous semble toutefois moins prioritaire au regard :

- ⊙ du nombre assez faible de candidats à court et moyen terme (voir plus haut)
- ⊙ du caractère plutôt national que local de ce processus.

Malgré tout, nous avons évoqué dans le chapitre précédent les actions possibles de la Région Paca sur la formation et la certification des nouveaux candidats.

4.1. AMELIORER LA REALISATION DES DPE EN PACA

Plusieurs actions peuvent répondre à cet objectif :

4.1.1. MISE A DISPOSITION D'INFORMATION, D'OUTILS PRATIQUES ET METHODOLOGIQUES

Nous l'avons vu, les diagnostiqueurs, majoritairement indépendants, manquent parfois d'outils méthodologiques pratiques pour assurer une prestation la plus efficace possible (visite et rédaction de rapport), au regard des contraintes dans lesquelles ils interviennent : ordre de mission en dernière minute, visite rapide et au moindre coût.

Des outils existent mais ne sont pas forcément connus des diagnostiqueurs car sont peu visibles. De plus, la préoccupation principale des diagnostiqueurs est de trouver et réaliser des diagnostics, ils ne peuvent pas toujours consacrer suffisamment de temps à rechercher des informations dispersées et réfléchir sur la mise en place d'une méthodologie adaptée.

Dans un souci d'aider ces acteurs à réaliser des prestations de qualité, la Région pourrait centraliser et mettre à disposition, sous la forme d'un site internet dédié par exemple, les informations suivantes :

- Volet qualité du DPE :
 - Caractéristiques d'un DPE de qualité ou « Cahier des charges des DPE en Paca » ;
 - Aides pour la visite :
 - ⊙ Grille de relevé,
 - ⊙ Fiches pratiques (à l'image de celles citées plus haut),
 - ⊙ Liens vers les guides officiels ;
- Volet juridique du DPE et responsabilité des diagnostiqueurs ;
- Volet sensibilisation du client : même si le diagnostiqueur ne voit que très peu souvent le propriétaire, lorsque c'est le cas, il a un rôle primordial d'explication, de sensibilisation et d'incitation.

Cette action comprend bien évidemment une étape importante de communication et présentation sur la mise à disposition de ces informations. (voir action ci-dessous)

4.1.2. ANIMATION ET FEDERATION DES DIAGNOSTIQUEURS SUR LE TERRITOIRE

A l'instar du CodeBaque et des associations Prides BDM et Envirobat pour les acteurs du bâtiment durable en Paca, il serait très intéressant de créer une dynamique régionale pour inciter les diagnostiqueurs à mieux faire, leur permettre d'échanger sur leurs pratiques, mais aussi de les informer et de les fédérer autour de la politique de rénovation énergétique de la Région Paca.

L'organisation de cette action pourrait être calquée sur celle du CodeBaque, avec l'organisation d'une ou plusieurs réunions annuelles d'information et d'échanges.

Les objectifs de ces réunions seraient :

- d'informer ces acteurs sur la politique régionale en matière de rénovation énergétique des bâtiments et du rôle qu'ils peuvent (doivent) jouer ;
- d'informer ces acteurs sur les outils mis à disposition par la Région sur ce thème (action ci-dessus) ;

- de créer une émulation des acteurs de la profession et une incitation à mieux faire ;
- d'identifier les meilleures pratiques et les acteurs volontaires sur le territoire.

De plus, la Région dispose d'une expérience sur ce type d'événements avec l'organisation du CodeBaque.

Exemple de thèmes pour des premières réunions : « DPE et politique rénovation énergétique de la Région Paca », « DPE de qualité, bonnes pratiques et outils méthodologiques »

4.1.3. AUTRES ACTIONS POSSIBLES

Pour aller plus loin qu'un engagement volontaire sur le respect d'un cahier des charges DPE en Paca, la Région pourrait mettre en place un système de subvention similaire à celui des études d'aide à la décision de type audit énergétique.

C'est-à-dire un système de subvention du DPE réalisé sur un logement d'avant 1975 si le diagnostiqueur respecte le cahier des charges « DPE en Paca » (présentation, visite, rapport) et transmet le rapport DPE à la Région ou l'ADEME (par anticipation des mesures du Grenelle II). De fait, le DPE pourrait être facturé à un prix permettant une prestation de qualité.

L'opportunité et les modalités d'une telle mesure pourront être étudiées dans la phase 3 de cette étude.

4.2. AMELIORER L'UTILISATION DU DPE EN PACA

4.2.1. UTILISATION DU DPE PAR LES ACTEURS DE L'IMMOBILIER

Nous l'avons vu précédemment, sur toute la filière de réalisation du DPE, les acteurs de l'immobilier sont souvent le seul point de contact avec les clients propriétaires ou futurs acquéreurs.

Dans la majorité des cas, la sensibilisation des propriétaires sur la base d'un DPE réalisé ne peut être faite que par l'intermédiaire de ces acteurs, agent immobilier, notaire ou administrateur de bien.

Pour ces acteurs, le rôle d'information, d'explication du DPE et de sensibilisation à la rénovation énergétique est assez nouveau. Premièrement, ils n'en ont pas toujours conscience, deuxièmement, ils ne disposent pas vraiment des moyens de sensibiliser correctement leurs clients, eux-mêmes n'étant que très partiellement sensibilisés à ces sujets.

La fonction de sensibilisation que doit jouer le DPE passe donc par une action envers ces acteurs pour les aider à présenter le DPE réalisé, les enjeux de la rénovation énergétique et inciter à passer à l'acte de rénover.

L'étude des acteurs de l'immobilier et leur connaissance de la maîtrise de la demande en énergie fait l'objet de la phase 2 de cette étude. Cependant, nous pouvons donner d'ores et déjà des préconisations ciblées sur ces acteurs et leur utilisation du DPE.

Dans un souci d'aider ces acteurs à sensibiliser les particuliers propriétaires d'un logement ancien, la Région pourrait centraliser et mettre à disposition, sous la forme d'un site internet dédié par exemple, les informations suivantes :

- La politique énergétique de la Région sur les logements anciens : présentation de la politique, la fonction du DPE.
- Le rôle des acteurs de l'immobilier dans cette politique. Expliquer clairement l'intérêt des acteurs de l'immobilier à utiliser le DPE et de s'impliquer dans cette politique (mis en place d'un argumentaire)
- Le contenu du DPE en trois points (description du bien, consommations/émissions et recommandations). Avec illustration de DPE réels. Les caractéristiques principales d'un DPE de qualité.
- La présentation du DPE à vos clients : comment présenter le DPE et inciter les propriétaires à réaliser des travaux d'économies d'énergie sur leur logement ancien. Illustration par un exemple video.

Pour cette action, il nous paraît important de consulter les fédérations professionnelles. La FNAIM semble très intéressée et ouverte sur ce sujet, il en est de même des notaires. La Région Paca pourra proposer des actions pilotes sur son territoire.

4.2.2. UTILISATION DU DPE PAR LES DESTINATAIRES, PROPRIETAIRES BAILLEURS, VENDEURS ET ACQUEREURS.

La fonction de sensibilisation des propriétaires passe avant tout par une compréhension de cet outil qu'est le DPE.

La Région peut avoir une action vers cette cible, en mettant à disposition les informations suivantes :

- La politique énergétique de la Région sur les logements anciens.
- Rappel des obligations pour les vendeurs et bailleurs.
- Le contenu du DPE en trois points (description du bien, consommations/émissions et recommandations). Avec illustration de DPE réels. Les caractéristiques principales d'un DPE de qualité.

Suivants les conclusions de la phase 3 de l'étude, ces informations pourront être complétée par un renvoi vers les acteurs labellisés de la Région et/ou vers les systèmes d'aides liés au DPE.

Cette action doit être coordonnée avec les acteurs régionaux en liaison avec les particuliers, notamment les actions des EIE.

PHASE 2

LES ACTEURS DE L'IMMOBILIER ET LA MAITRISE DE L'ENERGIE

1. INTRODUCTION

1.1. CONTEXTE NATIONAL CONCERNANT LES ACTEURS DE L'IMMOBILIER

Les différents travaux qui ont été menés dans le cadre du Grenelle de l'Environnement – notamment dans le cadre du Plan Stratégique Bâtiment et du Comité Opérationnel – ont permis d'impliquer les différents acteurs de l'immobilier.

Cette participation a permis aux acteurs de proposer différentes pistes d'actions autour du DPE :

- **Actions à l'immeuble** : Le projet de loi Grenelle 2 propose la réalisation d'un DPE à l'immeuble pour les immeubles chauffés collectivement.
- Inciter les acteurs immobiliers à **indiquer la classe DPE du bien dans toute publicité ou annonce** relative à la vente ou la location.

Afin de mobiliser ces acteurs, le 19 mai 2008, Jean-Louis Borloo a signé une convention avec les principaux professionnels de l'immobilier : grandes fédérations d'agents immobiliers et administrateurs de biens (FNAIM, CNAB, CSAB, SNPI, UNIT), grands réseaux d'agences (Century 21, Era, Guy Hoquet, Laforêt, L'Adresse, ORPI), et grands portails internet membres de la FF2i (Fédération française de l'Internet immobilier, annoncesjaunes.fr, explorimmo.com, avendrealouer.fr, seloger.fr et logic-immo.com).

Ces derniers s'engageaient, de manière volontaire, à afficher la performance énergétique des logements, résultant du DPE, dans les annonces immobilières de vente et de location. L'objectif était de sensibiliser le plus en amont possible les acquéreurs potentiels ou les candidats locataires à la consommation énergétique des logements. Cet engagement était progressif : DPE affiché sur 10 % des annonces immobilières en 2008, 25 % en 2009, 50 % en 2010, 75 % en 2011 et 90 % en 2012.

De plus, la commission des affaires économiques du Sénat, examinant le projet de loi Grenelle 2, a adopté des dispositions **rendant obligatoire l'affichage de la performance énergétique dans les annonces immobilières à l'horizon 2011**.

Or en 2009, on estime à moins de 1 % les annonces immobilières affichant le DPE (Source : Le Particulier).

1.2. RAPPEL DES CONCLUSIONS DE LA PHASE 1 DE L'ETUDE

Il ressort de la première partie de l'étude que la politique de la Région Paca en termes de rénovation énergétique des logements anciens peut utiliser le DPE sur les deux étapes suivantes :

- Sensibiliser et informer les propriétaires et les locataires → directement car c'est le rôle premier du DPE (Phase 1 et 2 de l'étude) ;
- Aider à passer à l'acte de rénover → indirectement car c'est le rôle des outils incitatifs associés au DPE (Phase 3 de l'étude).

Pour cela, la Région dispose de plusieurs leviers d'actions en ce qui concerne les acteurs de l'immobilier :

1.2.1. AMELIORER L'UTILISATION DES DPE PAR LES ACTEURS DE L'IMMOBILIER

- Mise à disposition d'information pratique sur l'utilisation du DPE en tant qu'acteur de l'immobilier ;
- Expliquer clairement l'intérêt des acteurs de l'immobilier à utiliser le DPE (argumentaire) ;
- Rencontrer les fédérations pour proposer des actions sur ce sujet. (la FNAIM semble très intéressée et ouverte). Proposer des actions pilotes en Paca.

1.2.2. AMELIORER L'UTILISATION DES DPE PAR LES PARTICULIERS

- Mise à disposition d'information synthétique et pratique (comment exploiter le DPE) pour le vendeur/bailleur mais surtout pour l'acheteur/locataire (information relayée par les autres acteurs de terrains type EIE²² ou acteurs immobiliers)
- Expliquer clairement l'intérêt pour ces acteurs à utiliser le DPE (argumentaire pour les acteurs de l'immobilier)

Concernant **les acteurs de l'immobilier** (notamment les agences immobilières et notaires), la phase 1 a permis de faire ressortir les points suivants :

- Ils sont **prescripteurs du DPE** dans la majorité des cas : ils jouent donc un rôle dans le choix du diagnostiqueur et peuvent inciter à réaliser le DPE plus en amont dans le processus de vente ou de location.
- Ils représentent le **point de contact principal** pour le client acheteur / locataire : ils peuvent jouer un rôle dans la sensibilisation des particuliers à la MDE même si cela s'éloigne de leur actuel cœur de métier.

De part leur positionnement, ces acteurs tiennent un rôle primordial dans l'information, la sensibilisation et l'incitation des clients pour réaliser des travaux permettant d'améliorer la performance énergétique des logements.

1.3. DEROULEMENT DE LA PHASE 2 DE L'ETUDE

Une série d'entretiens a été réalisée en octobre 2009 afin d'évaluer :

- Le niveau de sensibilité actuel des acteurs de l'immobilier à la maîtrise de demande en énergie (Actions actuelles vis-à-vis des clients, pratiques au sein des établissements sur ce sujet telles que les actions d'information, de formation, d'incitation etc.) ;

²² Espaces Info Energie

- La volonté de ces acteurs de s'approprier le sujet et dans quel contexte (démarche de différenciation par rapport aux concurrents par exemple) ;
- Les besoins exprimés par ces acteurs s'impliquer davantage (formations, soutiens techniques, informations etc.) ;
- Les pistes d'action permettant d'impliquer ces acteurs.

Déroulement de l'enquête terrain :

Cette enquête a consisté à contacter un échantillon de 5 acteurs pour chacun des trois métiers listés ci-dessous :

- Agents immobiliers ;
- Notaires ;
- Administrateurs de biens : gestion locative et syndicats de copropriétés.

En outre, plusieurs fédérations, associations de copropriétaires et syndicats professionnels ont été contactés.

Le questionnaire d'entretien est présenté en annexe.

Ce questionnaire a été adapté en fonction des interlocuteurs, en privilégiant la fluidité des entretiens et le recueil des réactions spontanées des acteurs lors de questions ouvertes.

Soulignons qu'il s'agit là de la restitution de la vision de quelques acteurs, qui ne saurait être exhaustive ou représentative de l'ensemble des professions interrogées, mais qui permet d'avoir une approche des principaux freins et leviers.

oOo

2. SYNTHESE DES ENTRETIENS

2.1. SYNTHESE DES ENTRETIENS – AGENTS IMMOBILIERS

Les agents immobiliers sont souvent le premier point de contact des propriétaires, des acquéreurs, ou des bailleurs. De fait, ils sont donc souvent les premiers à sensibiliser les propriétaires et les clients acheteurs ou locataires à l'outil DPE.

On peut distinguer deux types d'agences :

- Les agences ne faisant que de la transaction (ventes de biens) ;
- Les agences dont l'activité est à la fois la transaction et l'administration de biens (gestion locative, voire syndic de copropriété).

Cette distinction sera à prendre en compte dans le développement d'outils à l'attention des bailleurs ou des copropriétés.

2.1.1. SENSIBILISATION GENERALE A LA PERFORMANCE ENERGETIQUE ET AU DPE

2.1.1.1. LE DPE : UN DOCUMENT OBLIGATOIRE DONC CONNU DE TOUS LES AGENTS IMMOBILIERS

Les agents immobiliers interrogés soulignent la notion d'obligation (« on parle de performance énergétique à cause du DPE, parce qu'on est obligés »).

2.1.1.2. UNE EVOLUTION DE LA PRISE DE CONSCIENCE PAR LES CLIENTS

Les agents soulignent le fait que le Grenelle et les messages médiatiques ont sensibilisé les clients, qui sont davantage demandeurs d'informations.

2.1.1.3. UNE CONNAISSANCE SOUVENT ASSEZ SUPERFICIELLE DU CONTENU DU DPE ET DU DOMAINE DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE

Les acteurs connaissent globalement le contenu d'un DPE (3 parties : description du bien, consommations d'énergie/émissions de gaz à effet de serre ou GES, recommandations), mais ne connaissent pas toujours en détail :

- La méthodologie de réalisation (comment sont mesurés/calculés les consommations d'énergie et émissions de GES) ;
- Les caractéristiques d'un DPE de qualité ;
- Voire parfois la signification des résultats (par exemple à quoi correspondent les émissions de GES).

Un agent résume ainsi la situation : « le DPE, c'est expliquer quelque chose qu'on ne

connaît pas à quelqu'un qui ne comprend pas » !

Les personnes interrogées ne disposent pas de support d'information simple sur ce sujet (que ce soit pour eux-mêmes ou à remettre aux clients) et n'avaient pas suivi de formation spécifique.

C'est là un point important à souligner : Si l'agent immobilier ne sait pas comment lire, comprendre, « décrypter » un DPE, il ne pourra pas l'expliquer à ses clients.

De plus, il faut noter qu'il y a au sein des agences différents niveaux de prise de conscience et de connaissance : Si les personnes impliquées dans la transaction elle-même (signature de la promesse de vente, montage du dossier) sont sensibilisées, les commerciaux par exemple peuvent l'être beaucoup moins.

Le niveau de connaissance et de sensibilisation est également variable selon les agences, et selon l'intérêt personnel des personnes pour le développement durable en général et les économies d'énergie en particulier.

Enfin, le type de clientèle peut jouer un rôle (clientèle aisée moins sensible au coût de l'énergie, clientèle étrangère – notamment britannique et hollandaise – qui fait généralement des travaux de rénovation, clientèle de locataires sensibles au montant des charges...)

2.1.1.4. UNE APPROCHE PRAGMATIQUE DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE

Les agents interrogés soulignent que le DPE arrive souvent à la fin de la négociation (au moment du compromis).

De ce fait, avant de disposer du DPE, ils se basent sur leur bon sens et leur expérience d'experts de l'immobilier pour évaluer et expliquer la performance énergétique, à travers des éléments « concrets » : le double vitrage, l'isolation réelle, le type de chauffage ou de climatisation (plusieurs ont cité la climatisation réversible), l'ancienneté du logement. Les agents évaluent donc la performance énergétique en voyant « le réel, sur le terrain » (avec le risque d'un manque de précision).

Il y a un vrai intérêt des professionnels pour des informations permettant de mieux conseiller les clients, de mieux évaluer les biens.

2.1.2. MODALITES PRATIQUES DU DPE DU POINT DE VUE DE AGENTS IMMOBILIERS

2.1.2.1. COMMENT LES AGENTS IMMOBILIERS CHOISISSENT-ILS UN DIAGNOSTIQUEUR ?

Les critères cités ont été les suivants :

- Rapidité et réactivité (1^{er} critère cité) ;
- Prix raisonnable ;
- Prestataire qui réalise l'ensemble des diagnostics obligatoires (voir liste dans rapport phase 1) ;
- Qualité (citée par un seul interlocuteur) : c'est-à-dire un diagnostiqueur assuré, indépendant ;
- Professionnalisme ;
- Possibilité d'obtenir des explications, notamment pour certains diagnostics qui peuvent faire peur aux acheteurs.

La plupart du temps, ce sont les agences qui organisent la réalisation des diagnostics pour le compte des vendeurs. Elles travaillent en général avec quelques diagnostiqueurs qu'elles connaissent (il vaut mieux être bon client pour s'assurer une bonne réactivité des diagnostiqueurs).

Enfin, pour les agents interrogés, l'existence d'un label pour les diagnostiqueurs ne serait pas un critère de choix a priori, et aucun des interlocuteurs interrogés ne connaissait le pacte déontologique des diagnostiqueurs.

Initiative à noter : La CNEM (Compagnie Nationale d'Expertise et de Mesurage), créée par FONCIA

FONCIA a créé une structure dédiée à la gestion de l'ensemble des diagnostics : la CNEM plate-forme Internet de prise de rendez-vous et de passation de commande, qui permet aux agences FONCIA de **simplifier leurs démarches tout en ayant une bonne réactivité et des diagnostiqueurs de qualité**. Initialement destiné aux agences FONCIA, ce site est désormais ouvert à l'ensemble des agents immobiliers qui souhaitent l'utiliser (développement commercial lancé mi-2009)

Le site internet permet de gérer les rendez-vous, les plannings, et les dossiers de diagnostic dans leur intégralité.

La CNEM regroupe actuellement environ 600 diagnostiqueurs sur toute la France, soit environ 10 % des diagnostiqueurs. L'intérêt de cette initiative est qu'elle suit une démarche qualité, pour la sélection des diagnostiqueurs, et pour la délivrance des diagnostics :

La sélection des diagnostiqueurs se fait sur une revue de leurs diagnostics passés, ainsi qu'un suivi et un contrôle des premiers diagnostics réalisés pour la CNEM. Ils doivent avoir leur propre matériel et logiciels (il n'y a rien d'imposé, mais les chefs de secteur s'assurent lors des premières visites qu'ils ont ce qu'il faut pour travailler).

Les diagnostiqueurs sélectionnés reçoivent une formation de plusieurs jours (Etat des lieux, procédures, etc.), mais ce complément n'inclut pas de formation supplémentaire sur le DPE.

Chaque diagnostic est contrôlé avant sa remise au client : Vérification du nom, de l'adresse, des caractéristiques du bien, et vérification que le DPE est complet. Il n'y a pas de réel contrôle sur le fond ou sur la pertinence des recommandations (la CNEM ne dispose pas des éléments pour le faire).

Le conseil auprès des propriétaires pour l'amélioration de leurs logements est du ressort des gestionnaires (gestion locative).

La CNEM n'édite pas de documentation à destination des agences et n'organise pas de formations des agents immobiliers (commerciaux et gestionnaires), à part une formation initiale à l'utilisation de la plate-forme internet.

Lien vers le site du CNEM : <http://www.constatimmo.com/>

Dans le cadre de la présente étude, cette initiative présente les intérêts suivants :

- La CNEM est un exemple d'acteur fédérant un certain nombre de diagnostiqueurs et pouvant toucher un réseau d'agences immobilières clientes de ses services : elle peut donc être un relais pour des actions de communication et/ou de formation sur le DPE et la performance énergétique (des diagnostiqueurs comme des gestionnaires locatifs ou agents immobiliers).
- La CNEM offre un exemple de démarche qualité dans le cadre de la réalisation des diagnostics, à travers la sélection des diagnostiqueurs et le contrôle du diagnostic (sur la forme uniquement).

2.1.2.2. MOMENT DE REALISATION DU DIAGNOSTIC

Le DPE est très généralement fait au dernier moment, juste avant la signature du compromis de vente, de l'acte de vente ou du contrat de location. C'est d'ailleurs pour cette raison que la réactivité des diagnostiqueurs est un critère essentiel pour les agents immobiliers.

Comme exposé en phase 1, cela peut avoir des répercussions sur la qualité du DPE (réalisation dans l'urgence), et le DPE ne peut logiquement pas entrer comme critère de choix du bien pour l'acquéreur ou le locataire.

Le DPE est fait au dernier moment pour 3 raisons principales :

- Le vendeur préfère attendre le dernier moment pour déboursier la somme nécessaire à la réalisation des diagnostics (d'autant que ce n'est pas lui qui en « bénéficie » mais bien l'acheteur).
- Si le DPE est valable 10 ans, certains diagnostics (termites et risques naturels) ne sont valables que 6 mois, et les vendeurs ne souhaitent pas avoir à refaire un diagnostic si le bien n'est pas encore vendu.
- Enfin, un mauvais résultat peut rendre la vente plus difficile (crainte des agents immobiliers qui est justifiée par le fait qu'une grande partie des logements d'avant 1975 n'est pas bien classée – Voir rapport phase 1).

Certains diagnostiqueurs proposent d'inclure dans leur « package » le renouvellement gratuit de ces diagnostics si le bien ne s'est pas vendu au bout de 6 mois (mais il est légitime de se demander s'il s'agit d'une deuxième visite ou d'une mise à jour « administrative »).

2.1.2.3. L'AFFICHAGE DU DPE DANS LES ANNONCES IMMOBILIERES

La convention signée en 2008 par les professionnels de l'immobilier était inconnue de la majorité des personnes interrogées.

Chaque signataire devait, à la fin de la première année, faire un premier point de l'application de la convention. Le bilan d'étape effectué en mai 2009 par la FF2i de la mise en œuvre de cet engagement pris avec ses membres (éditeurs de logiciels et portails d'annonces immobilières, supports privilégiés sur lesquels devaient fleurir les étiquettes DPE) montre que si les acteurs Internet de la multi diffusion des annonces, les éditeurs de logiciels et les portails ont très largement joué le jeu en permettant le transport et l'affichage de **l'information "DPE" dans les annonces de vente et de location** et en informant leurs clients sur cette possibilité, moins de 1 % des annonces affichent à ce jour l'étiquette énergie.

A noter :

Certains agents essaient **d'inciter les vendeurs de biens immobiliers à réaliser l'ensemble des diagnostics dès la mise en vente** (cas d'une agence qui a passé un accord avec les diagnostiqueurs pour le renouvellement gratuit des diagnostics qui se périment), mais cette situation semble encore assez rare. Les **avantages** mis en avant par les agents immobiliers ayant ce type de démarche envers les propriétaires sont les suivants :

- Davantage de **transparence**, favorise une **relation de confiance** avec les clients (acheteurs ou locataires)
- Avoir dès le départ l'ensemble des éléments pour **anticiper les questions ou les problèmes**
- **Evite que le client ne « découvre » les diagnostics au moment du compromis de vente ou du contrat de location**, avec les risques que cela peut présenter (le client prend peur, ne veut plus signer, veut renégocier, perte de confiance...)

Concernant l'obligation **d'affichage du DPE dès la mise en vente**, prévue dans la loi Grenelle II pour le 1er janvier 2011, les interlocuteurs n'en sont pas informés, mais leurs avis sont partagés : Pour certains cela pourrait en effet être un levier, pour d'autres, ce serait une « discrimination » qui risquerait de faire peur aux clients acquéreurs et locataires, et un frein à la vente.

2.1.3. LA VALEUR ACCORDEE AU DPE PAR LES AGENTS IMMOBILIERS ET L'UTILISATION DU DPE

- Un manque de **confiance dans les résultats** fournis par le DPE : Les agents ont parfois des opinions très négatives sur la fiabilité des résultats fournis par le DPE, et peuvent parfois exprimer leur scepticisme à leurs clients. Ils ont conscience du rôle sensibilisateur du DPE, mais **ne se sentent pas compétents pour aller plus loin dans la sensibilisation**.
- Un **manque de compréhension de ces résultats** : Il y a un risque de mauvaise interprétation des résultats par les agents immobiliers et par les clients, car ils n'ont pas tous les éléments pour bien le comprendre et l'expliquer.
- Le résultat du DPE **n'est pas un critère pour les acheteurs** : Tout d'abord, le DPE arrive au dernier moment. De plus, si le résultat du DPE est bon c'est un point positif, mais s'il est mauvais, les agents immobiliers argumentent, tempèrent en regardant par exemple la dépense réelle.
- Concernant **les locataires**, le montant élevé des charges peut être rédhibitoire, et dans ce cas les agents immobiliers peuvent être amenés à conseiller aux bailleurs de faire des travaux (seul exemple cité : changement des radiateurs pour installer des panneaux radiants)
- Les **clients ne lisent pas toujours le DPE, et s'y intéressent peu**, du moment qu'il n'y a pas de problème majeur. Selon un agent immobilier, les acheteurs/locataires n'y prêtent pas attention car c'est noyé dans la liste de diagnostics...d'autant que le DPE arrive après les risques naturels, qui sont importants dans les Alpes-Maritimes par exemple (tremblements de terre, avalanches etc....)
- Avis sur les **recommandations du DPE** : Pour les agents interrogés, les recommandations sont souvent logiques et de bon sens, et ce sont souvent les mêmes qui reviennent. La principale interrogation des agents interrogés concerne le **retour sur investissement**. Un des agents mentionne ainsi qu'il est difficile de comprendre à quoi correspondent les étoiles (qui constituent une indication du temps de retour sur investissement).

2.1.4. LES BESOINS EXPRIMES ET LES PISTES IDENTIFIEES POUR AMELIORER LE DISPOSITIF

2.1.4.1. LES SOURCES D'INFORMATION

Les agents connaissent peu de sources d'information sur le DPE et les aspects énergétiques dans les logements (sources d'information citées : Lettre d'information de l'UNIS, sites internet et magazines, informations par des contacts au sein de la profession, retours d'expérience via les clients).

Ils ne savent pas où aller chercher l'information pertinente, ou ne prennent pas le temps de le faire car ce n'est pas la priorité dans leur activité quotidienne.

Les interlocuteurs interrogés ne connaissent pas les Espaces Info Energie, la plupart du temps ils ne savent pas vers qui renvoyer les clients qui cherchent des informations.

2.1.4.2. LES MANQUES D'INFORMATION

Les agents connaissent mal les **aspects financiers** (rentabilité d'une rénovation, d'une installation solaire, d'une pompe à chaleur...), sauf par ouï-dire. Ils savent qu'il existe des **aides** (crédit d'impôt notamment), mais n'en connaissent pas dans le détail les **modalités**.

De plus, ils manquent de **connaissances techniques** (construction, énergies renouvelables, équipements, isolation...), dans un contexte où les clients s'intéressent à ces sujets (énergies renouvelables, exemples de rénovation...)

Ces manques d'informations peuvent constituer un frein pour aborder le sujet de la maîtrise de l'énergie de manière spontanée avec les clients.

2.1.4.3. LES AXES D'AMELIORATION ET BESOINS EXPRIMES

Il serait utile d'avoir des fiches pratiques claires à remettre aux clients, par exemple « cas types », « liste des sites d'information », « contacts pour les aides et financements »

Il serait utile d'avoir une **demi-journée de formation pour être en mesure d'expliquer le DPE** de façon claire au client. Sur ce point, **la difficulté est de dégager le temps nécessaire**, et de mettre en œuvre les formations à proximité des agences.

2.1.4.4. LES DIFFICULTES

Le principal blocage pour intégrer les agents immobiliers dans l'incitation à la rénovation énergétique des logements réside dans l'idée que **cela s'écarte de leur cœur de métier et qu'ils n'ont pas les compétences**. Le DPE est utilisé comme un outil parmi l'ensemble des diagnostics réalisés sur le bien.

Ainsi, certains agents disent qu'ils sont « obligés de s'y mettre un peu », mais qu'ils n'en ont pas vraiment l'envie, ni le temps,, ils estiment que cela n'est pas de leur ressort ni de leur compétence.

A retenir pour les agents immobiliers :

Le DPE est dans la plupart des cas réalisé au dernier moment dans le processus de vente ou de location. Dans ces conditions, il **ne permet pas d'intégrer la performance énergétique dans le marché de l'immobilier** (ce n'est pas un critère de choix du bien ou de détermination du prix). Un affichage en amont permettrait de soulever cette question de façon anticipée.

L'aspect performance énergétique est éloigné du cœur de métier des agents immobiliers : il est donc nécessaire de recadrer ce que l'on attend d'eux et qui entre pleinement dans leur métier, à savoir : **le conseil au particulier pour choisir un bien en connaissance de cause, et la bonne gestion de tous les éléments relatifs à la location et vente d'un bien (dont les diagnostics)**.

Les agents immobiliers ont besoin d'informations qui leur permettent d'apporter une valeur ajoutée dans le cadre de leur métier, et notamment de leur activité commerciale : de l'information pratique, concrète, avec des chiffres et exemples.

Ce besoin d'informations doit être mis en œuvre à **deux niveaux** :

- D'une part les agents immobiliers ont besoin de connaître un minimum d'information pour **mieux conseiller les clients sur les aspects directement en lien avec leur métier** (achat ou location d'un bien, interprétation d'un DPE, exemples concrets, argumentaire)
- D'autre part ils peuvent être un **relais pour diffuser de l'information auprès de leurs clients** : pouvoir renvoyer les clients vers les sources d'information les plus pertinentes, notamment sur les aspects techniques et financiers (Espace Info Energie notamment)

2.2. SYNTHÈSE DES ENTRETIENS – NOTAIRES

Il faut distinguer deux types de notaires :

- Les notaires « classiques » ;

- Les notaires « ruraux », qui jouent également le rôle d'agent immobilier et diffusent des annonces.

Le rôle des notaires est important car ils sont un maillon obligatoire dans l'acte de **vente** (70 000 ventes / an en Paca entre 1992 et 2000, voir chiffres clés), et ils ont **l'obligation de lire le DPE aux acheteurs**.

2.2.1. SENSIBILISATION GENERALE A LA PERFORMANCE ENERGETIQUE ET AU DPE

Comme les agents immobiliers, les notaires abordent l'aspect énergie des logements systématiquement à chaque dossier en raison de l'obligation du DPE (le dossier doit être complet dès la signature du compromis de vente).

Les notaires interrogés sont conscients de l'importance de promouvoir les économies d'énergie, mais soulignent que cela n'est pas le métier premier d'un notaire.

Les clients sont de toute façon sensibilisés par les médias, et les notaires notent en effet une évolution récente de l'intérêt des clients.

Concernant la sensibilisation générale, signalons que le congrès des notaires 2008 était sur le thème du développement durable (mais pas d'éléments spécifiques sur la performance énergétique).

2.2.1.1. LES NOTAIRES ONT PEU D'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE ET LA RENOVATION

Informations sur les **incitations fiscales et financières** : Les notaires interrogés savent qu'il existe des dispositifs (citent principalement le crédit d'impôt, le prêt à taux zéro et les aides de l'ANAH), mais ils ne **connaissent pas ces aides en détail et n'ont pas de documentation à remettre aux clients**.

Les notaires interrogés conseillent aux acheteurs de se renseigner, mais sans forcément préciser auprès de quels acteurs (les Espaces Info Energies notamment n'ont pas été cités)

2.2.1.2. LE CONSEIL SUR LA PERFORMANCE ENERGETIQUE DES LOGEMENTS EST ELOIGNE DE LEUR CŒUR DE METIER

Les notaires, interrogés, y compris un notaire ayant des responsabilités au niveau de la chambre notariale de la région PACA, sont unanimes sur un point :

Ils insistent sur le fait qu'ils ne sont pas techniciens du bâtiment ni thermiciens : Ils n'ont **pas les compétences nécessaires pour commenter et expliciter correctement un tel document**, cela s'écarte de leur métier initial de juriste. Ils se contentent donc de transmettre des informations, sans pouvoir donner toutes explications.

Les notaires n'expriment **pas réellement de besoin de formation** (le DPE, comme l'ensemble des diagnostics, est trop technique pour véritablement rentrer dans leur rôle) : ils préfèrent conseiller d'aller voir un spécialiste.

2.2.2. MODALITES PRATIQUES DU DPE DU POINT DE VUE DES NOTAIRES

Le notaire peut intervenir dans le processus du DPE à deux moments :

- Il peut arriver que le notaire commande ou « prescrive » le DPE (dans le cas de ventes entre particuliers). En général il travaille avec quelques diagnostiqueurs.
- Dans tous les cas, le notaire a l'obligation de lire le DPE au moment de la signature de l'acte de vente.

Certains notaires lisent uniquement les recommandations : en général, selon les notaires interrogés, les acheteurs ne sont pas surpris, ils ont déjà réfléchi à la question, et ils se sont déjà renseignés sur les améliorations qu'ils veulent apporter à leur bien (pour le cas des maisons individuelles essentiellement)

La plupart des acquéreurs sont intéressés par la consommation énergétique du bien qu'ils achètent (mais intérêt plus ou moins important selon les interlocuteurs)

Le notaire peut dans certains cas appeler le diagnostiqueur pour avoir des éléments supplémentaires, mais globalement les notaires semblent considérer qu'ils ont **peu d'éléments d'informations pour répondre aux questions des clients.**

2.2.3. LA VALEUR ACCORDEE AU DPE PAR LES NOTAIRES ET L'UTILISATION DU DPE

Les notaires sont assez critiques sur la qualité des DPE, ils en soulignent les **points négatifs** :

- Les diagnostiqueurs font tous les diagnostics et ne sont pas vraiment des spécialistes,
- Les diagnostiqueurs ne sont pas assez formés,
- La qualité est médiocre et les recommandations restent souvent au stade très général,
- Variabilité des résultats, pas fiables, et difficilement contrôlables.

De plus, le DPE n'apporte **pas de solutions concrètes**, il peut donc rester lettre morte. Ces points négatifs conduisent même certains notaires à s'interroger sur l'utilité du DPE.

Cependant, des **points positifs** sont mis en avant et peuvent constituer des leviers pour intégrer les notaires dans une action globale de sensibilisation, d'information et d'incitation :

Les notaires s'accordent sur **l'importance du DPE comme outil de sensibilisation** : Le DPE est selon eux le seul outil qui permet de déclencher des questions. Il y a là un levier important à mettre en œuvre suite aux questionnements des clients.

Enfin les notaires interrogés soulignent **l'intérêt des recommandations**, et considèrent qu'elles sont en général adaptées aux logements.

2.2.4. LE ROLE DES NOTAIRES ET LES AXES D'AMELIORATION

La plupart des notaires sont prêts à jouer un rôle, notamment en tant que **relais d'information** : La plupart sont motivés pour **diffuser des supports d'information** s'il s'agit de **documents officiels** sans aspect commercial (par exemple un document fait par la région, la chambre notariale, l'ADEME, le ministère).

De plus, il s'agit d'une profession très centralisée, une action de communication pourra (et devra) donc être coordonnée à partir de la chambre notariale régionale ou des chambres départementales.

Les axes d'amélioration du dispositif suggérés par les notaires sont les suivants :

2.2.4.1. POUR L'EFFICACITE DU DPE

Un des notaires interrogés estime que **l'acquéreur devrait avoir l'occasion de faire une visite avec le technicien** afin d'avoir des explications techniques sur le DPE et sur la qualité thermique de son logement. (Soulignons cependant que cette idée peut être contradictoire avec la future obligation d'afficher le DPE dès la mise en vente)

D'autres proposent qu'un document annexé au DPE détaille les mesures fiscales incitatives et les aides pour chacune des recommandations (éléments financiers), ou qu'un récapitulatif de toutes les améliorations qui peuvent être faites sur les logements, assorties du « rapport investissement/économies » soit remis aux acquéreurs.

2.2.4.2. POUR LA FORMATION DES NOTAIRES :

L'intérêt pour des formations à l'attention des notaires est mitigée : Si certains pourraient être intéressés, d'autres soulignent que ce n'est pas leur vocation.

L'idée d'organiser pour les notaires (et éventuellement d'autres acteurs de l'immobilier) une **demi-journée avec un technicien (diagnostiqueur), et voir par exemple 3 types de logements** (appartement, maison individuelle ancienne et récente), pour mieux comprendre la méthodologie d'évaluation a été évoquée.

2.2.4.3. POUR LA DIFFUSION D'INFORMATION :

Les notaires ont conscience de pouvoir être des **relais de diffusion d'informations**, et pourraient par exemple distribuer de la documentation institutionnelle, communiquée à travers la chambre notariale régionale.

A retenir pour les notaires :

Les notaires n'ont pas toutes les informations nécessaires pour **bien lire le DPE** et pouvoir répondre aux questions éventuelles des clients, ni pour **orienter les acquéreurs** qui ont besoin de conseils vers des sources d'information pertinentes.

Les notaires interrogés seraient éventuellement preneurs **d'informations complémentaires sur le DPE afin de pouvoir mieux répondre aux questions des clients**, tout en restant dans leur rôle initial de juriste (ils soulignent qu'ils ne peuvent pas devenir des techniciens)

Les notaires sont prêts à jouer un **rôle de diffusion d'information**, du moment que celle-ci est « officielle » (émanant de la région par exemple), et que la diffusion est centralisée par la chambre notariale.

2.3. SYNTHESE DES ENTRETIENS – ADMINISTRATEURS DE BIENS

Le métier d'administrateur de biens recouvre en fait deux réalités :

- La gestion locative ;
- L'activité de syndic de copropriété.

Afin de connaître la vision des acteurs de la copropriété et de la gestion locative, des entretiens ont été menés avec :

- Des syndics de copropriété professionnels.

- L'UNPI de Marseille (Union Nationale de la Propriété Immobilière, association créée en 1893, qui regroupe 120 chambres syndicales de propriétaires et copropriétaires réparties sur l'ensemble du territoire)
- Des gestionnaires locatifs.
- L'ARC (Association de Responsables de Copropriétés, créée en 87, et dont le but est d'assister les syndicats bénévoles, conseils syndicaux et copropriétaires).

Le contexte régional :

Les copropriétés en PACA constituent une cible importante pour réduire les consommations d'énergie et inciter à la rénovation thermique. En effet, **58 % des résidences principales en PACA sont des logements collectifs**, contre 44 % au niveau national.

De plus, les **locataires** occupent au global (logements collectifs ou individuels) un peu moins **d'un logement sur deux**.

Enfin, **44 %** des propriétaires en région PACA sont des **propriétaires bailleurs**.

2.3.1. LES ACTEURS DE LA GESTION LOCATIVE ET DE LA COPROPRIETE

2.3.1.1. LE GESTIONNAIRE LOCATIF

Le gestionnaire locatif est un intermédiaire professionnel qui accomplit, pour le compte d'un propriétaire d'immeuble et en accord avec celui-ci, des actes habituels de gestion.

Les biens gérés peuvent être des lots individuels, des groupes de lots ou bien des immeubles en totalité, et peuvent être à usage d'habitation ou à usage commercial, professionnel ou industriel.

La mission du gérant est précisée dans un contrat appelé "mandat de gérance". Le gestionnaire locatif administre et gère donc les biens immobiliers en qualité de mandataire.

Rôles du gestionnaire locatif :

- Activité d'entremise : Rechercher et mettre en place les locataires (rôle d'agent)
- Rôle administratif : Gérer tous les aspects administratifs et comptables liés aux biens concernés, notamment la rédaction des baux, les états des lieux, ainsi que le paiement des loyers et le règlement d'éventuels contentieux avec les locataires.
- Gestion : Décider d'effectuer des travaux (d'entretien ou en cas de sinistre) et veiller à la bonne exécution de ces derniers. Superviser également l'entretien régulier des parties communes en cas d'immeuble appartenant à un seul propriétaire.

2.3.1.2. LES ACTEURS DE LA COPROPRIETE

Le **syndicat de copropriétaires** est l'entité qui comprend l'ensemble des copropriétaires d'un bien, qui peuvent être des propriétaires occupants, ou des propriétaires bailleurs.

Le syndicat est une personne morale, qui prend ses décisions par le biais de l'assemblée générale, et a pour objet de pourvoir à l'entretien des parties communes. Dès lors qu'un immeuble est divisé en lots dont la propriété est partagée entre plusieurs personnes, **le**

syndicat est créé automatiquement : aucune manifestation de volonté n'est donc nécessaire.

Le syndicat est représenté dans tous les actes de la vie de la copropriété par un **syndic**. Ce dernier va donc agir personnellement au nom du syndicat.

Le syndic peut-être soit un des copropriétaires lorsqu'il s'agit de petites copropriétés (syndic bénévole), soit un professionnel.

Qu'il soit professionnel ou bénévole, le syndic est obligatoire dans toute copropriété. Il est le seul représentant légal du syndicat et nul ne peut se substituer à lui. Il a pour fonction d'administrer la copropriété et de pourvoir à son entretien. Cela signifie donc qu'il doit faire réaliser les travaux nécessaires pour éviter une détérioration du bâtiment, gérer le personnel du syndicat, et procéder aux appels de fonds auprès des copropriétaires.

Rôles du syndic de copropriété :

- Conseil : Conseiller les copropriétaires dans le choix des solutions pour assurer le maintien et la valorisation de leur patrimoine immobilier.
- Convoquer et animer les Assemblées Générales.
- Médiateur : Réunir les copropriétaires de manière à apprendre à vivre ensemble et par conséquent à prendre des décisions dans l'intérêt de tous. En cas de conflit d'intérêt au sein de la copropriété, trouver des solutions équitables et équilibrées.
- Administratif et comptable : Souscrire les polices d'assurances, gérer les charges et tenir à jour la comptabilité de la copropriété, fournir aux copropriétaires tous les documents qui leur permettront de comprendre et d'apprécier le bon fonctionnement de leur copropriété (relevé de dépenses, répartition, budget, situation de trésorerie).
- Gestion : Gérer les parties communes, leur entretien quotidien mais aussi les travaux (les prévoir, les anticiper avec l'aide de professionnels du bâtiment et veiller à leur bonne exécution).

Enfin, composé de copropriétaires bénévoles, le conseil syndical sert de lien entre les copropriétaires et le syndic, tout en contrôlant la gestion de ce dernier. La désignation de conseillers syndicaux est obligatoire (loi du 10 juillet 1965, "Dans tout syndicat de copropriétaires, un conseil syndical assiste le syndic et contrôle sa gestion") et ce n'est qu'à titre exceptionnel que l'assemblée générale peut décider de ne pas instituer de conseil syndical. Dans la pratique, cela concerne les copropriétés dont la petite taille (moins de 10 lots principaux).

2.3.2. SENSIBILISATION GENERALE A LA PERFORMANCE ENERGETIQUE ET AU DPE

2.3.2.1. LES COPROPRIETAIRES

Selon les syndics interrogés, les copropriétaires sont souvent **demandeurs d'informations**, notamment sur l'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit des immeubles, ou la réalisation d'études thermiques.

Ils sont sensibilisés (notamment par les médias) et vont chercher de l'information, souvent sur internet. **Il y a cependant énormément d'informations, et elle n'est pas toujours bien comprise.**

Les copropriétaires les plus sensibilisés sont ceux qui vivent dans des immeubles anciens, et ceux qui ont des problèmes de confort (froid l'hiver car ils sont au dernier étage façade Nord par exemple). Les autres sont moins motivés.

Les copropriétaires sont sensibilisés au sujet des économies d'énergie, mais considèrent le plus souvent que **ce n'est pas financièrement rentable**.

Selon les syndicats, les copropriétaires ne posent pas de questions sur le DPE, le DPE n'ayant pas tellement d'intérêt pour les copropriétaires occupants qui ne sont pas en situation de vendre ou d'acheter un logement.

2.3.2.2. LES SYNDICS

Selon **les syndicats professionnels** interrogés, le sujet de la performance énergétique est forcément important car les consommations d'énergie, dans le cas d'immeubles avec eau chaude et chauffage collectifs, représentent environ **1/3 des charges**. Avec l'augmentation des prix de l'énergie ces deux dernières années, c'est devenu un sujet très sensible avec les copropriétaires, qui se demandent comment réduire ce coût.

Les syndicats interrogés se sont bien souvent **auto-formés** sur le sujet, grâce aux revues de l'UNIS, à Internet, à des magazines, des retours d'expériences via des connaissances, des réunions de fédérations ou syndicats professionnels, et ont un vrai intérêt pour le sujet (nouvelles réglementations, outils financiers, solutions techniques).

Certains considèrent qu'ils n'ont pas assez d'informations et de compétences, notamment sur les aspects techniques.

Initiative à noter : Les syndicats professionnels commencent à s'organiser pour pouvoir promouvoir les travaux de rénovation

1ères Assises Nationales « **Syndics de copropriété, Entretien et Rénovation** » Cet événement s'est tenu du 16 et 17 septembre 2009 à Paris.

« Dédiées exclusivement aux syndicats de copropriété et administrateurs de biens, ces assises nationales ont pour vocation de mettre en relation ces acteurs de l'immobilier avec les professionnels de l'entretien et de la rénovation, afin de les former aux dernières techniques et matériaux mis au point par les industriels et prestataires de service.

L'objectif, à travers ces rencontres didactiques, est de permettre aux syndicats de copropriété et administrateurs de biens de parfaire leurs compétences en matière de travaux, pour offrir à leurs clients une expertise professionnelle en matière d'entretien et de valorisation du patrimoine immobilier, ainsi que des solutions innovantes pour réduire leur consommation d'énergie, et par conséquent, les coûts induits. Ces assises s'inscrivent ainsi parfaitement dans le cadre du Grenelle de l'Environnement. »

2.3.2.3. LES GESTIONNAIRES LOCATIFS ET BAILLEURS PRIVES

L'UNPI, Union Nationale des Propriétaires Immobiliers, a pour adhérents essentiellement des **propriétaires bailleurs**. Son rôle est de défendre leurs intérêts, particulièrement dans le domaine juridique et fiscal. L'UNPI a environ 7000 adhérents en Bouches Du Rhône (Marseille est la plus grande chambre de la région).

Selon le président de l'UNPI de Marseille, les bailleurs privés connaissent le DPE car c'est obligatoire (aspect juridique), mais s'y intéressent peu en général. Les propriétaires et locataires de la région sont peu sensibilisés à la performance énergétique (peut être en raison des hivers plutôt cléments). Les locataires ne sont pas sensibilisés non plus, du moment que le montant des charges n'est pas trop élevé.

Les propriétaires bailleurs ne sont pas sensibilisés à la réalisation de travaux car il n'y a pas d'obligation (le DPE ne les y incite pas spécialement car sa valeur est seulement informative). Ils sont davantage intéressés par le fait que l'appartement « présente bien » (peintures, électricité...) que par les aspects liés au mode de chauffage (chaudière à changer) ou à l'isolation par exemple.

Les UNPI semblent avoir suffisamment d'informations sur les **dispositifs financiers et fiscaux pour les bailleurs** (Crédit d'Impôts, Eco - PTZ, dispositifs fiscaux pour les bailleurs du type loi Scellier), ainsi que sur les aspects juridiques (Grenelle etc...), qui constituent leur cœur de métier.

Par contre les UNPI ont peu de connaissances sur les **aspects techniques** (types de travaux à réaliser, dans quels cas, coût des travaux, temps de retour sur investissement...), et ne font pas nécessairement le lien entre les dispositifs financiers et fiscaux et l'amélioration de la performance énergétique.

2.3.3. LES MODALITES PRATIQUES DU DPE

2.3.3.1. LE CAS DES COPROPRIETES AYANT UN SYSTEME DE CHAUFFAGE COLLECTIF

Dans le cas des copropriétés dotées d'un chauffage collectif, **c'est le syndic qui fournit les éléments sur les consommations aux diagnostiqueurs pour qu'ils puissent établir les moyennes** (moyenne sur 3 ans, divisée par le nombre total de m² de l'immeuble). Le DPE de chaque logement prend ainsi en compte une moyenne au niveau de l'immeuble, sans rapport avec l'isolation réelle du logement concerné, ni avec son équipement.

Selon l'ARC, le DPE tel qu'il est réalisé actuellement dans les copropriétés comporte un certain nombre de faiblesses²³ :

- Les consommations « théoriques » ne sont pas calculées (il n'y a aucun moyen pour le propriétaire de comparer la consommation réelle à une consommation théorique, et de s'interroger ainsi sur son comportement).
- Le DPE ne permet pas de distinguer les consommations d'eau chaude sanitaire des consommations de chauffage
- Les propriétaires n'ont aucun moyen d'action individuel pour améliorer leur DPE ou réduire leur consommation.

Dans ce cadre, « le DPE permet donc uniquement de connaître les consommations globales, sans donner de clés permettant d'entreprendre une démarche d'économie d'énergie. »

A noter : Le projet de loi Grenelle II prévoit la réalisation d'un **DPE « immeuble »** spécifique, qui pourrait se rapprocher d'un audit thermique, pour tous les immeubles dotés d'un chauffage collectif (les syndics interrogés n'ont pas fait de commentaires sur ce « DPE immeuble »).

²³ article paru dans la revue CVC (Climatisation Ventilation Chauffage) en août 2009, par l'ARC,

2.3.3.2. AUTRES CAS

Dans les autres cas (pas de chauffage collectif), le DPE est réalisé pour chaque logement d'une copropriété de façon séparée.

2.3.4. DIFFICULTES ET FREINS A LA REALISATION DE TRAVAUX D'ECONOMIE D'ENERGIE

Globalement, les acteurs de la copropriété et les bailleurs privés considèrent que le DPE est peu utile dans le cadre de l'incitation à rénover : Son rôle est seulement de fournir une indication.

Dès lors, quels sont les difficultés et les freins à l'amélioration de la performance énergétique des logements, du point de vue des acteurs interrogés ?

2.3.4.1. LES COPROPRIETAIRES

A. L'aspect financier

Selon l'ensemble des acteurs, **le principal frein à la réalisation de travaux d'économie d'énergie dans les copropriétés est l'aspect financier** : Les travaux de gros entretien et les travaux obligatoires (mise aux normes obligatoire des ascenseurs par exemple) pèsent lourd dans le budget de la copropriété. Considérée comme complexe, onéreuse, et pas forcément rentable rapidement, **la rénovation thermique n'est pas une priorité, et n'est donc pas votée facilement par les copropriétaires si ceux-ci ne sont pas sensibilisés, informés et convaincus au préalable**. Dans cette optique, un premier travail sur l'appropriation du sujet par les copropriétaires (réglage du chauffage, travail sur les comportements), permettant bien souvent des économies d'énergie sans travaux, peut constituer une première étape.

Le poids des bailleurs privés peut aussi être un frein important dans certaines copropriétés (l'absence de **règles de répercussion des coûts de travaux d'économie d'énergie sur les locataires** n'est pas incitatif pour les bailleurs).

A noter : Dans le cadre du Grenelle de l'environnement, l'article 119 de la loi du 25 mars 2009 mobilisation pour le logement (décret à paraître) prévoit une participation des locataires aux coûts de travaux d'économie d'énergie, et un partage des économies de charges entre le propriétaire et le locataire.

Enfin, à ce jour, il n'existe aucune offre permettant de garantir les économies d'énergies en cas de travaux lourds (selon le même principe que les Contrats de Performance Énergétique pour les systèmes de chauffage collectif).

B. L'aspect technique

La rénovation thermique est un sujet **techniquement complexe** pour les copropriétaires. Ce qui est fait plus fréquemment, c'est le changement du système de chauffage (pour une chaudière à condensation par exemple).

Des syndicats interrogés soulignent une difficulté supplémentaire, qui relève de **l'ampleur des travaux de rénovation nécessaires dans certains cas** : Selon les immeubles, il est impossible de faire des travaux d'isolation sans installer également la ventilation (c'est notamment le cas de beaucoup de logements des années 60 : si on isole sans installer de

ventilation, cela moisit...), du coup cela nécessite des travaux dans chaque appartement et coûte encore plus cher. De même, l'amélioration énergétique des immeubles (améliorer la distribution d'énergie par exemple) nécessite souvent des travaux lourds pour passer les conduites dans les appartements.

Le préalable à tout plan de travaux collectif est la réalisation d'un premier diagnostic thermique de la copropriété afin de dégager les options techniques : un premier travail de sensibilisation est à mener pour que les copropriétaires votent cette première étude.

C. L'aspect confort

Pour que les copropriétaires passent à l'acte de rénover (décision qui prend du temps), il faut d'abord les convaincre (ou qu'ils soient déjà convaincus s'ils se renseignent de leur côté) qu'il y a un intérêt à le faire. L'intérêt peut être économique, mais **l'amélioration du confort peut aussi être un levier**.

Ainsi, une enquête TNS Sofres pour le compte de Cap Consommateurs Habitants réalisée en octobre 2009 sur la motivation des propriétaires balaie l'idée reçue selon laquelle les économies d'énergie constituent une préoccupation suffisante pour réaliser des travaux de rénovation. **Selon cette enquête, c'est le confort qui constitue la première motivation aux travaux de rénovation engagés par les propriétaires**. La notion de confort passe principalement par le chauffage (60 %), l'espace (34 %), la luminosité (33 %), l'aménagement fonctionnel (31 %) et enfin l'isolation phonique et thermique (30 %). 97 % des personnes interrogées estiment d'ailleurs leur habitation confortable. « Il n'est donc pas si simple d'engager des travaux s'ils ne touchent pas le confort ».

2.3.4.2. LES SYNDICS

Le syndic est dans une **position délicate pour proposer des travaux** : étant donné qu'il touche en général une commission sur le montant des travaux réalisés, les copropriétaires peuvent avoir l'impression que le syndic « pousse » à la réalisation de travaux pour cette raison.

En outre, les syndicats professionnels ont souvent de **nombreuses copropriétés à gérer** (notamment sur Marseille où il y a assez peu de syndicats comparé au nombre de copropriétés), et ont donc peu de temps pour sensibiliser et convaincre les copropriétaires, ou s'informer et se former sur les problématiques techniques de la rénovation.

Certains syndicats interrogés soulignent que les syndicats professionnels ne sont pas reconnus (profession souvent décriée), et qu'il existe parfois un **manque de confiance des copropriétaires envers ce qui pourrait proposer le syndic** : cet état de fait rend plus difficile le rôle incitatif qu'ils pourraient avoir.

2.3.5. LE ROLE DES ACTEURS DE LA COPROPRIETE ET LES AXES D'AMELIORATION

2.3.5.1. LES COPROPRIETAIRES

Les **copropriétaires, syndicats bénévoles et conseils syndicaux** sont un levier essentiel pour que les copropriétés votent des travaux.

L'ARC a par exemple conçu un outil afin de sensibiliser ces acteurs, le BES (Bilan Energétique Simplifié), qui **permet aux copropriétaires de s'approprier la**

problématique de l'énergie dans les copropriétés avec chauffage collectif. (L'outil est présenté en annexe).

L'étape suivante peut être la réalisation d'une étude thermique pour les logements les moins performants.

2.3.5.2. LES SYNDICS

A. Compétences et formation

Le syndic essaie de **décrypter l'information face aux nombreuses questions des copropriétaires** (par exemple, un syndic cite le cas de l'étude thermique subventionnée par l'ADEME : les copropriétaires sont demandeurs d'informations, même s'ils sont plus réticents lorsqu'il s'agit de payer une partie de l'étude).

Il ressort des entretiens un vrai **besoin d'accroître les compétences** au sein des syndicats pour qu'ils aient un rôle utile (sur la rénovation, mais aussi sur la gestion de l'énergie avec des outils comme le Contrat de Performance Energétique).

En effet, si le syndic ou l'administrateur de biens ne connaît rien au sujet, il aura du mal à motiver et convaincre les copropriétaires. **La formation est donc un sujet essentiel**. A ce jour, ces acteurs manquent encore de compétences et d'informations en matière de performance énergétique.

Ainsi, un des syndicats interrogés affirme être intéressé par des **formations organisées par la région**, à condition qu'il s'agisse d'étudier des cas précis, retours d'expériences et bonnes pratiques, mais sans langue de bois, pas un discours de « communication » : Aborder vraiment les étapes des projets, les éléments financiers, les difficultés rencontrées (par exemple pour les panneaux solaires qu'il a installés, ça n'a pas été simple, bien loin de l'image qu'il peut en donner en communication), entre professionnels.

Un autre syndic évoque les formations organisées par l'UNIS : il est intéressant de se former, mais il est souvent difficile d'en trouver de temps. L'UNIS pourrait également diffuser de l'information, notamment grâce au **journal UNIS qui est diffusé chaque mois à tous les adhérents**.

B. Les aides financières

Les syndicats interrogés soulignent que pour que les copropriétaires passent à l'acte de rénover, il faut d'abord les convaincre de l'intérêt à le faire, avoir des informations et des conseils concrets à leur relayer, et il faut également des incitations et aides financières.

Certains syndicats soulignent ainsi qu'en l'absence de loi qui oblige à faire des travaux, il n'y a financièrement aucun intérêt à agir : le temps de retour sur investissement est trop long pour que les copropriétaires consentent à voter des travaux coûteux.

La proposition de prêts bonifiés par la région ou de subventions pour la rénovation des copropriétés les moins performantes pourrait être un levier intéressant.

C. Diffusion d'informations

Les syndicats pourraient **diffuser de l'information auprès des copropriétaires, d'autant que ceux-ci posent de plus en plus de questions**. L'information pourrait être ciblée vers les copropriétés les moins performantes, ou ayant exprimé des problèmes de confort.

Un syndic note cependant qu'il est difficile de diffuser des documents de la région (étiquette politique), mais qu'il pourrait diffuser des documents « neutres ». Un des interlocuteurs pense en outre qu'il est compliqué de joindre des documents d'information avec les appels de charge (il y a déjà souvent des documents avec, les copropriétaires risquent de ne pas lire ces documents). Il faudrait éventuellement envoyer un courrier séparément, ou sur des copropriétés ciblées.

2.3.5.3. LES GESTIONNAIRES LOCATIFS ET BAILLEURS PRIVES

Selon l'UNPI, pour inciter les bailleurs, il faut utiliser la **fiscalité et les aides financières (subventions notamment)**. Le crédit d'impôt et l'éco-prêt ne sont pas forcément suffisants.

Les investisseurs immobiliers (bailleurs privés dans le cadre de l'achat d'un bien destiné à la location) peuvent aussi profiter des incitations fiscales proposées dans le cadre de la **loi Scellier pour les logements anciens**²⁴, et réaliser à cette occasion des améliorations thermiques (changement des fenêtres, isolation...) dans des logements locatifs a priori peu performants.

La loi Scellier permet une déduction fiscale pouvant aller jusqu'à 37 % du prix du logement acquis dans le cas où :

- Le logement acquis est dans une zone concernée par ce dispositif destiné à encourager l'investissement locatif, est considéré comme « non-décent » (ne répondant pas aux normes d'habitabilité), et les travaux de rénovation engagés permettent de le rendre « décent » (les travaux peuvent inclure l'isolation pour les logements situés sous les combles, le système de ventilation, le système de chauffage, les fenêtres). Aucune performance énergétique globale n'est exigée pour le dispositif Scellier sur l'ancien (contrairement au dispositif Scellier sur le neuf, qui devrait exiger à partir de 2010 l'atteinte d'une performance BBC, et non plus seulement RT 2005), mais la rénovation permet néanmoins, dans la plupart des cas d'améliorer la performance énergétique du logement.
- Condition : Le propriétaire s'engage à louer le bien pendant 9 ans au minimum, et les montants du loyer sont plafonnés.

Les certificats de non-décente puis d'éligibilité doivent être établis par un technicien de la construction certifié, et assuré pour les missions de contrôle technique.

Les UNPI pourraient également jouer un rôle dans la sensibilisation et l'incitation des bailleurs à réaliser des travaux d'amélioration thermique de leurs biens : sur la base du DPE, ils pourraient fournir un conseil et des informations (en particulier pour les logements peu performants) sur les aides financières et les possibilités techniques.

En termes de communication envers les bailleurs, selon l'UNPI, il faut des informations **simples, synthétiques** (par exemple comment définir les priorités en termes de rénovation énergétique). L'information des bailleurs à travers l'UNPI pourrait prendre la forme de réunions d'information, de notes techniques, de cas concrets.

L'UNPI a un organe de presse et diffuse un journal à l'ensemble de ses membres : ce journal peut servir de support à une communication de la région.

²⁴ Descriptif du dispositif Scellier en annexe

A retenir pour les acteurs de la copropriété et les bailleurs privés :

Au niveau de la copropriété et des bailleurs privés, l'information sur la performance énergétique, est souvent complexe à relayer, d'autant que les acteurs (syndics et gestionnaires locatifs) ont initialement une formation de juristes.

Cependant, face à la multiplication des questions des copropriétaires à ce sujet, les acteurs concernés pourraient être des relais d'information, et des incitateurs. Les copropriétaires et conseils syndicaux constituent en effet un levier très important : ce sont eux qui votent les travaux.

Pour être incitateurs, les acteurs doivent être eux-mêmes convaincus de l'intérêt à agir, ce qui n'est pas toujours le cas, la rénovation thermique étant souvent perçue comme n'étant pas rentable financièrement : dans ce contexte, **une action de formation des syndics et administrateurs de biens sur les aspects techniques et financiers de la rénovation pourrait être initiée ou soutenue par la région.**

Ainsi, selon les acteurs, le principal frein à la rénovation thermique des logements collectifs est l'aspect financier. Il est donc essentiel de communiquer clairement sur les aides existantes, et de mettre en place des aides supplémentaires (par exemple pour la réalisation d'études thermiques au niveau des immeubles afin de compléter la subvention allouée par l'ADEME), mais également de prendre en compte d'autres leviers, tels que l'amélioration du confort.

Inciter à la maîtrise de la demande énergétique et à la rénovation thermique dans un immeuble en **copropriété** est une problématique tout à fait différente de celle des logements individuels, mais la formation, l'information et la sensibilisation jouent également un rôle très important.

Il en est de même pour l'incitation des **bailleurs privés**, pour laquelle les gestionnaires locatifs pourraient jouer un rôle.

2.4. SYNTHÈSE DES ENTRETIENS – FÉDÉRATIONS ET SYNDICATS DE L'IMMOBILIER

Des entretiens complémentaires ont été menés avec des **fédérations, associations et syndicats professionnels**, et notamment :

- La FNAIM, Fédération Nationale de l'immobilier et certaines de ses délégations régionales .
- L'UNIS (dont la CNAB, confédération Nationale des administrateurs de biens et sa chambre régionale fait partie).
- La FF2i.

2.4.1. LA FNAIM

La Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM) regroupe plus de 12 000 acteurs de l'immobilier en France, représentant l'ensemble des métiers de l'immobilier, notamment :

- Administrateurs de biens (gestionnaires de patrimoine immobilier, gérants d'immeubles) ;
- Agents immobiliers ;
- Diagnostiqueurs immobiliers ;
- Experts immobiliers ;
- Syndics de copropriété.

La FNAIM a également créé un groupe de formation, l'ESI (Ecole Supérieure de l'Immobilier), destinée aux adhérents, au grand public, ou aux étudiants :

- FNAIM développement pour la formation professionnelle des adhérents ;
- ESI Business Executive pour les programmes de formation continue tous publics ;
- ESI pour la formation initiale.

En termes de formation, les centres d'intérêts des membres pourraient être les suivants :

- Mieux comprendre ce qui attend les acteurs de l'immobilier en termes de réglementation (Grenelle II notamment) ;
- Synthèse d'information, « vision globale », car les informations sont nombreuses et disséminées.

Il peut être difficile de trouver les bons intervenants et formateurs, car il faut être technicien, mais aussi être au cœur du métier des acteurs de l'immobilier (comprendre le métier des gens auxquels on s'adresse et adapter le contenu)

2.4.1.1. LA FNAIM ET L’AFFICHAGE

La FNAIM est signataire de la convention de 2008 sur l'affichage de l'étiquette énergie dans les annonces immobilières. Cependant, dans la pratique, cela n'est pas suivi d'effets.

Selon Bruno Scanu, administrateur de la chambre des diagnostiqueurs de la FNAIM, les agents immobiliers sont pour le moment plutôt réticents, car l'affichage du DPE est considéré comme un frein potentiel à la vente.

Il suggère ainsi que l'affichage concerne non seulement l'étiquette énergie, mais également les principales recommandations de travaux et les principales aides financières, afin que cet affichage puisse plus facilement devenir un argument positif pour la vente.

Une opération pilote avec la FNAIM en PACA pourrait être envisagée afin d'inciter à l'affichage de la performance énergétique (outils et argumentaire à trouver pour inciter les agences).

La réunion annuelle des adhérents de la FNAIM Alpes-Maritimes, qui s'est tenue le 16 octobre 2009, s'est ouverte sur une conférence sur les diagnostics électricité et le DPE animée par Bruno Scanu. Lors de cette conférence, l'affichage a été évoqué, confirmant les craintes actuelles des agents immobiliers dans leur majorité.

2.4.1.2. LE ROLE QUE POURRAIT JOUER LA FNAIM

Les chambres FNAIM de la région sont prêtes à s'investir, notamment pour jouer un rôle de relais dans la diffusion d'informations et la sensibilisation.

La performance énergétique peut être perçue comme un **moyen de se différencier** (éventuellement avec la création d'un label « Agence verte »).

En ce qui concerne les actions de formation, la FNAIM est prête à développer des actions mais la difficulté réside dans la définition du contenu (fournir une information ciblée qui reste dans le cadre du métier des différents acteurs concernés), des intervenants (approche technique mais adaptée au métier), et des modalités pratiques.

L'enjeu est de s'intégrer dans une synergie en faveur du développement durable en restant dans le cadre des métiers de l'immobilier.

2.4.2. L'UNIS (UNION DES SYNDICATS DE L'IMMOBILIER)

L'UNIS regroupe 3 anciens syndicats :

- Le CSAB (Conseil Supérieur de l'Administration de Biens) ;
- Le CNAB (Confédération Nationale des Administrateurs de Biens) ;
- L'UNIT (Union Nationale de l'Immobilier).

Ces syndicats vont progressivement disparaître au profit de l'UNIS. L'UNIS regroupe 3.500 professionnels comptabilisant 2 000 Administrateurs de biens et syndics de copropriété, 2 000 Agents immobiliers et transactionnaires et 400 Marchands de biens.

L'UNIS en PACA compte 145 adhérents, dont 85 sur Marseille.

Les projets lancés par UNIS visent tous les métiers regroupés au sein de cette nouvelle organisation professionnelle.

2.4.2.1. LA COMMISSION DEVELOPPEMENT DURABLE DE L'UNIS

L'UNIS a mis en place un certain nombre de commissions de réflexion transversale entre ses membres.

Parmi celles-ci, la **commission développement durable** regroupe les responsables siégeant dans les instances de la "commission Pelletier" (Comité de suivi du Grenelle dans le bâtiment), et des adhérents volontaires. Sa mission est de travailler sur les projets liés au développement durable, de réfléchir et de répondre aux textes de lois afin de défendre les intérêts des adhérents et des mandants.

Afin de mieux connaître les attentes des copropriétés en matière de développement durable, la Commission porte le concours « UNIS 21 Garantissez votre Eco-copropriété ».

Les questions qui émergeront de cette initiative permettront à la commission de réfléchir aux réponses à apporter et à la direction des travaux de la commission.

Initiative à noter :

Le concours UNIS 21 « Devenez une Eco-copropriété »

Il s'agit d'un concours qui vise à développer une valeur nouvelle, « l'éco-copropriété », en sensibilisant chaque copropriété aux enjeux environnementaux actuels et de les amener à mettre en place des actions de développement durable.

Le concours UNIS 21 s'adresse à toutes les copropriétés gérées par un syndic membre d'UNIS et entrant dans les catégories d'immeubles concernées. (Sur les 500 000 copropriétés que compte la France, environ 200 000 sont gérées par des membres de l'UNIS).

Pour ce premier concours UNIS 21, mis en œuvre par la commission Développement Durable du syndicat, UNIS en a défini les bases suivant une méthodologie très simple. Ainsi, au cours des prochains mois, les syndicats membres d'UNIS vont présenter le concours UNIS 21 aux copropriétaires et leur expliquer la démarche à suivre pour y répondre. Cette démarche permettra d'encourager le changement des mentalités, mais aussi de mutualiser les « bonnes pratiques » des copropriétés pour mieux les multiplier.

Chaque copropriété devra sélectionner une ou plusieurs des thématiques suivantes, puis réaliser une ou plusieurs actions d'optimisation, et enfin préparer un dossier de présentation des actions réalisées :

- **Eau** : gestion responsable de l'eau
- **Energie** : gestion responsable de l'énergie, diminution de gaz à effet de serre ;
- **Confort de vie** : améliorer le confort des résidents ;

- **Propreté sanitaire** : entretenir la copropriété de façon éco-responsable, veiller au respect des normes sanitaires ;
- **Déchets** : mieux gérer les déchets de la résidence ;
- **Circulation** : prendre en compte les nouvelles normes et l'accessibilité à la copropriété dans les aménagements futurs ;
- **Liens sociaux et solidarité** : stimuler l'activité culturelle et sociale de la copropriété.

La plaquette de présentation développe un argumentaire à l'attention des copropriétaires, mettant en avant le fait que cette démarche leur permettra :

- d'établir le **bilan environnemental** de leur copropriété,
- d'envisager les **économies d'énergie** futures,
- de mieux **maîtriser les coûts** de leur immeuble,
- de bénéficier de la mise en commun des **bonnes pratiques** des autres copropriétés,
- et de garantir ainsi la valorisation de leur patrimoine.

Les meilleurs dossiers se verront récompensés par un label « UNIS 21 Copropriété Eco-Responsable » : Après réception et étude des dossiers, le jury, composé d'un comité d'experts, décernera fin 2010 des labels d'or et d'argent pour les « éco-copropriétés » les plus exemplaires dans la réalisation d'actions de développement durable.

Le jury sera notamment composé de représentants des ministères et organismes suivants :

- Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables
- Collège des Hautes Etudes du Développement Durable
- Fédération Française du Bâtiment
- Fondation pour le Pacte Mondial
- Union des Syndicats de l'Immobilier

Lancé en mai 2009, ce concours se tiendra chaque année. La remise des dossiers pour l'année en cours sera clôturée au 30 juin 2010.

Les catégories d'immeubles concernées :

- A1 immeubles sans chauffage collectif construits avant 1948
- A2 immeubles dotés du chauffage collectif et construits avant 1948
- B1 immeubles construits entre 1948 et 1970
- B2 immeubles construits entre 1948 et 1970 dotés du chauffage collectif
- B3 immeubles construits de 1970 et 1976
- B4 immeubles construits de 1970 et 1976 dotés du chauffage collectif
- B5 immeubles construits de 1976 à nos jours
- IGH immeubles de grande hauteur
- BT bâtiments tertiaires

Lien : www.unis21-immo.fr

A ce jour, selon l'UNIS, le nombre de dossiers reçus reste modeste.

2.4.2.2. DIFFUSION D'INFORMATIONS PAR L'UNIS

En termes de supports de diffusion d'information, l'UNIS édite 2 revues :

- **Transversales immobilières** : Magazine édité tous les deux mois, et adressé à tous les adhérents UNIS. S'adresse aux différents métiers de l'immobilier exercés par les adhérents UNIS (transactionnaires, syndics de copropriété, gestionnaires, marchands de biens et experts). C'est un **support de communication à destination des adhérents UNIS**. Le magazine intègre des rubriques sur la vie du syndicat, la vie des régions au sein de l'UNIS, le programme des formations, et des rubriques pratiques avec indices et repères.

- **Administrer** (Revue sur le droit immobilier créée en 1971 par la CNAB). Centrée sur une approche juridique, cette revue s'adresse à un lectorat varié constitué non seulement par les administrateurs de biens et les professionnels de l'immobilier en général, mais aussi par les avocats, les notaires, les architectes, les géomètres experts, les banques, les compagnies d'assurances et les particuliers.

En outre, des actualités juridiques et pratiques sont disponibles sur le **site internet**.

Enfin, une Lettre d'info trimestrielle (éditée juste avant les appels de charge, afin que les syndicats puisse joindre cette lettre à leur courrier). (Un des interlocuteurs souligne néanmoins que beaucoup de syndicats « ne jouent pas le jeu »).

2.4.2.3. LES FORMATIONS PROPOSEES PAR L'UNIS

L'UNIS organise de nombreuses formations à l'attention de ses membres à travers toute la France (principalement sur les aspects juridiques de la copropriété et de la gestion de biens, et est également à l'initiative de « **l'Université de la copropriété** », qui propose des formations à la carte et des formations en e-learning à l'attention des conseils syndicaux, avec pour objectif de favoriser les échanges et la compréhension entre les syndicats et les copropriétaires. Parmi les thèmes de formation figure le développement durable au sein des copropriétés.

2.4.3. LA FF2i

La FF2i (Fédération Française de l'immobilier sur internet) représente tous les acteurs de l'immobilier sur internet (portails d'annonces immobilières, mais également quelques promoteurs ou consultants immobiliers)

Il existe différents portails de l'immobilier sur internet :

- Ceux où le vendeur peut poster son annonce directement en ligne (ex : Particulier à Particulier) ;
- Ceux où le vendeur doit passer par une agence (seloger.com).

Il ressort du groupe de travail mis en place par la FF2i sur le DPE que :

- Le propriétaire vendeur ne voit pas l'intérêt de faire le DPE avant la vente (il le fait au dernier moment, souvent sur ordre du notaire) ;
- Le DPE donne souvent de mauvais résultats pour les logements donc ce n'est pas un argument commercial à afficher.

Par rapport à la convention sur l'affichage du DPE, la FF2i est le seul signataire à avoir mis en œuvre une action concrète : le lancement d'un groupe de travail autour de **l'outil informatique** pour l'affichage du DPE dès l'annonce (depuis avril 2009 : il est techniquement possible sur tous les grands portails Internet de l'immobilier d'afficher le DPE sur une annonce dès que le DPE est transmis sous format électronique, par contre, au mois de juin, aucun portail n'a mis en place cette mesure).

Un concours a été lancé auprès d'acteurs de l'Internet pour l'affichage du DPE (résultats non connus à ce jour)

A retenir pour les fédérations et syndicats professionnels :

Les fédérations et syndicats professionnels sont **prêts à jouer un rôle de relais** d'information auprès de leurs membres, à travers trois axes :

- Aider les professionnels à s'y retrouver parmi de nombreuses informations, souvent disséminées
- Utiliser les réseaux des fédérations et syndicats professionnels pour diffuser des supports qui pourraient être élaborés par la région (du type « les aides à la rénovation en région PACA ») auprès des particuliers propriétaires occupants ou bailleurs).
- Être initiateurs d'actions au sein de leurs réseaux afin de mieux utiliser le DPE par exemple

2.5. CONCLUSION

La fonction de sensibilisation que doit jouer le DPE passe par une action envers les acteurs de l'immobilier pour les aider à présenter le DPE réalisé et les enjeux de la rénovation énergétique.

Les acteurs de l'immobilier ont un rôle central dans la mise en œuvre d'actions de maîtrise de la demande en énergie - et notamment dans l'incitation aux travaux d'économie d'énergie - du fait de leur contact direct avec les propriétaires et copropriétaires.

Dès lors, il est essentiel qu'ils jouent un rôle de relais dans les politiques mises en œuvre par les pouvoirs publics pour améliorer la performance énergétique des logements : différents leviers peuvent les y aider.

oOo

3.

SYNTHESE DES LEVIERS D'ACTION POUR L'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE DES LOGEMENTS ANCIENS

Il ressort de cette série d'entretiens que pour les différents acteurs de l'immobilier, le sujet de la performance énergétique est relativement nouveau, et qu'une partie seulement du sujet concerne directement leur profession. Ils ont donc besoin :

- **D'informations concernant leur métier** pour monter en compétence sur le sujet :
 - Les fondamentaux de la performance énergétique (par exemple sous forme de fiches synthétiques) sur les différents volets (technique, aides, contexte régional)
 - Identifier un DPE de qualité
 - Lire et expliquer les résultats du DPE à leurs clients
 -
- **D'informations sur les relais plus techniques ou financiers**, qui ne concernent pas directement leur métier mais qui doivent intervenir à la suite pour assurer de passer à l'acte de rénover (étude approfondie, obtention des aides, réalisation des travaux). Il s'agit donc de renvoyer vers des experts pour mettre en œuvre :
 - Des études approfondies et adaptées (Bilan Énergétique Simplifié comme première étape pour les copropriétés avec chauffage collectif, diagnostic thermique...)
 - L'obtention des aides
 - La réalisation des travaux

Nous listons ci-après les leviers d'action et moyens qui nous paraissent importants pour **impliquer ces acteurs** sur le thème de la performance énergétique des logements.

3.1. LES LEVIERS D'ACTION AU NIVEAU DES AGENTS IMMOBILIERS

3.1.1. SUSCITER L'ENVIE ET METTRE EN VALEUR L'INTERET DE S'IMPLIQUER

Il s'agit de développer un argumentaire à destination des agents immobiliers, afin de susciter l'envie de s'impliquer dans la maîtrise de la demande en énergie des logements, en mettant en valeur les gains et les avantages, par exemple :

- L'agent immobilier a un rôle commercial, il est essentiel pour lui de bien conseiller ses clients, et d'établir avec eux une **relation de confiance**.
- Pouvoir argumenter, répondre aux principales questions, inquiétudes, objections des clients et pouvoir les conseiller sur l'ensemble des problématiques liées au logement peut-être un vrai atout dans un contexte où les clients se posent de plus en plus de questions et sont sensibilisés par les médias : la performance énergétique peut permettre aux agences immobilières de **se différencier**.

3.1.2. FOURNIR DES OUTILS POUR LEUR PERMETTRE DE MIEUX EXERCER LEUR METIER

Il s'agit d'information, de documents, de guides, qui sont directement en lien avec leur métier d'agent immobilier :

- Information/sensibilisation/formation liée à la performance énergétique et au DPE dans le cadre de leur métier d'agent immobilier, en particulier sur les aspects techniques et financiers (aides et financements possibles).
- Retours d'expérience d'amélioration énergétique de logements dans la région présentés de façon synthétique et incluant des éléments techniques et financiers (coût, retour sur investissement), mais aussi des éléments sur le confort de vie.
- Argumentaire à développer pour répondre aux attentes, questions et craintes de leurs clients

Il faut préciser que des guides et outils existent déjà sur le thème du DPE, de la performance énergétique et de la rénovation, notamment sur des sites Internet, mais souvent les agents immobiliers ne les connaissent pas (par manque de temps ou tout simplement parce que ces problématiques leur semblent en dehors de leur cœur de métier). L'idée est donc d'inciter les acteurs de l'immobilier à se rapprocher des outils existants, notamment en faisant le lien entre le DPE/la performance énergétique et les métiers de l'immobilier, par exemple grâce à de la communication ciblée, ou via des réseaux d'acteurs (par exemple le PRIDES-BDM).

3.1.3. FOURNIR UN POINT CONTACT REFERENT « DEDIE », OU SOURCE D'INFORMATION PRIVILEGIEE

Les agents immobiliers ont besoin d'un point de contact afin de pouvoir répondre aux questions de leurs clients.

Il serait donc utile de mettre en place un point de contact dédié, sur le principe des Espaces Infos Energie, mais à destination des professionnels de l'immobilier.

Cette source d'information privilégiée permettrait de conseiller les agents immobiliers pour les aider à mieux répondre aux besoins des clients, tout en leur permettant d'améliorer leurs connaissances sur le sujet.

3.1.4. FOURNIR DE L'INFORMATION A RELAYER

De nombreuses informations pourraient être relayées aux particuliers via les agences immobilières notamment via les agences appartenant à un réseau (canal de diffusion centralisé) :

- Documentation institutionnelle ;
- Guides pratiques et fiches pratiques ;
- Liste de contacts (type EIE) pour permettre aux clients d'alimenter leur réflexion ;
- Synthèse des financements possibles ;
- Informations pratiques sur la réalisation de travaux.

3.1.5. ORGANISER DES ECHANGES ENTRE CES ACTEURS

Les échanges entre agents immobiliers, et les échanges avec d'autres acteurs (notamment les diagnostiqueurs), peuvent permettre de créer une dynamique, et d'augmenter les compétences des agents immobiliers en matière de performance énergétique.

3.1.6. ORGANISER DES OPERATIONS PILOTES

Proposer aux agents immobiliers, via leurs fédérations, de participer à des opérations pilotes :

- Affichage du DPE ;
- Formation du personnel ;
- Campagnes de sensibilisation des clients.

3.2. LES LEVIERS D'ACTION AU NIVEAU DES NOTAIRES

Si les acquéreurs font faire des travaux, ce sera probablement avant d'emménager. Le moment entre la signature de l'acte de vente et l'emménagement est donc crucial, c'est un moment privilégié pour mettre en œuvre des incitations et leviers de passage à l'acte de rénovation.

3.2.1. SUSCITER L'ENVIE ET METTRE EN VALEUR L'INTERET DE S'IMPLIQUER

Il s'agit de mettre au point un argumentaire à destination des notaires pour susciter l'envie et mettre en valeur l'intérêt de s'impliquer, dans le cadre de leur mission, de leur métier et de leurs compétences.

3.2.2. FOURNIR DES OUTILS POUR LEUR PERMETTRE DE MIEUX EXERCER LEUR METIER

- Information liée à la performance énergétique et au DPE dans le cadre de leur métier de notaire, en particulier sur les aspects juridiques et financiers, par exemple les **aides incitatives et fiscales** possibles au niveau national et local.

- Information synthétique sur le déroulement, la méthodologie, la lecture du DPE et l'interprétation des résultats et recommandations.

Une communication peut être organisée en utilisant les canaux de communication habituels des notaires (intranet, lettre mensuelle, Congrès des notaires...).

3.2.3. FOURNIR UN POINT CONTACT REFERENT « DEDIE », OU SOURCE D'INFORMATION PRIVILEGIEE

En cas de question, il est important que les notaires puissent avoir un point de contact pour améliorer leur connaissance du sujet (par exemple répondre aux questions récurrentes des acquéreurs).

3.2.4. FOURNIR DE L'INFORMATION A RELAYER

Les notaires peuvent relayer de l'information institutionnelle (documentation et dépliants édités par l'ADEME, par la Région...), qui pourra être transmise via les chambres notariales départementales dans le cadre d'une campagne de sensibilisation des acquéreurs aux travaux d'économie d'énergie.

3.3. LES LEVIERS D'ACTION AU NIVEAU DES ACTEURS DES COPROPRIETES

A. Susciter l'envie et mettre en valeur l'intérêt de s'impliquer

Mettre au point un argumentaire pour susciter l'envie et mettre en valeur l'intérêt de s'impliquer des différents acteurs : syndicats de copropriétaires, conseils syndicaux, syndic de copropriété.

B. Fournir des informations/formations, des outils aux syndicats pour leur permettre de mieux exercer leur métier

- Argumentaire à développer pour répondre aux attentes questions et craintes des copropriétaires ;
- Retours d'expériences de rénovations d'immeubles ;
- Formations.

Il est essentiel **d'utiliser les réseaux professionnels existants** (fédérations et syndicats) pour former et informer les syndicats et les gestionnaires à la rénovation thermique des logements, afin qu'ils puissent relayer ces connaissances et convaincre les copropriétaires de l'intérêt d'une démarche en ce sens.

C. Fournir un point contact référent « dédié », ou source d'information privilégiée

Deux problèmes ont été soulevés par les syndicats lors des entretiens pour ce qui concerne leur rôle potentiel dans l'incitation aux travaux :

- Le manque de confiance des copropriétaires envers les éventuelles propositions de travaux du syndic ;
- - Le besoin de formation des syndicats sur les problématiques techniques.

Dans ce contexte, il peut être utile que les syndicats puissent **faire intervenir un acteur « neutre » lors des réunions de copropriété** (par exemple des conseillers info énergie, ou des conseillers en énergie partagés, qui interviendraient dans les copropriétés, en ciblant en priorité les copropriétés les moins performantes ou anciennes).

Ce point de contact peut également être un référent permanent et une **source d'information privilégiée tout au long de l'année**, voire un partenaire pour mener des projets pilotes sur les copropriétés les moins performantes.

D. Fournir de l'information à relayer

Les syndicats constituent des canaux privilégiés pour **sensibiliser les copropriétaires aux économies d'énergie**. Ils peuvent ainsi transmettre aux copropriétaires de la documentation au moment des appels de fonds, et des documents plus poussés à destination des conseils syndicaux des immeubles les moins performants.

L'information transmise peut concerner les éléments suivants :

- Documentation institutionnelle à destination des copropriétaires ;
- Guides pratiques et fiches pratiques qui concernent la copropriété (par exemple le guide du Bilan Energétique Simplifié), à destination des conseils syndicaux ;
- Liste de contacts relais (type EIE) à fournir aux copropriétaires ;
- Financements possibles pour les copropriétaires et pour les copropriétés ;
- Informations pratiques sur la réalisation de travaux.

oOo

4. CONCLUSION

Les acteurs de l'immobilier (agents immobiliers, notaires, administrateurs de biens et fédérations professionnelles) sont conscients des enjeux liés à l'amélioration de la performance énergétique des logements, mais sont aujourd'hui peu impliqués dans l'incitation à la rénovation.

Le DPE est reconnu comme le principal outil sur lequel peut se baser une politique de sensibilisation et d'incitation à l'amélioration énergétique des logements : Même si le DPE a une valeur purement informative, le fait qu'il soit systématique permet d'aborder le sujet de la performance énergétique à chaque dossier, c'est un outil de prise de conscience.

L'existence du DPE comme « passage obligé » constitue donc un socle important pour toutes les actions à mener dans le cadre de l'amélioration de la performance énergétique des logements, mais elle n'est pas suffisante en tant que telle pour permettre un passage à l'acte, posant la question de sa qualité et de son utilisation.

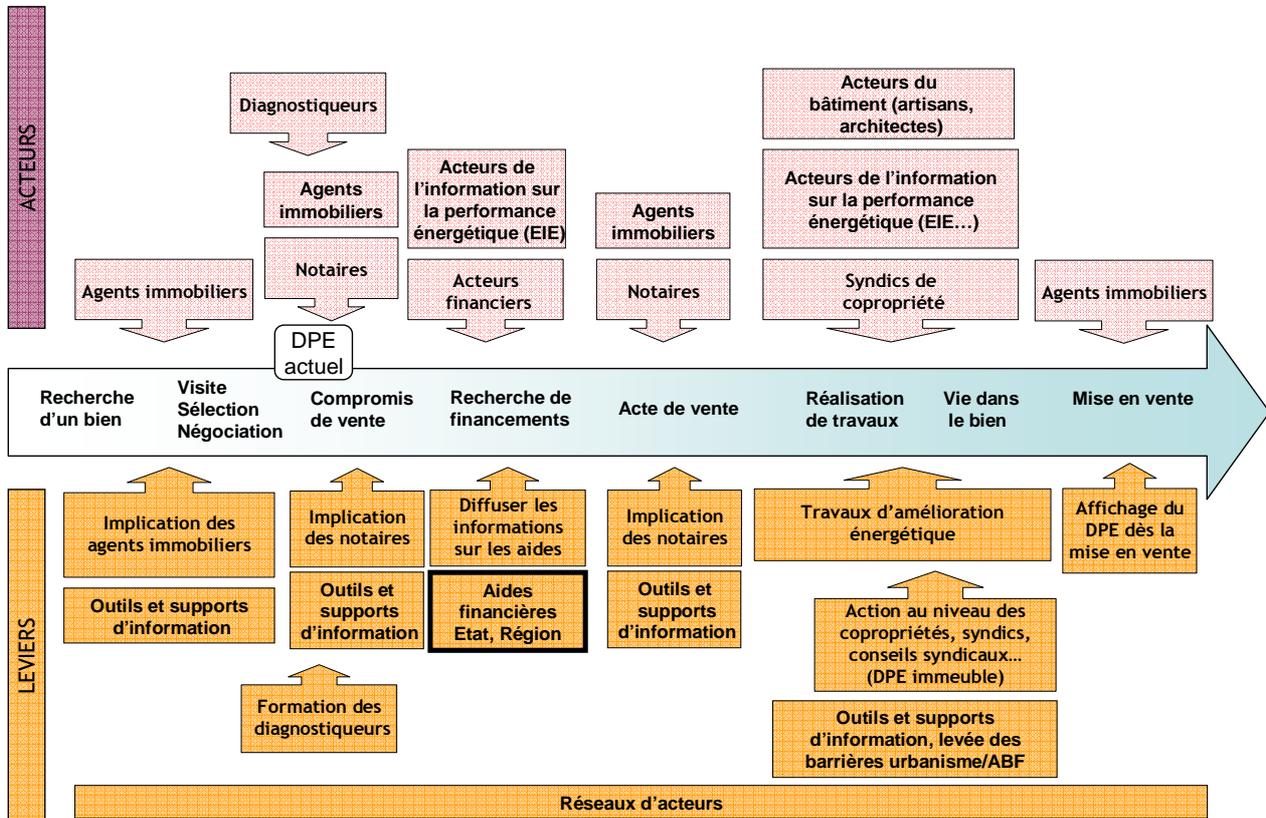
La phase 1 de l'étude a permis de réfléchir à l'amélioration de la réalisation et de la qualité du DPE, notamment à travers des actions envers les diagnostiqueurs.

La phase 2 met en évidence le rôle des acteurs de l'immobilier dans l'utilisation qui peut être faite du DPE afin qu'il soit un vrai levier d'incitation. Pour cela, les actions que la région PACA pourrait mettre en place devront concerner les aspects suivants :

- **Le DPE doit être expliqué et réellement utilisé**, il doit être l'occasion de **diffuser des informations incitatives** permettant de passer à l'action : quelles travaux prioritaires, quelles solutions techniques, quels prestataires, quels coûts et quels bénéfices, quels financements ?
- **Le moment de réalisation** du DPE est essentiel : pour qu'il puisse être un levier, le DPE doit être réalisé le plus en amont possible. Aujourd'hui l'affichage du DPE est perçu comme un risque par la plupart des propriétaires et des agents immobiliers, car ils craignent que ce soit un frein à la vente.
- La **dynamique d'information, de formation, et de communication**, aussi bien auprès des acteurs de l'immobilier que des particuliers, apparaît comme un levier essentiel.

Les acteurs de l'immobilier, en tant qu'interlocuteurs privilégiés, ont un rôle clé pour faire le lien entre les décideurs d'une part (propriétaires ou copropriétaires), et les sources d'information (du type EIE) et acteurs de la rénovation (aides au financement, artisans, thermiciens...) d'autre part.

Le schéma page suivante résume de façon synthétique le processus d'achat ou de location, et met en évidence d'une part les acteurs, et d'autre part les leviers d'action : l'implication des acteurs de l'immobilier dans la sensibilisation et les leviers financiers (aides) apparaissent comme essentiels.



Dans le cadre d'une location et non d'une vente, les spécificités suivantes sont à prendre en compte :

- Acteurs : les **gestionnaires locatifs** interviennent en appui du propriétaire bailleur lors de la mise en location/recherche de locataires : ces acteurs peuvent être impliqués au même titre que les agents immobiliers dans les réseaux d'acteurs ou ciblés par les actions d'information.
- La prise de décision pour la réalisation de travaux de logements en location est motivée :
- Soit par le locataire : dans le but d'améliorer le confort, mais le consentement à payer est souvent inférieur à celui d'un propriétaire, et financièrement, le temps de retour doit être plus court. Les travaux d'amélioration de la performance énergétique devant être payés par le propriétaire (avec partage des économies de charges par exemple).
- Soit par le propriétaire : le propriétaire peut être incité à réaliser des travaux entre 2 locataires.

En conclusion, il est clair que la mobilisation des acteurs de l'immobilier est un levier important dans l'incitation à l'amélioration énergétique des logements en région PACA,

notamment à travers une meilleure utilisation du DPE comme « déclencheur » de la réflexion.

Les outils que la région pourrait développer pour permettre cette mobilisation et faire en sorte que le DPE joue réellement son rôle de sensibilisation et soit utilisé comme la première étape de l'incitation à la rénovation thermique font l'objet de la troisième phase de cette étude.

oOo

PHASE 3

**PRECONISATIONS D'ACTION PUBLIQUE REGIONALE
SUR L'APPLICATION DU DPE**

1. INTRODUCTION

1.1. LES PISTES D'EXPLOITATION DU DPE TELLES QU'IDENTIFIEES DANS LES PHASES 1 ET 2 DE L'ETUDE

Il ressort de la première partie de l'étude que la politique de la Région Paca en termes de rénovation énergétique des logements anciens peut utiliser le DPE comme support sur les deux étapes suivantes :

- Sensibiliser et informer les propriétaires et les locataires → directement car c'est le rôle premier du DPE (Phase 1 et 2 de l'étude) ;
- Aider à passer à l'acte de rénover → indirectement car c'est le rôle des outils incitatifs associés au DPE (Phase 3 de l'étude).

Pour cela, deux niveaux d'actions sont nécessaires :

- Améliorer la réalisation des DPE par les 750 diagnostiqueurs ;
- Améliorer l'utilisation des DPE par les prescripteurs (acteurs de l'immobilier) et les destinataires (particuliers).

La phase 2 a révélé que l'outil DPE est connu des acteurs de l'immobilier mais que son utilisation peut être améliorée afin d'aider le propriétaire à se servir du DPE comme base de réflexion pour la rénovation de son logement. Les acteurs de l'immobilier peuvent avoir un rôle central dans la mise en œuvre d'actions de maîtrise de la demande en énergie - et notamment dans l'incitation aux travaux d'économie d'énergie - du fait de leur contact direct avec les propriétaires et copropriétaires. Dès lors, il est essentiel qu'ils jouent un rôle de relais dans les politiques mises en œuvre par les pouvoirs publics pour améliorer la performance énergétique des logements.

Les résultats des phases 1 et 2 ont ainsi conduit à retenir dix pistes d'actions utilisant le DPE comme support d'amélioration de la politique régionale de rénovation énergétique, pistes à analyser en phase 3 :

1. Formation des diagnostiqueurs ;
2. Communication sensibilisation ;
3. Animation – Réseau d'acteurs ;
4. Conseil Partagé Immobilier Energie ;
5. Chèque Affichage du DPE sur l'annonce ;
6. Prêts bonifiés ;
7. Microcrédit ;
8. Offre globale ;
9. Chèque « Isolation » et « Bienvenue chez Vous » ;
10. Labellisation des acteurs de l'immobilier.

1.2. DEROULEMENT DE LA PHASE 3 DE L'ETUDE

La phase 3 s'est déroulée en deux temps :

- Les pistes pré-identifiées (cf ci-dessus) ont été analysées de manière à en préciser – dans les grandes lignes - des modalités possibles de mise en œuvre et les principaux avantages/inconvénients par rapport aux objectifs attendus, en prenant en compte des retours d'expérience disponibles ; une fiche descriptive a été élaborée pour chacune de ces pistes (cf en Annexe) ;
- Les pistes précédentes ont été retravaillées – en lien avec le comité de pilotage - de manière à construire 3 outils apparaissant comme particulièrement pertinents ; des préconisations correspondantes pour la Région en ont été déduites, présentées sous forme de feuille de route opérationnelle, prenant en compte les retours de partenaires potentiellement impliqués.

Les dispositifs proposés ont été élaborés grâce à des échanges avec les partenaires identifiés : Espaces Info Énergie (EIE), EnviroBat, Bâtiments Durables Méditerranéens (BDM), fédérations et associations professionnelles (FNAIM/CDI, ARC...), organismes de formation au DPE, etc.

Les trois outils proposés sont les suivants :

1. INFORMATION : Mise en place d'une stratégie proactive de communication / sensibilisation / formation des différents acteurs de la chaîne de décision : du diagnostiqueur au propriétaire, en passant par les acteurs de l'immobilier (agents immobiliers, notaires, administrateurs de biens et syndics).
2. SOUTIEN TECHNIQUE ET INSTITUTIONNEL : Soutien de campagnes locales de rénovation comprenant les aspects sensibilisation – accompagnement – financement.
3. SOUTIEN FINANCIER : Prêts bonifiés pour le financement de travaux d'amélioration énergétique.

oOo

2. PRECONISATIONS D' ACTIONS

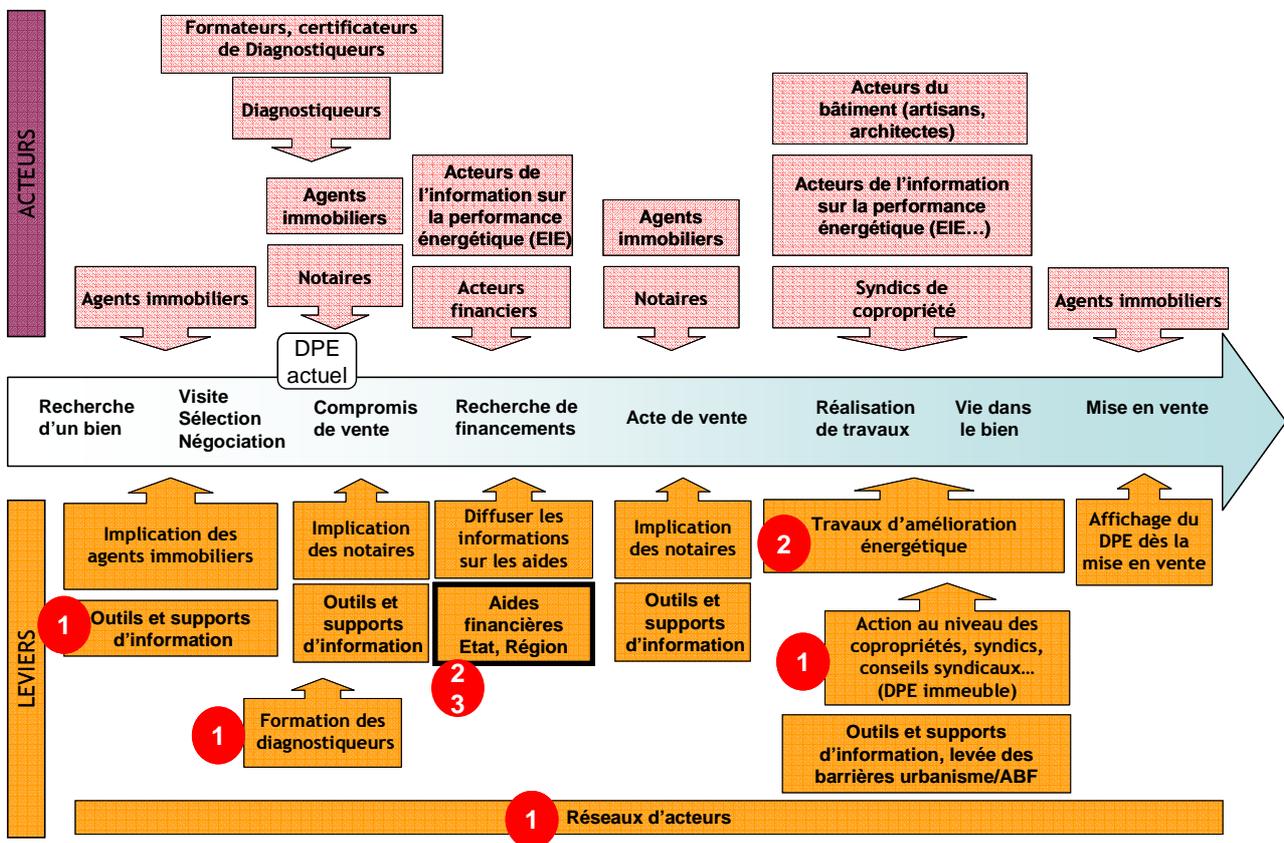
Les préconisations d'actions retenues pour la Région au regard des résultats des précédentes étapes se regroupent sur les 3 axes suivants :

1 Communication / sensibilisation / formation des différents acteurs concernés : du diagnostiqueur au propriétaire, en passant par les acteurs de l'immobilier (agents immobiliers, notaires, administrateurs de biens et syndics).

Ø Soutien de campagnes locales de rénovation comprenant les aspects sensibilisation – accompagnement – financement

K. Prêts bonifiés pour le financement de travaux d'amélioration énergétique

Pour visualiser les leviers d'actions correspondant par rapport à la situation analysée précédemment, ils sont positionnés sur le schéma d'acteurs construit en phase II , représentant de manière simplifiée le processus de décision pour un acte de rénovation énergétique et la place du DPE :



2.1. COMMUNICATION / ANIMATION D'UN RESEAU D'ACTEURS

A. Objectif :

L'objectif est de communiquer de manière opérationnelle sur la performance énergétique des logements afin de sensibiliser un plus grand nombre d'acteurs (acteurs de l'immobiliers, propriétaires, citoyens) à cette problématique, notamment en utilisant l'outil DPE comme support d'information. Il s'agit donc d'améliorer d'une part la qualité des DPE sur le plan des recommandations, et d'autre part de favoriser son utilisation par les acteurs de l'immobilier comme levier pour inciter à la rénovation énergétique des logements.

Cette action est d'autant plus pertinente compte tenu des récentes études sur la perception des propriétaires sur les travaux d'économie d'énergie, et des différents leviers d'actions dont dispose la Région.

B. Constat :

Aujourd'hui, un des problèmes majeurs identifiés est le **manque de communication sur le DPE à destination des propriétaires** (réalisés avant la vente à l'initiative du propriétaire ou d'un agent immobilier, le diagnostiqueur n'est quasiment jamais en contact avec l'acquéreur/locataire du bien). Le DPE ainsi réalisé ne répond pas forcément au besoin du propriétaire, qui est de **disposer de recommandations pertinentes** pour envisager des travaux de rénovation (souvent, des informations sont données par oral par les anciens propriétaires, locataires ou par les agents immobiliers, au mieux avec des factures ou des relevés de charges de copropriété). Une étude de Cap Consommateurs Habitants montre que les français sont en majorité peu sensibilisés à la performance énergétique, et que les travaux réalisés le sont en priorité pour améliorer le confort.

Par ailleurs, les acteurs de l'immobilier et diagnostiqueurs ne sont pas impliqués dans les échanges régionaux sur ces sujets.

C. Actions proposées :

Nous proposons ici d'axer l'action de la région sur les priorités suivantes :

- Synergies entre les acteurs de l'immobilier en région, et animation d'un réseau ;
- Promotion d'un DPE de qualité auprès des diagnostiqueurs (outils de communication et de formation continue) ;
- Communication ciblée, autour du DPE, pour mobiliser et inciter à la rénovation énergétique auprès des diagnostiqueurs, des acteurs de l'immobilier et des particuliers (y compris des copropriétés).

2.1.2. FEUILLE DE ROUTE

La feuille de route et les actions présentées ci-dessous ont été discutées et validées avec les partenaires concernés. (EnviroBat, BDM, fédérations, associations)

Actions	A faire par la Région	A faire par les partenaires
A - Créer des synergies entre les acteurs de l'immobilier en région, animation d'un réseau		
1. Mise à disposition d'informations ciblées sur la rénovation énergétique à destination des agents immobiliers, notaires, administrateurs de biens	Faire une page internet dédiée sur le site d'EnviroBat à partir des ressources déjà disponibles chez EnviroBat et BDM	EnviroBat : mise à disposition d'une page internet et publication des informations BDM et EnviroBat : mise à disposition des informations déjà disponibles
2. Mobiliser les acteurs de l'immobilier : Proposition de participation au CoDeBâQuE et d'adhésion aux associations spécialisées dans le bâtiment durable en PACA (EnviroBat et BDM)	Envoi d'un message : <ul style="list-style-type: none"> ■ aux diagnostiqueurs et aux formateurs de diagnostiqueurs ■ aux fédérations (agents immobiliers / notaires / syndicats...) 	BDM : réalisation d'un argumentaire pour inciter les acteurs à participer Fédérations : validation des messages à envoyer avec les partenaires de la Région (BDM notamment) et envoi du message de la Région aux adhérents (intégration des infos dans les newsletters de chaque fédération)
3. Organisation d'une réunion dédiée aux diagnostiqueurs et acteurs de l'immobilier (dans le cadre des demi-journées organisées par EnviroBat)		EnviroBat : dans le cadre des 6 demi-journées/an, dédier une demi-journée au DPE Fédérations acteurs de l'immobilier / diagnostiqueurs : invitation
4. Organisation de 2 petits déjeuners sur le thème de l'immobilier durable : <ul style="list-style-type: none"> ■ Présentation des actions régionales ■ Informations sur la performance énergétique des logements en PACA ■ Retours d'expérience 	Aide à l'organisation (financement si ça ne rentre pas dans le cadre des missions programmées de BDM et EnviroBat)	BDM : organisation (via prestataire pour petits déjeuners de l'isolation) Antennes locales des fédérations et syndicats professionnels de l'immobilier : <ul style="list-style-type: none"> ■ mise à disposition d'une salle ■ envoi des invitations ■ préparation d'un mot d'accueil
B - Sensibiliser les diagnostiqueurs immobiliers sur la réalisation d'un DPE de qualité		
5. Mise à disposition d'informations pratiques ciblées à destination des diagnostiqueurs en exercice pour promouvoir un DPE de qualité : Boîte à outils opérationnelle pour la réalisation de DPE de qualité : <ul style="list-style-type: none"> ■ Check-list sur les outils à ne pas oublier avant de faire un diagnostic, ■ les questions à poser au client avant/pendant la visite, ■ les points de vigilance à ne pas oublier lors du diagnostic, ■ fiches de bonnes pratiques, exemples de bons et mauvais rapports, listes des recommandations pertinentes, etc. ■ Référence aux outils existants 	Réalisation d'une boîte à outils intégrant : <ul style="list-style-type: none"> ■ Des fiches opérationnelles ■ Un renvoi vers la documentation institutionnelle existante (Guide d'inspection du bien à diagnostiquer et Guide « recommandations » du ministère par exemple) notamment en mettant en valeur leur contenu (sommaire + lien pour accéder au document) 	Fédérations de diagnostiqueurs : validation du contenu et relais d'information et diffusion auprès des diagnostiqueurs en exercice

PREFECTURE - REGION PACA - ADEME
EVALUATION DU DISPOSITIF DES DPE EN REGION PACA
RAPPORT FINAL

Actions	A faire par la Région	A faire par les partenaires
<p>6. BDM informe les organismes de formation au DPE en PACA sur un DPE de qualité (action de type « formation de formateurs » basée sur les recommandations issues de l'expérience BDM)</p>	<p>Financement (si cette action ne peut pas s'inscrire dans les missions actuelles de BDM)</p>	<p>BDM : informer les organismes de formation ayant des sessions de formation en PACA sur BDM et transmettre les informations clés pour un DPE de qualité en Région PACA sur un support utilisable lors des sessions de formation</p> <p>Les organismes de formation sont intéressés pour être informés, et sont mobiles pour assister à des réunions, mais leur implication n'ira probablement pas plus loin.</p> <p>Implication des fédérations de diagnostiqueurs (ex : CDI et FIDI) en amont ;</p> <p>Remarques concernant les formations au DPE : le contenu pédagogique est défini au niveau national. Au cas par cas, ils peuvent ajuster une partie du contenu au contexte local (par exemple : confort d'été pour le grand Sud Est de la France), ce qui peut justifier cette « régionalisation » du DPE.</p>
C - Communiquer auprès du grand public sur les bonnes pratiques de rénovation en PACA		
<p>7. Préparation de fiches "Recommandations DPE" pour aider les acteurs de l'immobilier et les acquéreurs à mieux comprendre les recommandations du DPE et comment les mettre en œuvre</p> <p>Sommaire indicatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pourquoi cette recommandation ? ■ En quoi cela consiste ? ■ Comment faire ? ■ Quelles sont les aides ? 	<p>Pilotage de l'action (partage possible avec l'ADEME)</p> <p>Validation de la proposition de contenu</p> <p>Réalisation des supports de communication</p>	<p>EIE : réalisation des fiches (entre 10 et 20) puis réponses aux propriétaires à l'aide de ces fiches pour inciter à la rénovation : de l'avis des EIE, le surcroît de demandes ne nuirait pas à l'activité des EIE (à l'exception peut-être d'une surcharge de l'EIE Marseille), elle serait même bénéfique aux EIE en milieu rural.</p> <p>Acteurs de l'immobilier : invités à distribuer les fiches via leurs fédérations, et à renvoyer les propriétaires vers les EIE.</p>
<p>8. Campagne d'information active auprès de copropriétés (exemple : 1 réunion commune organisée par l'ARC par exemple où les copropriétés sont invitées, suivie d'une intervention – à définir – lors d'une assemblée générale de la copropriété) et accompagnement d'une copropriété pilote*</p>	<p>Cadrage et pilotage de l'action avec les partenaires</p>	<p>ARC : présentation de la démarche du Bilan Énergétique Simplifié (BES) aux copropriétés</p> <p>Fédérations professionnelles : communication à destination des adhérents (administrateurs, syndics...)</p> <p>ARC, Fédérations : identification d'un syndic volontaire pour une opération pilote et accompagnement</p> <p>BDM, EnviroBat, EIE : support technique</p>

* Comme ordre de grandeur, on peut citer l'initiative de la Métro de Grenoble, dont l'objectif de rénovation est de 60 copropriétés / 1800 logements en 4 ans (dispositif en cours de définition, appel d'offre lancé à l'automne 2009 pour la sélection d'un prestataire pour l'animation)

Les trois principaux supports d'information et de sensibilisation à produire seront donc les suivants :

1. Page internet dédiée sur le site d'EnviroBat à destination des acteurs de l'immobilier
2. Boîte à outils pour les diagnostiqueurs
3. Fiches « Recommandations DPE » pour les propriétaires, copropriétés, etc.

➔ Les contenus développés dans ces trois supports devront être en lien et en cohérence entre eux, les fiches « recommandations DPE » en étant la déclinaison la plus opérationnelle. Les ressources mobilisées pour la réalisation de ces supports et les coûts associés pourront être mutualisés.

2.1.3. FINANCEMENTS

Actions	Coûts	
	Région	partenaires
A - Créer des synergies entre les acteurs de l'immobilier en région, animation d'un réseau		
1. Mise à disposition d'informations ciblées sur la rénovation énergétique à destination des agents immobiliers, notaires, administrateurs de biens (page internet)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordination (page internet et réunions) : 5 jours ■ Participation réunion : 3x1/2 journée ■ Financement de supports de communication sur les réseaux d'acteurs de la région, et d'un mailing aux fédérations : Sur la base de 750 diagnostiqueurs et 5000 acteurs de l'immobilier, coût estimatif : 20K€ 	BDM (fera l'objet d'une demande de financement globale pour l'ensemble des actions auprès des financeurs FEDER-Région), Estimation : <ul style="list-style-type: none"> ■ Action 1 et 5 : 10 jours ■ Action 2 : 1 jour ■ Action 4 : coûts des petits déjeuners à valider avec les prestataires ■ Action 6 : 10 jours ■ EnviroBat : ■ Action 1 et 5 : Création d'une page dédiée sur le centre de ressources Internet en accès libre : 5 jours ■ Action 1 et 5 : Gestion de la documentation et mise à jour des informations : 5 jours/an ■ Action 3 : Organisation d'une demi-journée : 3 jours (Utilisation des fédérations de diagnostiqueurs comme relais)
2. Mobiliser les acteurs de l'immobilier : Proposition de participation au CoDeBâQuE et adhésion aux associations spécialisées dans le bâtiment durable en PACA EnviroBat et BDM		
3. Organisation de réunions dédiées aux diagnostiqueurs et acteurs de l'immobilier (dans le cadre des 1/2 journées organisées par EnviroBat)		
4. Organisation de 2 petits déjeuners sur le thème de l'immobilier durable		
B - Sensibiliser les diagnostiqueurs immobiliers sur la réalisation d'un DPE de qualité		
5. Mise à disposition d'informations ciblées à destination des diagnostiqueurs DPE : un DPE de qualité (Boîte à outils opérationnelle et renvoi vers la documentation institutionnelle existante)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Montage du dispositif : 5 jours ■ Pilotage du contenu et des validations avec BDM, EnviroBat et les Fédérations de diagnostiqueurs : 10 jours ■ Action 5 : ■ Intervention éventuelle de bureaux d'études externes pour la rédaction du contenu : 20 à 30K€ ■ Conception graphique et impression des supports de communication : 20 à 30K€ 	
6. BDM informe les organismes de formation au DPE pour sensibiliser les formateurs sur un DPE de qualité en PACA*		
C - Communiquer auprès du grand public sur les bonnes pratiques de rénovation en PACA		
7. Préparation de fiches "Recommandations DPE" pour aider les acteurs de l'immobilier et les acquéreurs à mieux comprendre les recommandations du DPE et comment les mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mise en place du dispositif avec les partenaires : 10 jours ■ Pilotage et validation du contenu des supports de communication : 20 jours ■ Réalisation des supports de communication destinés aux particuliers : 20K€ 	EIE ou ressource externe : <ul style="list-style-type: none"> ■ Réalisation des 10 à 20 fiches. → 2 à 3 jours par fiche ■ Réponse aux particuliers : si 5 % des acquéreurs passent par les EIE, 3500 demandes / an sur la Région

PREFECTURE - REGION PACA - ADEME
EVALUATION DU DISPOSITIF DES DPE EN REGION PACA
RAPPORT FINAL

Actions	Coûts	
	Région	partenaires
8. Communication active auprès d'un ensemble de copropriétés et opération pilote d'accompagnement sur la rénovation énergétique d'une copropriété	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place du dispositif avec les partenaires : 10 jours - Suivi du dispositif : 5 jours /an 	En fonction de la cible visée, un financement complémentaire peut être nécessaire pour les partenaires : les associations / fédérations peuvent participer à des opérations pilotes (par exemple : communication auprès de 25 copropriétés et accompagnement d'une ou deux copropriétés pour l'ARC***

- * Ces demi-journées EnviroBat sont aujourd'hui payantes (100€ pour les adhérents, 140€ pour les non adhérents), ce qui peut être un frein pour attirer de nouveaux publics (acteurs de l'immobilier par exemple). Ces demi-journées rassemblent entre 15 et 30 personnes. Il peut être envisageable de faire des sessions avec plus de participants (100 personnes environ) pour diminuer le coût à l'entrée. D'autres modalités peuvent être envisagées : proposer aux fédérations professionnelles de participer au financement d'une ½ journée si elle est dédiée à ses adhérents par exemple. EnviroBat définit son programme annuel de juillet à juillet. Ainsi, il est possible d'inscrire ces ½ journées au programme de la prochaine année et d'organiser des sessions durant le 2ème semestre 2010.
- ** Il ne s'agit pas nécessairement de demandes supplémentaires
- *** Certaines métropoles font appel à des prestataires pour la coordination et l'animation des campagnes auprès des copropriétés (Grenoble 2009-2013, Toulouse 2010-2012 par exemple)

2.1.4. RESULTATS ATTENDUS ET INDICATEURS DE SUIVI

Les économies d'énergie associées à cette action ne sont pas quantifiables.

résultats attendus	indicateurs de suivi
A - Créer des synergies entre les acteurs de l'immobilier en région, animation d'un réseau	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmentation du nombre d'acteurs de l'immobilier au sein du PRIDES-BDM ■ Création d'un réseau de diagnostiqueurs au sein des réseaux existants, permettant d'échanger sur les pratiques de diagnostic et de rénovation ■ Constitution d'une base de données de contacts pour réunir les acteurs de l'immobilier, du diagnostic et de la rénovation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ utilisation de l'information mise à disposition (fréquentation des pages web, nombre d'inscrit à la newsletter, nombre de participants aux événements...) ■ Nombre de diagnostiqueurs au sein des réseaux ■ Nombre d'acteurs de l'immobilier au sein des réseaux ■ Nombre d'évènements organisés autour du thème du diagnostic immobilier et de la rénovation énergétique des logements
Organisation 2 ou 3 petits déjeuners test (Bouches du Rhône, Alpes-Maritimes et Var) Organisation ½ journée EnviroBat	
B - Sensibiliser les diagnostiqueurs immobiliers sur la réalisation d'un DPE de qualité	
Rencontre avec chaque organisme de formation organisant des sessions de formation en Région PACA (4 environ)	Fréquentation de la page web dédiée au DPE Nombre de participants aux réunions et aux formations
Motiver la recherche d'informations complémentaires auprès des EIE	Nombre de fiches EIE distribuées
C - Communiquer auprès du grand public sur les bonnes pratiques de rénovation en PACA	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 réunion par département ■ 1 intervention en dans les assemblées de copropriétés ■ après la phase pilote : 60 rénovations du 4 ans 	Nb de copropriétés participant aux réunions Nb d'interventions dans les assemblées de copropriétés Suivi des travaux pour les opérations accompagnées

2.2. CAMPAGNES LOCALES DE RENOVATION

L'objectif est d'accompagner et de soutenir les campagnes de rénovation de logements anciens (résidents ou bailleurs) en habitat individuel ou collectif portées par des collectivités locales.

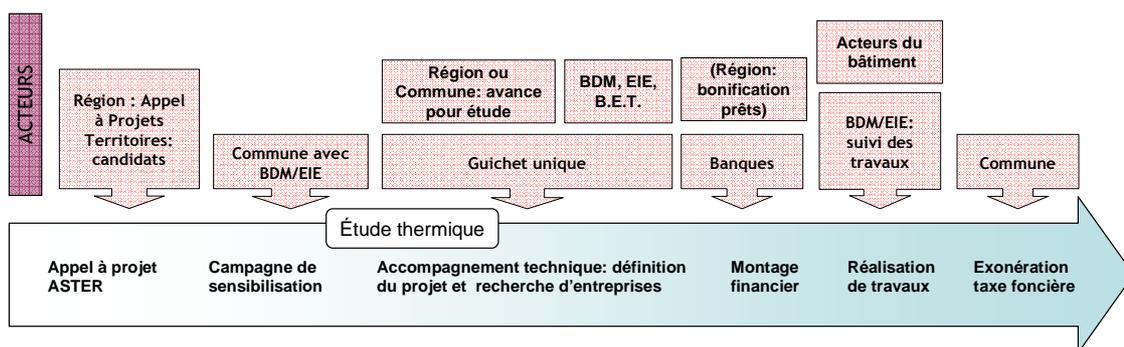
Il s'agit d'un axe qui s'inscrirait dans le cadre de l'appel à projet « Actions de Solidarité avec les TERRitoires » (ASTER). Dans le cadre de cet appel à projet, le volet « maîtrise de la demande d'énergie » (MDE) vise en effet à soutenir les territoires « sur la réalisation de projets stratégiques ou opérationnels relatifs à la maîtrise de l'énergie permettant de définir un plan d'actions pour le territoire. À l'issue de cette phase, les actions doivent pouvoir être lancées sans nouvelles études. »

Ces campagnes de rénovations pourraient entrer dans le cadre de cet appel à projet, les collectivités qui s'engagent pourront bénéficier de l'appui technique des associations ou entreprises identifiées par la Région (notamment ceux ayant menés des opérations proches ou similaires en PACA (notamment le PRIDES BDM) ou ceux montant des projets compatibles (ex/ GERES).

Notons que ces démarches sont différentes des OPATB (cf analyse comparée des approches en annexe), tout en étant basée sur une « philosophie commune », à savoir promouvoir une prise en compte localisée et globale des enjeux de rénovation. La démarche proposée est d'un périmètre plus restreint (logements) et reste compatible avec une opération plus globale telle OPATB.

Ces campagnes de rénovations (cf processus schématisé ci-après) s'articulent autour de :

- réunions de sensibilisation des propriétaires (y compris les copropriétés) ;
- accompagnement technique des particuliers (aide à la définition d'un projet de réhabilitation) ;
- accompagnement financier (aides financières pour les études et les travaux ; montant modulé en fonction du niveau de performance énergétique obtenu après travaux).



Cette formule permet de lever les barrières suivantes :

- manque de sensibilité et connaissances dans le domaine des économies d'énergie : campagne d'information et réalisation d'un diagnostic et plan d'actions personnalisés, chiffrage des travaux et des économies d'énergie
- manque de visibilité des acteurs, gestion de différents interlocuteurs techniques, financiers, institutionnels (complexe et coûteuse) : un interlocuteur unique coordinateur facilite la gestion des différents acteurs
- verrou financier : prise en charge du montant du DPE, exonération partielle ou totale de la taxe foncière qui peut représenter 10 % à 20 % du montant de travaux.

Exemple : opération pilote menée par BDM à Venelles

La ville de Venelles et l'association BDM ont lancé à l'automne 2009 une campagne de rénovation dont l'objectif est d'aider à la réalisation de 100 rénovations BBC. Dans le cadre de la campagne portée par la commune, les propriétaires bénéficient de l'accompagnement technique de BDM pour la définition du projet et l'identification des professionnels à même de réaliser les études et les travaux. En fonction des performances énergétiques du logement après rénovation, ils peuvent bénéficier d'une exonération de taxe foncière de 50 à 100 % pendant 5 ans.

2.2.1. FEUILLE DE ROUTE

La feuille de route et les actions présentées ci-dessous ont été discutées et validées avec les partenaires concernés. (EnviroBat, BDM, EIE).

Actions	À faire par la Région	À faire par les partenaires
Définition d'un montage clé en main et d'une stratégie de déploiement visant à toucher les particuliers en maisons individuelles et syndicats de copropriétés / logements collectifs.	Définition d'un montage clé en main sur base expérience BDM Identifier le rôle des partenaires potentiels, à partir d'opérations déjà en cours ou en projet sur la Région (BDM/Venelles, GERES, OPATB, etc.)	BDM, Venelles : partage retours d'expérience, aide à la définition du dispositif en proposant des ajustements par rapport au projet actuel
Mettre en place un appel à projets auprès des collectivités locales	Valider les modalités d'ajustement de l'appel à projet ASTER pour intégrer ce type de campagne de rénovation Préciser les modalités pour le partage des CEE entre la Région et les communes* Actualisation en conséquence de l'appel à projets	Collectivités : ■ montage des dossiers des candidatures à partir de l'analyse des territoires pertinents pour une telle démarche, incluant la définition chiffrée d'un nombre d'opérations ; ■ sélection d'un partenaire technique (par appel d'offres, cf. cahier des charges ci-après) ■ gestion en interne (transferts subventions sur diagnostics notamment)
Animer et déployer la démarche (objectif : 12 campagnes initiées en 4 ans)	Soutien technique et financier des communes pour la mise en œuvre Aide à la rédaction d'un cahier des charges pour la sélection d'un partenaire technique Financement dans le cadre de l'ASTER	Partenaires techniques : présenter le dispositif auprès de ses adhérents susceptibles d'intervenir (études, travaux), appropriation de la démarche BDM : Appui technique auprès des partenaires techniques
Organiser des solutions de financement ad-hoc (optionnel)	Appel à candidature auprès des banques. Cette action est complémentaire avec un dispositif de type « Prêts bonifiés » (voir modalités des prêts bonifiés).	Cf. prêts bonifiés
Prise en charge des diagnostics Pour concentrer les efforts de la Région aux cibles prioritaires, la subvention est limitée aux seuls logements construits avant 1975 et dont la classe DPE est inférieure ou égale à D. Si les travaux permettent d'aboutir à une exonération de taxe foncière, le montant de l'avance pourra être déduit de l'exonération.	Prise en charge financière, sous forme d'une subvention intégrée au financement global ASTER (un objectif chiffré de nombre de diagnostics à définir dans le dossier de candidature des communes)	Collectivités : valider avec la Région les modalités pour la subvention des DPE pour les propriétaires / remboursement par la Région en cas de non attribution de l'aide Gestion du remboursement du diagnostic

Actions	À faire par la Région	À faire par les partenaires
Si le dossier ne peut aboutir, la Région reverse à la collectivité, le montant du diagnostic. Pour obtenir cette prise en charge, le propriétaire devra justifier qu'il a effectué les démarches nécessaires et qu'il a déposé un dossier complet à la commission de sa commune pour percevoir le remboursement du diagnostic.		
Lancement des premières campagnes	Suivi du dispositif	Lancement de la campagne (voir Organisation d'une « campagne-type » ci-dessous) Partenaires techniques : accompagnement des collectivités
Capitalisation des résultats pour une montée en charge progressive et suivi du dispositif	Ajustement éventuel des modalités et du calendrier pour le déploiement (Appel à Projets ASTER)	Collectivité ou partenaires technique : Compte-rendu d'avancement (trimestriel ou biannuel) pour la Région
Obtention des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE)	Région / Communes : Dépôts des demandes de CEE auprès de la DREAL (selon une fréquence à définir en fonction du nb de dossiers)	

* Les communes et la Région peuvent obtenir des CEE pour les opérations financées, il est important de préciser dès le début les modalités de partage des CEE. Une copie de la convention fixant la répartition des certificats devra être incluse lors de la demande des CEE auprès des autorités compétentes.

2.2.2. GRANDES LIGNES D'UN CAHIER DES CHARGES POUR LES COLLECTIVITES

Les collectivités pourront faire appel à un partenaire technique identifié par la Région pour l'assistance technique lors de la mise en œuvre et de l'application du dispositif (associations²⁵, entreprises, ...). BDM interviendra en appui des collectivités et des partenaires techniques retenus.

A. Organisation d'une « campagne-type », qui intègre les actions suivantes :

1. Lancement de la campagne

La commune porteuse de la campagne organise des réunions publiques de sensibilisation et d'information sur la rénovation énergétique (et la construction performante), de présentation du dispositif et de l'interlocuteur unique.

2. Identification des projets

Les propriétaires intéressés peuvent retourner un questionnaire à l'interlocuteur unique (qui évalue le projet avec le partenaire technique)

Les propriétaires présentant un projet pertinent reçoivent la visite d'un technicien (partenaire technique).

²⁵ Par exemple : le GERES a proposé un projet d'accompagnement des particuliers sur Marseille

3. **Définition des projets, accompagnement dans la phase conception**

Les propriétaires doivent ensuite réaliser un DPE ou diagnostic énergétique détaillé²⁶ dont le montant sera remboursé par la commune si le projet n'aboutit pas à une exonération de taxe foncière.

L'interlocuteur unique ou le partenaire technique accompagne le propriétaire dans la conception du projet : Offre de prestataires qualifiés tout au long de la réflexion (étude, travaux) et accompagnement méthodologique. Par exemple (dans le cas de l'opération de Venelles) BDM propose parmi la liste de ses adhérents des bureaux d'études / diagnostiqueurs capables de réaliser des études thermiques ou un DPE amélioré du bien, des artisans capables de réaliser les travaux, éventuellement des maîtres d'œuvre si les propriétaires le souhaitent, etc.

4. **Montage financier du projet (optionnel)**

L'interlocuteur unique peut renvoyer les propriétaires qui le souhaitent vers une banque partenaire pour le financement des travaux : la banque accompagne les particuliers dans le calcul du budget des travaux, retours sur investissement, offre Eco-PTZ ou autre mode de financement (se référer à la fiche « Prêts bonifiés » si ce dispositif est en place).

5. **Dépôts de demandes d'exonération de taxe foncière**

Les dossiers sont présentés en commission à la Mairie : une fois le dossier accepté, la commune accorde une exonération de taxe foncière en fonction des gains de classe énergétique réalisés : au maximum 100 % d'exonération pendant 5 ans si le bâtiment est BBC (l'exonération peut ainsi atteindre 10 à 20 % du montant des travaux)

6. **Préparation et suivi des travaux (accompagnement en phase réalisation)**

Le propriétaire est en charge de la sélection des entreprises et du suivi des travaux, avec l'appui du partenaire technique qui intervient en amont à la préparation du chantier et qui effectue une visite de chantier.

B. Quelques points d'attention

a. **Subvention pour la réalisation du diagnostic « DPE amélioré » :**

Pour que le paiement du DPE ne soit pas un frein, la mise en place d'une avance du montant du diagnostic jusqu'au dépôt du dossier en commission peut être envisagée mais complexifie la gestion du processus.

Pour concentrer les efforts de la Région aux cibles prioritaires, la subvention pourra être limitée aux seuls logements construits avant 1975 et donc la classe DPE est inférieure ou égale à D.

Si le dossier aboutit à une exonération totale ou partielle de la taxe foncière, le montant du DPE sera déduit de l'exonération. Sinon, le montant du DPE est pris en charge par la Région qui reverse à la commune les sommes avancées (ce qui représente un coût nul pour la commune) dans le cadre du financement accordé sur le projet de candidature ASTER.

Dans tous les cas, le propriétaire devra justifier qu'il a effectué l'ensemble des démarches jusqu'au dépôt de dossier en commission pour obtenir la subvention.

²⁶ Il s'agit ici soit d'une étude thermique, soit d'un DPE de qualité permettant d'envisager des travaux sur la base des recommandations. Ce DPE doit notamment préciser la classe énergétique qu'il est possible d'obtenir en effectuant les travaux issus des recommandations.

Étant donné que le DPE est pris en charge, il est important que les prestataires soient sélectionnés sur la base d'un devis validé par l'interlocuteur unique (coûts estimé à 150€ environ).

b. Certificats d'économie d'énergie²⁷

Les dossiers présentés par les propriétaires à la commune devront notamment inclure l'ensemble de pièces nécessaire à l'obtention par la commune ou la Région des CEE, notamment :

- un descriptif de l'action et une justification de sa réalisation (le lieu ou ces documents peuvent être consultés devra être indiqué)
- les dates d'engagement et de fin de réalisation de l'action ;
- le montant des certificats demandés, exprimés en kWh d'énergie finale, (avec les références aux fiches pour les opérations standardisées ou, dans les autres cas, la présentation des hypothèses et des calculs effectués pour déterminer le montant de certificats demandé) ;
- dans le cas d'action sur les propres biens du demandeur, le calcul démontrant que les économies réalisées ne compensent l'investissement effectué qu'après plus de trois ans.

2.2.3. FINANCEMENT

Action	Coûts Région
Mise en place du dispositif, lancement de l'appel à projet	Ressources de la Région : - mise en œuvre : 200 h de travail (moins si une partie du travail peut être réalisé conjointement dans le cadre des l'appel à projet ASTER)
Soutien technique et financier des communes pour la mise en œuvre : aide à la rédaction d'un cahier des charges pour la sélection d'un partenaire technique	Renforcement des ressources BDM pour l'accompagnement : 2 postes supplémentaires par année sur 3 ans (coût estimé à 50 K€ par poste), soit un besoin de financement de 600 K€ sur 3 ans. Financement ASTER : Hypothèses calibrées sur 100 k€/projet* en moyenne sur 12 opérations à mettre en place dans les 4 ans, soit 1 200 000 € sur 4 ans par rapport aux scénarios proposés (cf détail des scénarios en 2.3.)
Mise en place de la subvention pour les diagnostics	Subvention du diagnostic : Si 20 % des dossiers n'aboutissent pas et si le diagnostic coûte 150€ alors la subvention représente entre 375 k€ et 1 875 k€ sur 4 ans, selon les hypothèses des scénarios 1 et 2 respectivement (cf 2.3.). Ce coût est intégré dans le montant global de la subvention à apporter à la collectivité (fourchette basée sur un nombre d'opérations de rénovation à définir par la collectivité).
Suivi du dispositif, obtention des CEE et capitalisation des résultats pour une montée en charge progressive	Ressources de la Région : ■ 2 jour/mois chargé de mission (cat A) : suivi est ajustement du dispositif ■ 1 jour/mois assistante (cat C) : dépôts des demandes de CEE

* Ce montant équivaut au montant de l'aide régionale apportée pour le projet pilote de Venelles.

²⁷ La liste de pièces constituant le dossier de demande des CEE est précisé dans l'article 1 de l'[Arrêté du 19 juin 2006 fixant la liste des pièces d'un dossier de demande de CEE](#)

2.2.4. RESULTATS ATTENDUS ET INDICATEURS DE SUIVI

Les estimations réalisées ici visent à donner un ordre de grandeur aux projets de rénovation qui sont l'objet de cette étude à partir de scénarios de travail. Ils sont basés sur des cas « types », de données issues d'études et de scénarios définis ci-après. Les économies réelles seront à estimer en fonction des caractéristiques des projets et de données précises concernant les travaux mis en œuvre.

Hypothèses sur une « campagne-type » : on considère que l'appel à projets auprès des collectivités peut générer une douzaine de campagnes sur un territoire périurbain équivalent à celui de l'opération actuellement sur Venelles, ceci afin de proposer des scénarios de travail « réalistes » ; le « territoire-type » considéré correspond ainsi à un parc de 2800 (résidences principales, hors logements sociaux).

2.2.4.1. SCENARIOS

A. Scenario 1 : objectif 5 % de rénovation sur 12 campagnes

Dans le scénario 1, 12 collectivités proposent un projet de campagne de rénovation dans le cadre de l'appel à projet ASTER sur 4 ans. Les estimations d'économies d'énergie et de CEE sont chiffrées sur la base d'hypothèses pessimistes de rénovation :

Le parc de résidences principales d'avant 1975 hors logements sociaux est estimé à 2800 logements par commune²⁸.

La rénovation porte sur 5 % du parc de 12 communes, soit environ :

- 690 maisons individuelles ;
- 1 000 logements collectifs.

Les logements types considérés sont :

- Maison de 106 m² en zone climatique H3²⁹, classe DPE E (253 kWh/m².an), chauffage et eau chaude sanitaire par chaudière gaz changée en 2001
- Appartement de 67 m² en zone climatique H3, classe DPE D (212 kWh/m².an), chauffage et eau chaude sanitaire électrique.

Les travaux retenus sont tirés de l'étude du CERC PACA (Juillet 2009) :

- Maison individuelle :
 - Isolation intérieure des murs
 - Isolation des combles perdus
 - ventilation double flux hydro réglable
 - Remplacement par fenêtre double vitrage
- Logement collectif :
 - Isolation extérieure des murs
 - Remplacement par fenêtre double vitrage

²⁸ Source : INSEE, Rapport Phase 1 ; sur la base d'une commune de la taille de Venelles
Parc hors logements sociaux (3 % des maisons individuelles et 23 % des logements collectifs)

²⁹ La zone climatique H3 correspond au littoral méditerranéen, pour une altitude inférieure à 800m.

Dans le choix des bouquets de travaux, nous avons volontairement exclu les changements d'équipements de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire (ECS), pour concentrer les efforts de la Région sur la rénovation du parc de logements anciens, et d'éviter le seul changement d'équipements.

Par ailleurs, il est plus logique, efficace et moins coûteux de changer d'équipement une fois les travaux d'isolation réalisés (du fait du dimensionnement plus petit des équipements).

L'estimation du coût pour la subvention du diagnostic est basée sur un taux de dossiers n'aboutissant pas à une exonération de taxe foncière de 20 % (échec de 400 à 450 environ, sur l'ensemble des communes) et sur un prix du diagnostic de 150€.

B. Scénario 2 : Objectif de 10 % de rénovation sur 12 campagnes

Dans le scénario 2, les estimations sont basées sur des hypothèses optimistes de rénovation (en ligne avec les objectifs fixés dans l'opération de Venelles, projet porté par une collectivité très impliquée dans la démarche)

Exemple de Venelles : 100 rénovations BBC en 3 ans, dans le cadre d'une opération concernant les maisons individuelles uniquement).

En supposant une montée en charge progressive et la prise en compte du logement collectif, la rénovation porte sur 10 % des résidences principales hors logements sociaux, sur une douzaine de communes sur 4 ans soit environ :

- 1 400 maisons individuelles
- 2 000 logements collectifs

Comme ordre de grandeur, on peut citer l'initiative de Grenoble, dont l'objectif de rénovation de l'opération « Campagne Isolation - Suivi animation copropriétés privées » est de 1800 logements sur un parc de 29 000 logements, soit 6 %³⁰ en 4 ans.

Les logements types et travaux considérés dans le chiffrage sont identiques au scénario 1.

L'estimation du coût pour la subvention du diagnostic est basée sur un taux de dossiers n'aboutissant pas à une exonération de taxe foncière de 20 % (échec de 800 à 900 dossiers sur l'ensemble des communes) et sur un prix du diagnostic de 150€.

2.2.4.2. RESULTATS PAR CAS TYPE

En utilisant l'outil DPE (méthode 3CL) et les hypothèses décrites ci-dessus, nous avons estimé pour un cas type de rénovation dans une maison et un appartement type : la **consommation annuelle d'énergie** (en énergie primaire), les **consommations conventionnelles** (en kWh_{EP}/m².an) permettant de déterminer l'**étiquette DPE** du logement, les **économies d'énergie** (différences entre les consommations annuelles d'énergie de départ et après travaux). Le volume de CEE a été estimé à partir des fiches disponibles sur le site du Ministère³¹ et les coûts du bouquet de travaux sont tirés de l'étude du CERC PACA 2009 (d'après l'étude du COSTIC).

³⁰ Cible : copropriétés privées construites entre 1945 et 1975 (source : CCTP de l'opération Opération Campagne Isolation Grenoble).

³¹ La première période du dispositif des CEE s'est terminée au 30 juin 2009. Depuis juillet 2009, le dispositif est dans une phase transitoire (les modalités concernant la prochaine période - juillet 2009-juillet 2012 – sont discutées dans le cadre du Grenelle II. A priori, l'objectif d'économies d'énergie sera significativement renforcé lors de la prochaine période).

PREFECTURE - REGION PACA - ADEME
EVALUATION DU DISPOSITIF DES DPE EN REGION PACA
RAPPORT FINAL

Les caractéristiques après travaux sur les logements-type sont les suivantes :

Type de logement	Consommation annuelle cible (kWh _{EP} /an)	Consommation conventionnelle (kWh/m ² .an)	Classe DPE	Économies d'énergie (kWh/an)	CEE (kWh _{cumac})	Coûts estimés (k€)
Maison Individuelle	10083	95	C	15400	378400	20
Logement collectif	9800	146	C	4279	31550	10

Les bouquets de travaux proposés permettent – d'après les simulations de l'outil 3CL – d'obtenir des logements de classe « C », ce qui peut paraître décevant en première approche. Quelques explications :

- Les logements de départ ne sont pas très énergivores (classe D et E) ;
- Le changement d'équipement de chauffage et de production d'ECS permet d'atteindre des logements de classe B, voire A. Nous rappelons ici qu'il est plus pertinent d'effectuer ces changements après les travaux portants sur l'enveloppe du bâtiment, et que les efforts de la Région doivent se concentrer sur l'isolation.

Une simulation sur le logement collectif en changeant l'équipement initial de chauffage et d'ECS (convecteurs électriques) en chauffage et ECS collectif par pompe à chaleur eau-eau permet de passer à une consommation conventionnelle de 57 kWh_{EP}/m².an (correspondant à une étiquette énergie B). L'ajout d'une VMC double-flux permet d'atteindre une consommation conventionnelle de 41 kWh_{EP}/m².an et donc un logement de classe A.

2.2.4.3. DETAILS PAR TRAVAUX

Remarque 1 : la somme des économies d'énergie des différents travaux n'est pas égale à l'économie engendrée par le bouquet de travaux.

Maison individuelle											
Isolation murs			Isolation combles			ventilation (VMC double flux avec récupération)			Remplacement fenêtre (double vitrage)		
surface à isoler (m ²)	Économies d'énergie (kWh/an)	CEE (kWh cumac)	surface à isoler (m ²)	Économies d'énergie (kWh/an)	CEE (kWh cumac)	Nb	Économies d'énergie (kWh/an)	CEE (kWh cumac)	Surface (m ²)	Économies d'énergie (kWh/an)	CEE (kWh cumac)
126	7100	214200	112,3	4300	112300	1	1900	26400	17	2100	25500

Logement collectif					
Isolation murs par l'extérieur			Remplacement fenêtre (double vitrage)		
surface à isoler (m ²)	Économies d'énergie (kWh/an)	CEE (kWh cumac)	Surface (m ²)	Économies d'énergie (kWh/an)	CEE (kWh cumac)
25	2979	27500	4,5	1300	4050

2.2.4.4. RESULTATS PAR SCENARIO :

Les tableaux ci-après résument les caractéristiques des rénovations réalisées dans le cadre de 12 opérations sur des communes de taille similaire à Venelles, selon les hypothèses de rénovation des scénarios 1 et 2.

Dans le scénario 1, 1700 logements environ sont rénovés sur 12 communes. L'enveloppe pour la prise en charge des diagnostics qui n'aboutissent pas à une exonération totale ou partielle de taxe foncière (hypothèse de 20 % des dossiers présentés) est estimée à 60-70 k€.

Si 100 % des dossiers n'aboutissent pas, le budget maximal correspondant à la subvention serait de 20-25 k€ par commune (pour une prise en charge de 100 % du montant du diagnostic à 150€).

Scénario 1 : 5 % des logements sur 12 collectivités				
Type de logement	Nb de logements rénovés	Économie d'énergie (kWh/an)	CEE récupérables GWh cumac	Coûts estimés des travaux (k€)
Maison Individuelle	686	10 571 623	260	13 867
Logement collectif	1 012	4 330 395	32	9 484
Total	1 698	14 902 018	292	23 351

Dans le scénario 2, 3400 logements environ sont rénovés sur 12 communes. L'enveloppe pour la prise en charge des diagnostics qui n'aboutissent pas à une exonération totale ou partielle de taxe foncière (hypothèse de 20 % des dossiers présentés) est estimée à 120-130 k€.

Si 100 % des dossiers n'aboutissent pas, le budget maximal correspondant à la subvention serait de 40-50 k€ par commune (pour une prise en charge de 100 % du montant du diagnostic à 150€).

Scénario 2 : 10 % des logements sur 12 collectivités				
Type de logement	Nb de logements rénovés	Économie d'énergie (kWh/an)	CEE récupérables GWh cumac	Coûts estimés des travaux (k€)
Maison Individuelle	1 373	21 143 245	519	27 733
Logement collectif	2 024	8 660 790	64	18 968
Total	3 397	29 804 035	583	46 702

Si l'ensemble des CEE peuvent être obtenus (et sans tenir compte des frais de transaction), alors les recettes sont de l'ordre de 875 k€ dans le scénario 1 et 1 750 k€ dans le scénario 2, avec une hypothèse du prix des CEE de 0,3 cts €/kWh (ce qui correspond à la fourchette basse des cotations 2008-09 sur le registre).

Remarque concernant les CEE :

- Seuls 4 % des CEE remis en 1e phase ont été acheté sur le registre (la quasi-totalité des CEE utilisés en 1e phase ont été générés directement par les acteurs obligés) ;
- Le prix moyen des CEE échangés sur le registre est d'environ 0,36 cents / CEE ;
- Les frais d'ouverture de compte et de transaction sont de 96 € et 12 € par million de kWh pour l'année 2010 (source : arrêté du 6 janvier 2010).

2.3. PRETS BONIFIES

L'objectif est d'encourager les travaux de rénovation dans les logements existants (travaux d'isolation et d'efficacité énergétique individuels ou dans le cadre d'un bouquet de travaux) en apportant une aide à l'investissement complémentaire aux aides existantes. Le prêt

PREFECTURE - REGION PACA - ADEME
EVALUATION DU DISPOSITIF DES DPE EN REGION PACA
RAPPORT FINAL

permet de financer les travaux en amont, contrairement aux aides versées après la réalisation (crédit d'impôt par exemple).

2.3.1. FEUILLE DE ROUTE

Action	à faire par la Région	à faire par les partenaires
Définition du dispositif	Mise en place d'un comité de pilotage et définition du dispositif : types de travaux éligibles, performances requises, enveloppe budgétaire disponible	Avec la Région, préciser les modalités de suivi (ex : 1 réunion / trimestre après envoi du reporting par les banques)
Sélection banques partenaires	Rédaction CDC et Appel à candidature (Prévoir une clause contraignante pour garantir l'obtention par la Région des CEE (faisabilité juridique à valider)).	
	Signature d'une convention cadre : convention générale avec la Fédération Bancaire Française et de conventions spécifiques d'application / établissements La convention devra préciser la répartition des CEE entre la banque et la Région	
Organiser le dispositif avec des partenaires	Ateliers de travail avec les relais (banques, artisans, EIE, etc.) pour informer sur le dispositif des prêts et les opérations à financer «Formation» des commerciaux au sein des banques sur les enjeux de la performance énergétique des logements en Région PACA (support à déterminer : réunions, plaquette, newsletter/intranet...)	Participer aux ateliers de travail EIE : aide à la préparation du document à destination des banques (pour la formation des commerciaux)
Lancement du dispositif	Campagne de communication ciblée sur le site internet de la Région	Commercialisation par les banques Communication par autres relais (agents immobiliers, portails internet, artisans, magasins de bricolage...)
Traitement et validation des dossiers		Gestion au quotidien des dossiers de demande de prêts par la banque
Reporting trimestriel et suivi du dispositif	Réunion de suivi trimestriel avec le comité de pilotage Versement de la participation de la Région pour la bonification du prêt Ajustement du dispositif si nécessaire	Banque : remise d'un reporting trimestriel (avec données détaillées sur prêts financés et montant des bonifications accordées à facturer à la Région) et des dossiers pour l'obtention des CEE Réunion trimestrielle du comité de pilotage
Obtention des CEE	Déposer (selon une fréquence à définir en fonction du nb de dossier) les dossiers d'obtention des CEE auprès de la DREAL	En cas de dossier incomplet, la banque doit récupérer les pièces manquantes auprès du demandeur du prêt (clause à prévoir dès la phase de sélection des banques partenaires)

* Si la banque souhaite céder tous ses droits aux CEE, cela devra être précisé dans la convention.

Démarche à promouvoir (cahier des charges pour la sélection des banques) :

Cible : Particuliers propriétaires en logement individuel ou collectif

PREFECTURE - REGION PACA - ADEME
EVALUATION DU DISPOSITIF DES DPE EN REGION PACA
RAPPORT FINAL

<p>Dépôt du dossier par le particulier à la banque, comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dossier de demande de prêt classique - devis avec le montant des travaux - Présentation des éléments techniques et financiers des travaux - Cession des certificats d'économie d'énergie (CEE) et pièces justificatives <p>La banque instruit les dossiers, et effectue quelques contrôles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveau de performance des matériaux à préciser - Certification des professionnels et agréments des matériaux utilisés <p>La banque vérifie notamment que le dossier est complet, notamment que les pièces permettant à la Région d'obtenir les CEE sont valides, notamment les documents permettant à la région d'obtenir les CEE correspondant aux travaux réalisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - attestation de la bonne réalisation des travaux : descriptif des travaux, devis, facture, attestation de fin de travaux (signé à la fois par le particulier et l'entreprise réalisant les travaux) - les dates d'engagement et de fin de réalisation des travaux <p>La banque octroie le prêt, ce qui permet au particulier de financer ses travaux</p> <p>Le particulier envoie à la banque une facture et une attestation de fin de travaux signée par le particulier et l'entreprise.</p> <p>Une fois par trimestre, la banque envoie à la Région un récapitulatif des prêts accordés sur la période, la Région compense alors la bonification à la Banque.</p> <p>La Région peut sur la base des travaux réalisés récupérer les CEE</p>

2.3.2. FINANCEMENT

Action	Coûts de mise en œuvre
Définition du dispositif	Ressources de la Région : - mise en œuvre : 200 h de travail (moins si une partie du travail réalisé pour le chèque ENR peut-être valorisé ici)
Sélection banques partenaires	
Organiser le dispositif avec des partenaires	
Lancement du dispositif	<p><u>Campagne de communication :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Publicité sur les sites internet de la Région, et de ses partenaires institutionnels (ADEME notamment) : conception et mise en ligne : 20heures ■ Impression d'une plaquette (10 000 ex) mise à disposition des agences immobilières, diagnostiqueurs, notaires, commune : 10 k€ ■ Les autres frais de communication sont pris en charge par les banques
Traitement et validation des dossiers de demande par les banques au quotidien	Suivi du dispositif : <ul style="list-style-type: none"> ■ 20 heures/an chargé de mission (cat A) ■ 30h/an assistante (cat C) Enveloppe budgétaire pour la bonification des prêts : 250 000 € en 2010 puis 1 000 000 €/an (pour 2000 prêts/an)
Reporting trimestriel de la banque	
Suivi du dispositif	
Obtention des CEE	<p>Avec les cas types définis ci-dessus, il est possible de récupérer un maximum de 410 GWh cumac sous forme de CEE (soit 12 300 € environ de recettes)</p> <p>Hypothèses : 1000 prêts accordés à des maisons individuelles et 1000 à des logements collectifs pour les bouquets de travaux et conditions de prix décrits en 2.2.4)</p>

2.3.3. RESULTATS ATTENDUS ET INDICATEURS DE SUIVI

Résultats attendus	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none">■ 500 prêts en 2010■ Montée en puissance pour atteindre 2000 prêts / an en 2012	<ul style="list-style-type: none">■ Nombre et montant moyen/total des travaux financés■ Suivi des travaux et des entreprises réalisant les travaux■ Nombre de certificats d'économie d'énergie obtenus

oOo