



Rénovation énergétique des logements : la piètre performance des professionnels impose une reconstruction du système



UFC-Que Choisir - Service des études

Mai 2014

Résumé

A la suite du débat sur la transition énergétique, auquel l'UFC – Que Choisir a participé, un projet de loi doit être présenté par le gouvernement au début de l'été 2014, portant notamment sur l'habitat, et plus particulièrement la rénovation énergétique des logements existants. Avec un budget énergie en hausse de plus de 23% depuis 2007, l'efficacité énergétique des logements est en effet devenue un enjeu clef, pour répondre aux défis environnementaux et limiter la facture des ménages.

Suite aux chocs pétroliers des années 1970, les gouvernements successifs ont mis en place une série de mesures réglementaires dans le bâtiment, afin de diminuer la consommation dans les constructions neuves. Un deuxième élan, via des dispositifs financiers, est donné dans la fin des années 1990 sur l'habitat existant, en vue de et se conformer aux engagements européens et internationaux sur la diminution des émissions de gaz à effet de serre.

Au-delà des objectifs environnementaux, l'enjeu de la rénovation est aussi financier puisque que dans le cadre d'une augmentation tendancielle des prix des énergies, le principal levier permettant au consommateur de maîtriser sa facture énergétique reste la réduction de sa consommation, qui passe largement par l'efficacité énergétique des logements.

Avec seulement 134 000 logements rénovés de manière performante en 2011, l'échec de ces politiques incitatives est patent. En l'absence d'un projet de loi de transition énergétique ambitieux, l'objectif d'une baisse de la consommation d'énergie du bâti de 38% d'ici à 2020, fixé lors du Grenelle de l'environnement, a toutes les chances de ne pas être atteint

Pour identifier et comprendre les raisons de cet échec, l'UFC-Que Choisir a mené une enquête de terrain pour mesurer la qualité du conseil et de l'accompagnement des professionnels de la performance énergétique. Dans le cadre d'un projet de rénovation énergétique globale de 5 maisons différentes, nous avons sollicité 29 professionnels (indépendants ou partenaires d'EDF et de GDF Suez). Le constat est sans appel : le diagnostic de la maison était souvent trop succinct, ce qui débouchait sur des propositions de travaux largement incohérentes. L'accompagnement pêchait en outre dans le conseil en financement des travaux.

Pour lever les freins à la rénovation énergétique, il est nécessaire de renforcer la qualité de l'accompagnement des consommateurs, et de simplifier l'accès aux aides et financements. A cette fin, l'UFC-Que Choisir propose des mesures équilibrées qui clarifient et renforcent les effets incitatifs des aides actuelles, mais également la mise en place de véritables « architectes-énergéticiens », acteurs indépendants destinés à accompagner les consommateurs dans leurs projets de rénovations énergétiques.

Contenu

I. Le logement individuel ancien, coûteux boulet de la performance énergétique française _____ 3

1. **Une facture énergétique de plus en plus salée** _____ 3
 - a. Depuis 2007, 23 % d'augmentation du budget énergie des consommateurs _____ 3
 - b. Des volumes qui stagnent mais des prix qui augmentent _____ 3
 - c. Des consommateurs prisonniers de leurs logements gourmands _____ 4
 - d. Les ménages modestes et les ruraux : premières victimes _____ 5
2. **Les maisons anciennes, véritables passoires énergétiques** _____ 6
 - a. 60% des logements construits avant les premières réglementations thermiques _____ 6
 - b. Une consommation qui augmente avec l'ancienneté _____ 7
 - c. Les maisons au cœur du problème _____ 8
3. **Rénovation énergétique : encore loin des espérances** _____ 8
 - a. Les acteurs sur le terrain : 2 familles principales _____ 8
 - b. L'échec des politiques publiques sur l'efficacité énergétique du bâti _____ 9

II. Notre enquête : un accompagnement des consommateurs bien peu performant _____ 12

1. **Protocole de l'enquête** _____ 12
2. **L'évaluation du bâti : un zéro pointé** _____ 13
 - a. La qualité de l'information : deux poids, deux mesures _____ 13
 - b. Une évaluation du logement souvent non exhaustive _____ 14
3. **Des propositions de travaux incohérentes et trop minimalistes** _____ 16
 - a. Des propositions de travaux incohérentes _____ 16
 - b. Des niveaux de performances minimales sur les matériaux d'isolation : _____ 18
4. **Financement : une information standardisée en lieu et place d'un conseil personnalisé** _____ 18
5. **Bilan de l'enquête : la véritable loterie du conseil** _____ 20
 - a. Partenaires des énergéticiens : le ciel est loin d'être bleu _____ 20
 - b. Les fausses promesses du « signe de qualité » RGE _____ 21

III. Les deux freins au développement de la rénovation énergétique _____ 22

1. **L'incapacité d'accompagner les consommateurs : des entreprises trop petites, isolées et insuffisamment formées** _____ 22
 - a. Des entreprises « corpo-centrées » et mal formées _____ 22
 - b. Un dispositif à reformer pour un accompagnement global et indépendant _____ 25
2. **Financement : une complexité et une instabilité à corriger** _____ 29
 - a. Des dispositifs publics aussi changeants que compliqués _____ 29
 - b. Un mécanisme qui n'incite pas à la performance énergétique _____ 31
 - c. La nécessité d'un financement corrélé à la performance énergétique atteinte _____ 32

IV. Les demandes de l'UFC Que Choisir _____ 37

I. Le logement individuel ancien, coûteux boulet de la performance énergétique française

1. Une facture énergétique de plus en plus salée

D'ores et déjà préoccupation majeure pour les consommateurs, la question énergétique va devenir de plus en plus sensible pour certaines catégories de ménages, sous l'effet des évolutions tarifaires à venir.

a. Depuis 2007, 23 % d'augmentation du budget énergie des consommateurs

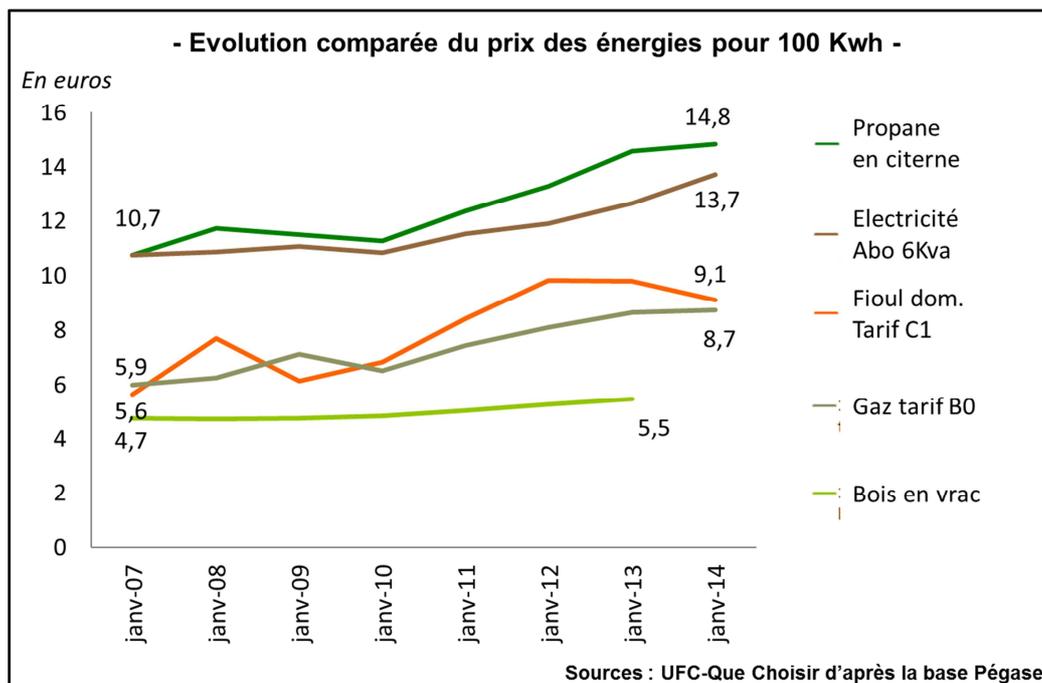
Le poids de l'énergie dans les dépenses des ménages n'a cessé de progresser durant ces dix dernières années. Entre 2007 et 2012, le budget moyen des ménages concernant l'énergie du logement a ainsi augmenté de plus de 23%, passant de 1376€ à 1702€. La part énergie dans le budget des ménages est ainsi passée de 3.2% à plus de 4.3% sur la même période¹.

b. Des volumes qui stagnent mais des prix qui augmentent

Dans un cadre actuel de relative stagnation, voire de diminution de la consommation d'énergie des ménages pour leur logement², la principale cause d'évolution du budget découle de la variation rapide du prix des différentes énergies. Comme on peut le remarquer dans le graphique ci-dessous, celui-ci augmente dans son ensemble.

¹ Service de l'Observation et des Statistiques

² Entre 2001 et 2012 la consommation des secteurs résidentiels et tertiaire est restée relativement stable autour de 68 millions de tonnes équivalent pétrole



Cette hausse est particulièrement marquée pour les réseaux de chaleur (+70% entre 2007 et 2014), le fioul domestique (+ 58% sur la même période), le gaz (+40%), et un peu moins pour l'électricité même si l'augmentation reste significative (+30,8%). Il faut relever pour cette dernière que les prévisions convergent vers une inflation forte d'ici la fin de la décennie, selon la commission de régulation de l'énergie (de l'ordre de +30% d'ici 2017).

c. Des consommateurs prisonniers de leurs logements gourmands

Globalement, 60 à 70% de la consommation d'énergie d'un ménage habitant dans un logement construit avant les années quatre-vingt est liée à la production de chaleur. Il est dès lors extrêmement complexe pour les consommateurs d'atténuer les augmentations de prix de l'énergie qui grèvent leur budget. Selon les enquêtes du SOeS³, plus d'un quart des ménages (26,9%) jugent qu'il est trop difficile ou trop coûteux de chauffer leur logement. La difficulté, voire l'impossibilité, pour un ménage de modifier sa structure de consommation d'énergie sans faire des travaux conséquents, le rend totalement captif des évolutions des prix de l'énergie à court et moyen termes. Avec les conséquences que l'on connaît sur l'augmentation de la précarité énergétique, qui touche actuellement près de 4 millions de foyer⁴.

³ Service de l'Observation et des Statistiques, site du service Statistiques du ministère du Développement Durable

⁴ INSEE

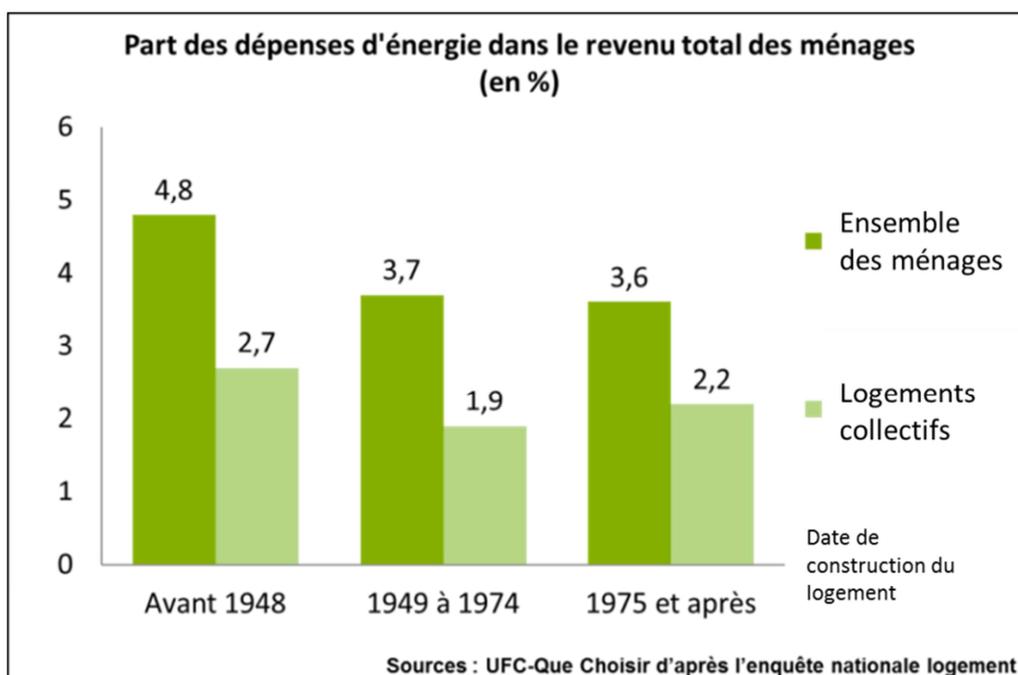
Enrayer la hausse de la facture énergétique des ménages passe donc nécessairement par une baisse du niveau de la consommation, qui s'obtient par l'achat d'équipements ménagers plus performants, une modification du comportement des consommateurs dans leur lieu de vie, mais surtout par la modification profonde de la consommation d'énergie liée au bâti.

d. Les ménages modestes et les ruraux : premières victimes

L'impact des évolutions de l'énergie dans les dépenses des ménages français n'est pas homogène. Ainsi, le poids de l'énergie dans le budget peut être distingué selon plusieurs dimensions⁵ :

- **Une dimension sociale** : là où les ménages les plus pauvres consacrent environ 15% de leur revenu aux postes logement et transport, les ménages les plus aisés en consacrent à peine 4%. Cette situation risque de s'aggraver avec le temps, puisque nombre d'experts estiment qu'à long terme les prix des différentes énergies vont continuer à augmenter. Du fait de la captivité d'usage, cette inflation va davantage toucher le budget des ménages les plus pauvres.
- **Une dimension spatiale** : l'effort énergétique des ménages habitant en zone rurale est deux fois plus important que ceux habitant en zone urbaine dense (6.9% du budget pour les premiers contre 3.3% pour les seconds). Cette différence peut s'expliquer par la physionomie de l'habitat selon les zones considérées. En zones moins denses, le type d'habitat est essentiellement individuel et plus grand, ce qui entraîne des dépenses énergétiques plus importantes (6% du budget pour l'habitat individuel) que dans les zones denses où l'habitat est plutôt collectif, avec des surfaces moins importantes (2.9% dans l'habitat collectif).
- **Une dimension structurelle** : l'année de construction du logement a un impact sur la consommation moyenne d'énergie de ce dernier. En effet, comme le montre le graphique ci-dessous, la part des dépenses consacrée à l'énergie, en particulier dans le logement individuel, augmente avec l'ancienneté du logement. L'absence de réglementation thermique dans les constructions réalisées avant 1975 explique en partie cette différence.

⁵ Enquête logement, INSEE, 2006



Ainsi, les prix de l'énergie, les politiques publiques et les obligations de rénovation n'impactent pas les ménages de manière identique. Par conséquent l'évolution des prix de l'énergie va plus fortement toucher les ménages à faible revenu, mais également les ménages habitant en zone rurale dans des maisons individuelles.

2. Les maisons anciennes, véritables passoires énergétiques

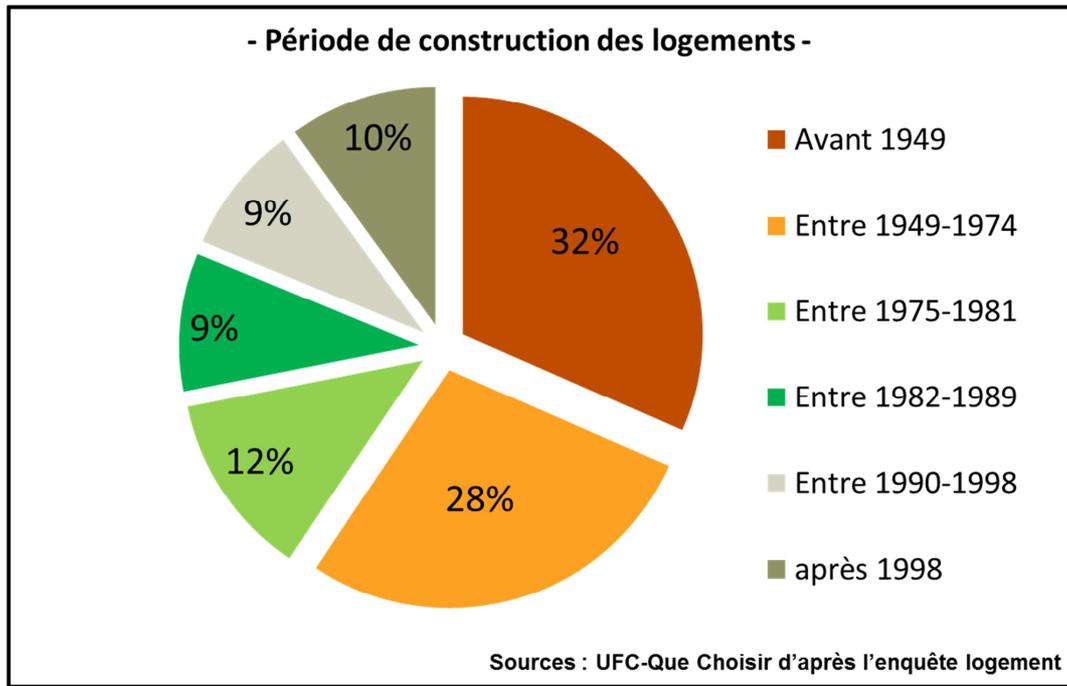
En 2012, le secteur résidentiel a consommé 46 millions de tonnes équivalent pétrole, soit 30% de la consommation finale d'énergie en France. Cette forte consommation du secteur résidentiel découle en grande partie de la faible performance énergétique du parc de logements construit avant la première réglementation thermique de 1975.

a. 60% des logements construits avant les premières réglementations thermiques

En 2010, le parc résidentiel français comptait 32,5 millions de logements résidentiels dont près de 27,1 millions de résidences principales. Le parc de résidence principale se décompose entre l'habitat individuel avec 15,4 millions de logements et l'habitat collectif avec 11,7 millions de logements.⁶

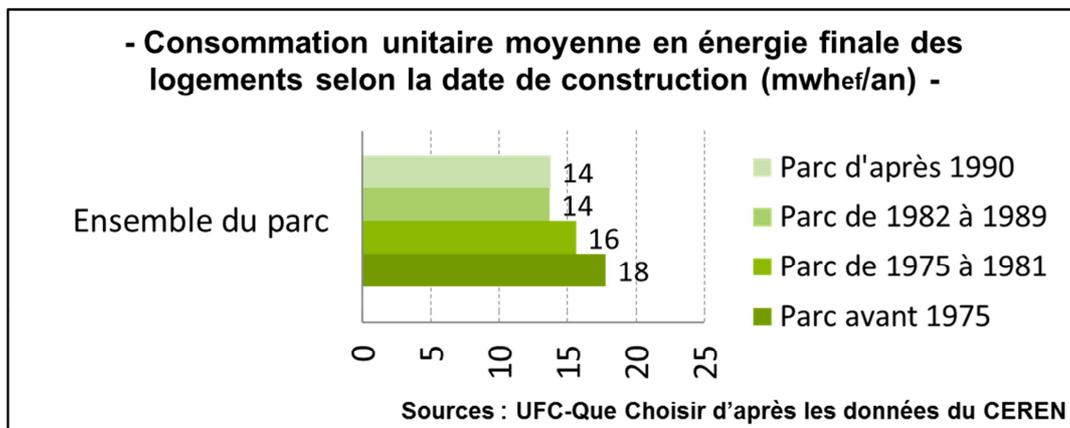
Malgré une augmentation du nombre de logements depuis 1975, le parc reste relativement ancien. Comme le montre le graphique suivant, la majeure partie des logements français (plus de 60 %) ont été construits avant 1975, soit avant les premières réglementations thermiques.

⁶ http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=T14F071



b. Une consommation qui augmente avec l'ancienneté

L'ancienneté du logement a un impact important sur la consommation d'énergie finale du bâti, quelle que soit la source d'énergie utilisée.



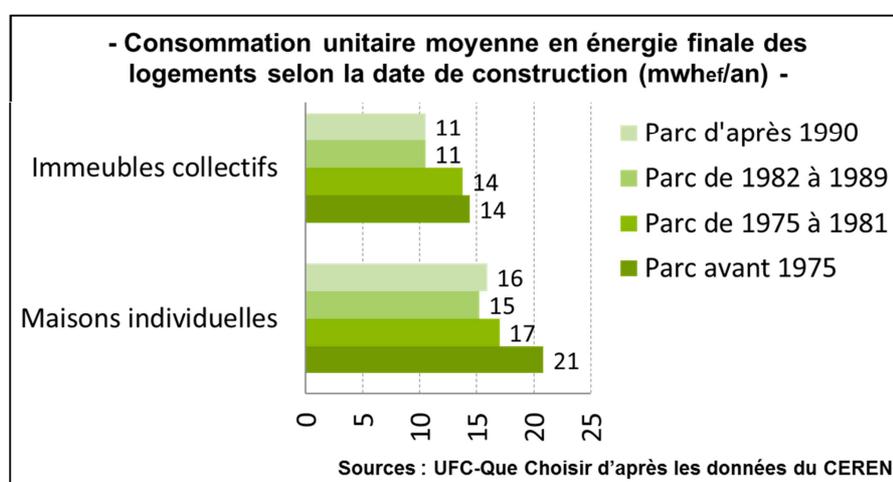
Ainsi, un logement construit avant 1975 consomme en moyenne près de 30% de plus qu'un logement construit après les années 1990. Le renforcement des normes énergétiques dans la construction a par conséquent eu un effet bénéfique sur la consommation moyenne du parc de logements. Cette évolution de la consommation moyenne est donc en partie liée à la vie du parc de logements.

Cependant, l'amélioration de l'efficacité du parc de logements est extrêmement lente : avec une production annuelle de logements ne représentant qu'environ 1 à 1,5% du parc total, et un rythme de destruction de l'ordre de 0,1 à 0,2 % par an, la part des constructions antérieures à 1975 ne réduit pas significativement. Impossible par conséquent d'obtenir une baisse rapide de la consommation moyenne. De ce

fait, l'essentiel des efforts de réduction de la consommation d'énergie doit porter sur les logements existants.

c. Les maisons au cœur du problème

Le parc de maisons anciennes (construites avant 1975), représente un peu plus d'un tiers du parc de logements français, or il consomme plus de 42% de l'énergie finale du secteur résidentiel (soit 177 tWh/an). Dans le détail, si l'on regarde la consommation unitaire présentée dans le graphique ci-dessous, on distingue de réelles différences entre la consommation des maisons anciennes et celle des maisons plus récentes, avec des écarts de consommation qui peuvent atteindre de 4 à 6 mWh.



Dans le secteur résidentiel, l'enjeu majeur reste par conséquent la rénovation énergétique des logements anciens. Nous nous concentrerons dans le cadre de cette étude principalement sur les maisons individuelles qui restent de loin la première source de consommation du secteur résidentiel.

3. Rénovation énergétique : encore loin des espérances

a. Les acteurs sur le terrain : 2 familles principales

Les consommateurs qui souhaitent s'engager dans une démarche de rénovation énergétique de leur logement peuvent faire appel aux réseaux de partenaires structurés autour des grands fournisseurs d'énergie ou à des entreprises indépendantes spécialisées dans la rénovation énergétique. Cette distinction est importante car l'organisation et la manière d'appréhender la relation avec les consommateurs est différente.

- Les diagnostiqueurs et thermiciens partenaires de GDF-Suez et EDF :

Actuellement, EDF et GDF-Suez, à travers les marques Bleu Ciel pour le premier et Dolce Vita pour le second, cherchent à intégrer l'ensemble de la filière, pour proposer une offre de rénovation complète au consommateur, c'est-à-dire de l'évaluation du logement, aux travaux et à la maintenance en passant par le financement.

Dans le cadre de notre enquête, l'association s'est intéressée à l'amont de cette filière, c'est à dire aux experts spécialisés sur l'évaluation thermique (diagnostiqueurs, experts thermiciens, auditeurs,...), qui proposent une analyse du logement et des préconisations de travaux. Ces prestations proposées à la fois par EDF et GDF-Suez sont facturées au consommateur, 290€ pour la première et 390€ pour la seconde. Ces experts sont normalement capables d'apprécier l'état thermique et de faire une série de préconisations de travaux permettant d'améliorer de manière significative l'efficacité énergétique du logement.

- Les professionnels de la rénovation énergétique :

Des entreprises indépendantes sont présentes dans l'ensemble des corps de métier du bâtiment (maçon, couvreur, plombier,...) avec des compétences plus spécifiques dans l'efficacité énergétique. Depuis 2011, afin de répondre aux exigences de montée en compétence des professionnels souhaitée par les pouvoirs publics, toutes les entreprises réalisant des travaux concourant à l'efficacité énergétique et voulant faire bénéficier leurs clients des aides (crédit d'impôt et éco-PTZ) doivent détenir le signe de qualité « Reconnu Grenelle de l'Environnement » (RGE).

Ce signe de qualité est censé faciliter la tâche des consommateurs dans l'identification des professionnels compétents. Pour l'obtenir, les professionnels doivent nécessairement fournir un certain nombre de garanties⁷ et a minima suivre une formation spécialisée qui doit leur permettre de **maîtriser l'approche globale énergétique, de comprendre le fonctionnement thermique d'un bâtiment et de maîtriser les logiciels d'évaluation d'efficacité énergétique.**

Si ces professionnels ne sont pas des experts thermiques, leur formation doit donc leur permettre d'apprécier la situation énergétique du bâti.

A noter que ces professionnels ne facturent pas leur prestation d'évaluation et de conseil, liée en général à l'émission d'un devis.

b. L'échec des politiques publiques sur l'efficacité énergétique du bâti

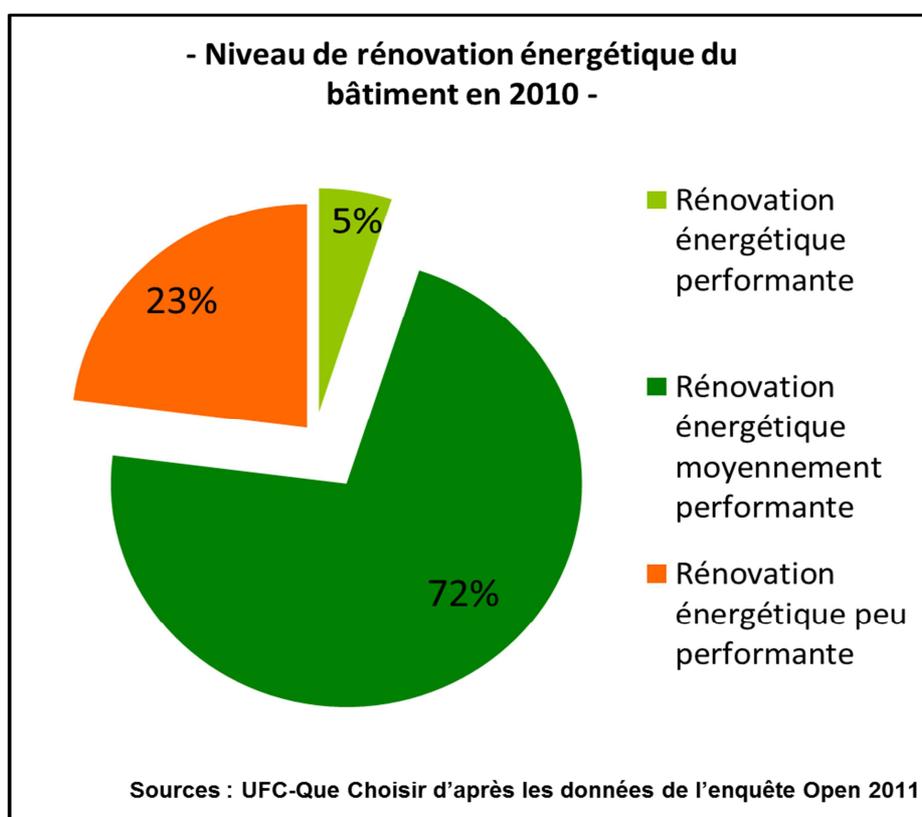
Les consommateurs français ont dépensé un peu plus de 38 milliards d'euros en travaux de rénovation de leur habitat en 2011. Sur cette somme, 14 milliards ont été

⁷ Moyens humains mobilisés ; les moyens matériels; l'assurance correspondant à son activité concernée ; des critères légaux, administratifs et juridiques,....

consacrés à des travaux ayant un impact énergétique, soit un peu plus du tiers des dépenses totales de rénovation⁸.

Parallèlement, pour soutenir l'activité de rénovation énergétique, les pouvoirs publics ont mobilisé, sur la seule année 2011, 7.36 milliards d'euros de fonds publics⁹ afin d'inciter les ménages à s'engager dans des travaux de rénovation énergétique.

Sur le terrain, les résultats restent pour le moins très mitigés au regard des sommes engagées. Par exemple, en 2011, sur 2.5 millions de travaux de rénovation énergétique effectués, seuls 134 000 logements, soit 5% des rénovations totales, ont atteint un niveau de performance énergétique élevé, comme le montre le graphique ci-dessous. Il en faudrait quasiment le quadruple pour atteindre les objectifs de baisse de la consommation d'ici à 2020 fixés par le Grenelle de l'environnement.



Ces chiffres sont confirmés par ceux d'Effinergie¹⁰, qui montrent qu'entre 2009 et fin 2012, seuls 13 600 logements ont obtenu le label « BBC-rénovation¹¹ », c'est-à-dire des logements dits à basse consommation d'énergie. Si l'on compare le modèle allemand de la rénovation énergétique au modèle français, on constate que le modèle germanique permet d'atteindre, selon les années, de 60 000 à 150 000

⁸ Enquête de l'observatoire permanent de l'amélioration énergétique du logement, OPEN 2011

⁹ Estimation du conseil national de la transition énergétique

¹⁰ L'association qui réalise et développe la promotion des bâtiments basse consommation.

¹¹ C'est-à-dire une consommation de 80kwh/m²/an. Cette valeur est encore aujourd'hui la référence en France pour la rénovation.

rénovations énergétiques par an soit un niveau équivalent à celui du BBC rénovation.¹²

L'UFC-Que Choisir a cherché, par le biais d'une étude de terrain, à établir les raisons de l'échec de la politique de rénovation énergétique menée en France, alors même que des fonds publics et privés sont très largement mobilisés.

¹² Institut du développement durable et des relations internationales



II. Notre enquête : un accompagnement des consommateurs bien peu performant

1. Protocole de l'enquête

L'association a testé la qualité de conseil des professionnels de la rénovation énergétique sur ses trois points principaux, c'est-à-dire :

- L'évaluation thermique de la maison, qui consiste à faire un état des lieux de la maison pour détecter les principaux points de déperdition énergétique ;
- La qualité des propositions de travaux faites : prise en compte de l'ensemble des facteurs (isolation, ventilation, production de chaleur), ordre à suivre pour effectuer les travaux, qualité des matériaux proposés...
- Et l'information donnée sur les dispositifs d'aide et de financement, c'est-à-dire tous les dispositifs publics permettant au consommateur de réduire le coût des travaux et/ou d'effectuer des travaux de plus grande ampleur.

Le scénario de l'enquête était simple : le propriétaire d'une maison cherche à réduire sa facture d'énergie de manière significative (la diviser au moins par deux) et il contacte pour cela :

- Les fournisseurs d'énergie (EDF et GDF-Suez) via leur site internet, afin d'obtenir une évaluation payante du bâti ;
- Plusieurs professionnels indépendants présents sur le marché local et certifiés RGE¹³.

Le propriétaire n'a pas d'idée sur le type de travaux nécessaires ni sur l'enveloppe budgétaire à prévoir, mais a entendu parler d'aides dont il pouvait bénéficier.

L'enquête s'est déroulée du mois de mars à début avril 2014, dans cinq maisons situées dans cinq départements français très différents au niveau du climat (l'Eure et Loire ; le Gard ; la Loire Atlantique ; la Champagne ; la Savoie).

Ces maisons ont été construites avant le milieu des années 1970, c'est-à-dire avant les premières réglementations énergétiques. Au niveau de la production de chaleur deux maisons sont au fioul, une à l'électricité, une avec un mix gaz et électricité et une dernière avec un mix bois, gaz et électricité. En moyenne la facture d'énergie est d'environ 2 175€ par an. Les maisons n'ont pas ou peu subi de travaux récents de performance énergétique.

¹³ Entreprise certifiée Qualibat RGE, entreprise certifiée Eco-Artisan RGE, et entreprise Pros de la performance énergétique.

Après le passage de chaque professionnel, le propriétaire de la maison devait remplir un questionnaire concernant la visite et nous renvoyer les devis établis par les différentes entreprises.

Dans un second temps, l'UFC-Que Choisir a fait analyser les devis et recommandations des professionnels par une entreprise indépendante, spécialisée dans la rénovation des bâtiments basse consommation et sur l'approche globale de la performance énergétique. Cette entreprise bénéficie d'une très bonne expérience et reconnaissance dans ce domaine, travaillant déjà tant pour les grands acteurs du secteur – entreprises comme régulateurs - pour les collectivités locales et pour les institutions européennes.

Au total, sur 34 professionnels contactés par nos bénévoles/propriétaires, 29 se sont déplacés chez les propriétaires : 5 partenaires EDF, 5 partenaires GDF, 19 indépendants « RGE ».

Cette enquête de terrain a permis de mettre en lumière des constats accablants, tant au niveau de la qualité du travail et du conseil des professionnels de la rénovation énergétique que sur l'information délivrée sur les conditions de financement de cette rénovation.

2. L'évaluation du bâti : un zéro pointé

A partir des devis et des rapports d'évaluation thermiques, notre expert a apprécié à la fois la qualité de l'évaluation faite par les professionnels mais également les propositions de travaux qui en découlaient.

a. La qualité de l'information : deux poids, deux mesures

Au niveau de l'information donnée au consommateur il existe deux poids deux mesures. En effet, sur les 29 professionnels qui se sont déplacés chez le particulier, seuls 8 ont remis un rapport qui permet d'avoir une image de la situation de leur bien, quand 15 ont remis un simple devis, contenant uniquement les travaux nécessaires.



Dans le détail, sur les dix professionnels affiliés à GDF-Suez et EDF (évaluateurs ou diagnostiqueurs) huit ont remis un rapport sur l'état thermique du logement, et deux partenaires GDF-Suez ont produit un devis.

Parallèlement, les professionnels indépendants n'ont délivré au mieux qu'un devis (13 fois sur 19), qui, étant centré avant tout sur les éléments à installer ou changer, ne permet pas d'identifier l'état thermique de son bâti. A noter que 6 indépendants n'ont rien remis au client !

b. Une évaluation du logement souvent non exhaustive

Afin de faire des propositions de travaux de performance énergétique cohérents il est nécessaire de faire un état des lieux préalable du bâti. Cela passe a minima par l'analyse de 3 critères essentiels :

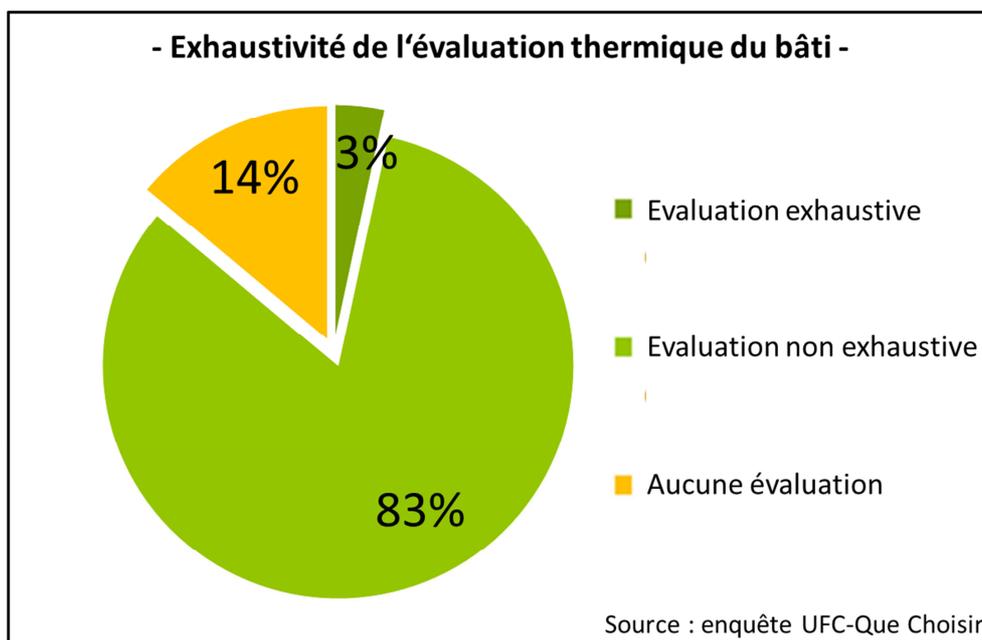
- Une évaluation des matériaux qui composent **l'enveloppe du logement** avec l'isolation du toit, des murs, du sol et des éléments constituant les ouvertures ;
- Une évaluation **de la ventilation** : il est nécessaire de voir l'état de la ventilation car dans un logement très isolé une mauvaise circulation de l'air peut avoir des conséquences sur la qualité de l'air ou dégrader la performance énergétique du logement.
- Une évaluation du **système de production de chaleur** : le professionnel doit inspecter la puissance ou encore l'âge des équipements mais aussi le mode de production.

Cette démarche, essentielle pour faire un état des lieux thermique du bâti, est la base d'une approche globale de rénovation énergétique.

Or, la visite de l'ensemble des lieux n'a été réalisée que par 58% des professionnels¹⁴, ce qui peut rendre une appréciation compliquée voire impossible car le propriétaire a rarement une connaissance précise et exhaustive des modifications réalisées ou encore des caractéristiques techniques de son logement.

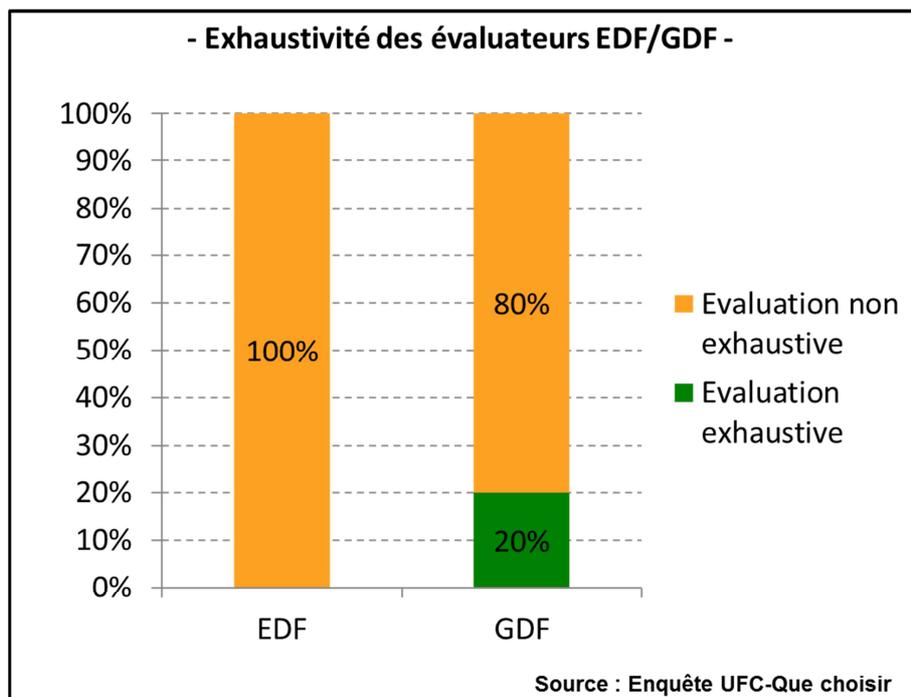
Dans le détail, on constate que les dix professionnels envoyés par les fournisseurs d'énergie pour faire une évaluation thermique font tous une visite complète du lieu, alors que 69% des indépendants ne l'ont pas fait.

Ces données sont confirmées, voire aggravées, par l'analyse faite par notre expert sur l'évaluation du bâti. Il existe une absence quasi-totale d'appréciation complète des maisons par les professionnels. Comme on peut le constater dans le graphique ci-dessous, seul un professionnel, soit 3% de notre panel, prend en compte les trois critères mentionnés (enveloppe, ventilation, production de chaleur) dans son évaluation. Pour la grande majorité des professionnels (83%), l'évaluation n'est pas suffisamment détaillée et s'arrête sur un ou deux critères. Enfin, 14% des professionnels n'ont effectué aucune évaluation.



Par ailleurs, sur les 10 prestataires d'EDF et GDF-Suez, seul 1 prestataire (de GDF-Suez) a élaboré un état des lieux plutôt complet. Les 9 autres prennent bien en compte les trois critères, mais avec un réel manque de précision.

¹⁴ 26 visites renseignées sur cet aspect (3 questionnaires n'indiquent rien sur le sujet)



Les professionnels indépendants, sans surprise, concentrent leur évaluation sur leur spécialité. Ainsi, sur les 19 indépendants, 15 ont fait une évaluation non exhaustive des logements, les 4 derniers n'ayant pas mené d'évaluation. Il est important de noter qu'aucun des artisans n'a proposé de faire intervenir d'autres professionnels spécialisés dans d'autres cœurs de métiers, afin de compléter l'évaluation de la maison.

Conséquence de cette évaluation incomplète : si une série de propositions de travaux est souvent remise, celles-ci restent largement insuffisantes.

3. Des propositions de travaux incohérentes et trop minimalistes

a. Des propositions de travaux incohérentes

Des propositions de travaux qui manquent de pertinence

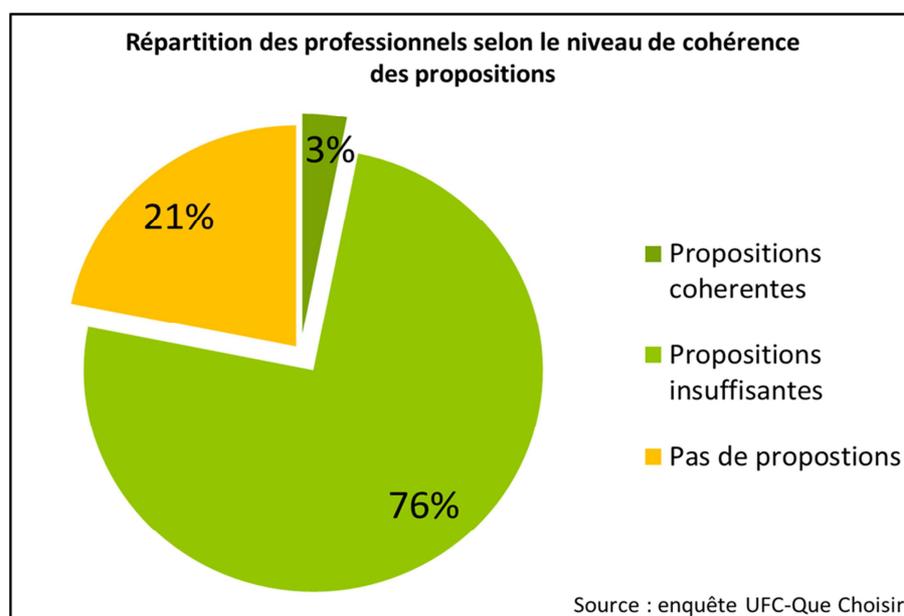
Au vu de l'état des logements témoins, les propositions de travaux auraient dû porter sur les trois critères pour être jugées cohérentes, mais également sur la performance de l'ensemble des matériaux et équipements (comme le niveau de résistance d'un isolant ou la puissance d'une chaudière, ...).

Par exemple, commencer par rénover le système de chauffage avant de revoir l'enveloppe du bâti peut entraîner un surdimensionnement du système de chauffage,

qui s'avérera à terme extrêmement coûteux, et par conséquent réduire considérablement la pertinence économique de la rénovation sur le moyen terme.

Comme on pouvait s'y attendre au vu des lacunes de l'évaluation, la cohérence des propositions faites par les différents professionnels n'est pas au rendez-vous.

Sur les 29 professionnels qui se sont déplacés, seuls 23 ont remis aux consommateurs des propositions de travaux.



Parmi ceux-ci, une seule entreprise de notre panel, prestataire de GDF Suez, a élaboré une proposition de travaux cohérente, portant sur les trois critères à la fois. Le reste des acteurs, qui n'ont en général pas conduit une évaluation exhaustive du bâti, proposent des travaux ne portant que sur un ou deux des trois critères.

Il est à noter que plus de 64% des professionnels testés ont allégué des économies d'énergie et de facture allant de 20% à 50% sans engagements contractuels et pour les professionnels indépendants surtout sans évaluation objective.

Des prestations EDF et GDF-Suez qui ne sont pas à la hauteur

Un seul professionnel EDF/GDF-Suez sur les dix testés a fait une série de propositions, alors qu'ils disposent tous des outils et des compétences nécessaires pour avoir une approche plus globale. Au niveau des diagnostiqueurs partenaires d'EDF, les recommandations se focalisent trop souvent sur le système de production de chaleur, avec une approche partielle, voire inexistante, de l'enveloppe, du bâti et de la ventilation : alors qu'ils constatent un défaut majeur de l'isolation de la maison, 3 des 5 diagnostiqueurs EDF se concentrent sur une solution de changement de chauffage.

Il y a donc une incohérence assez étonnante entre leurs constats et leurs propositions.

Des indépendants trop « corpo-centrés »

S'agissant des professionnels indépendants, la plupart élaborent des propositions plus ou moins axées autour de leur cœur de métier. Seuls 5 professionnels indépendants sur les 13 qui proposent des travaux abordent ou mentionnent succinctement la nécessité des travaux sur d'autres composantes du bâti. Cette approche « corpo-centrée » est très préjudiciable pour le consommateur, car il risque de s'engager dans des travaux qui ne permettent pas d'atteindre les objectifs fixés.

Beaucoup trop d'acteurs ont une approche partielle de la rénovation énergétique du logement. Or, comme l'a expliqué de façon imagée un chauffagiste qui n'a pas fait de « forcing » pour placer ses équipements de production de chaleur, *« rien ne sert de mettre de l'eau dans un seau percé, il faut boucher les trous »*.

b. Des niveaux de performances minimales sur les matériaux d'isolation

Un autre élément saillant constaté lors de cette enquête est le faible niveau de performance énergétique des matériaux d'isolation proposés dans beaucoup de devis. Cette situation concerne tous les professionnels, y compris les partenaires EDF Bleu-ciel et GDF-Suez. Généralement, les professionnels semblent se limiter, volontairement ou non au niveau de performance minimum qui permet au particulier d'être éligible aux aides et crédits.

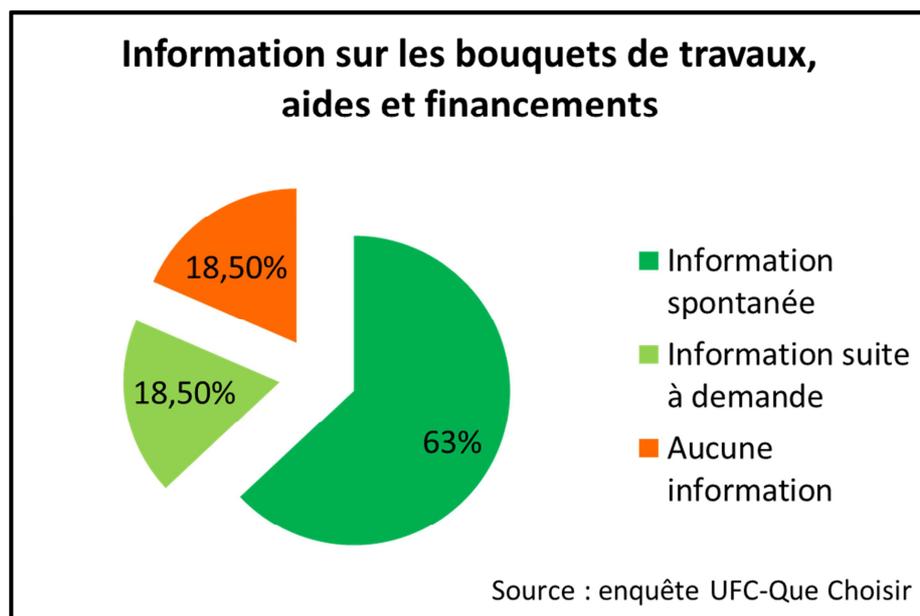
Or, actuellement, ces dispositifs d'aides et de crédits sont basés sur des exigences énergétiques déjà anciennes, qui sont très loin des normes basses consommation (80 kWh/m²/an). Cette situation est fortement regrettable : en effet, sur des travaux d'isolation, l'essentiel des coûts provient de la main d'œuvre et de l'outillage nécessaires. Ainsi, utiliser des résistances plus importantes sur les matériaux isolants n'entraîne ainsi pas de surcoût important... mais permet une bien meilleure efficacité énergétique.

4. Financement : une information standardisée en lieu et place d'un conseil personnalisé

Les aides et les moyens de financer les travaux de rénovation énergétique sont un élément déterminant dans la décision des consommateurs. Par exemple, pour certains ménages à faibles ressources, plus de la moitié du coût des travaux peut être compensé par les aides, et avec un financement adapté, les économies peuvent couvrir le remboursement d'un prêt.

Dans notre enquête, la question des aides et financements n'est pas – et c'est là une bonne surprise – un sujet inconnu des professionnels : en effet, 63% d'entre eux

abordent spontanément cette question. Si l'on rajoute ceux qui l'ont évoquée après la demande du particulier, ce taux monte à 81,5%.



S'agissant des 10 diagnostiqueurs partenaires d'EDF et de GDF, 6 abordent spontanément ce sujet, 2 après demande du client et 2 ne l'abordent pas. Les 8 professionnels ayant transmis un rapport ont fourni un document récapitulatif des dispositifs existants.

Autre point important, la qualité du conseil sur les dispositifs. L'ensemble des diagnostiqueurs partenaires d'EDF transmettent une liste exhaustive des différentes aides. Liste peu utile pour un consommateur non spécialiste, puisque sur les 33 pages du document, elle recense 27 types de crédits et d'aides différents ! Difficile dès lors pour le consommateur de savoir quel dispositif lui convient.

De manière générale, l'ensemble des acteurs qui abordent le sujet ne donnent pas de conseil personnalisé sur les montants d'aides auxquels le ménage peut prétendre lors de la remise du devis ou du rapport.

La conséquence directe de cette situation est que l'ensemble des devis et rapports distribués raisonnent à partir d'un coût brut des travaux n'intégrant pas les aides et subventions. Ce n'est que plus tard, une fois la décision d'effectuer les travaux prise, qu'une personnalisation des aides est réalisée.

En raisonnant à partir des coûts bruts des travaux, sans prise en compte des aides et subventions, le consommateur aura tendance à s'orienter vers le devis le moins onéreux quelle que soit l'ampleur des travaux contenus...alors que la prise en compte des aides et subventions aurait pu lui permettre de faire des travaux certes plus coûteux, mais au final bien plus rentables.

5. Bilan de l'enquête : la véritable loterie du conseil

Au regard des résultats de notre enquête de terrain, force est de constater la grande insuffisance en matière de conseil et d'accompagnement du consommateur concernant les travaux de rénovation énergétique, et ce, à tous les stades : information, visite des lieux, évaluation du bâti et prescription de travaux. L'aspect financement est également limité : si l'information est effectivement délivrée par les professionnels, celle-ci est cependant très limitée et n'est jamais personnalisée.

Aucun des deux grands types d'acteurs, que ce soient les partenaires EDF/GDF-Suez spécialisés dans les évaluations thermiques ou les professionnels indépendants, ne fournissent aujourd'hui de prestations satisfaisantes pour que le consommateur puisse réaliser des travaux en toute confiance.

a. Partenaires des énergéticiens : le ciel est loin d'être bleu

Au regard du prix des prestations (290 € à 390 €), il est frappant de constater les médiocres résultats des prestataires envoyés par les fournisseurs d'énergies afin d'effectuer une évaluation du bâti.

Si ces acteurs effectuent réellement une visite intégrale du bâti pour effectuer l'état des lieux, l'évaluation qui en résulte est très incomplète (concentration principalement sur les systèmes de chauffage, prise en compte très rare de la ventilation, ...), ce qui se traduit, mécaniquement, par des propositions incohérentes : par exemple, en n'isolant que très partiellement le logement tout en proposant un mode de chauffage surdimensionné.

Sur l'aspect financement, le travail d'information est fait, mais il passe par la remise de liasses de documents indigestes pour les consommateurs et en aucun cas de conseils personnalisés.

Au final, la prestation – payante – effectuée est totalement en-deçà de ce que peut attendre un consommateur des opérateurs historiques de l'énergie.

b. Les fausses promesses du « signe de qualité » RGE

La situation est également très inquiétante pour les professionnels indépendants, alors même que nous avons volontairement choisi des professionnels « Reconnus Garants de l'Environnement » supposés être des spécialistes de l'analyse énergétique.

Les visites complètes du bâti sont rares (31% des cas), ce qui entraîne une évaluation insuffisante des travaux à effectuer. Il apparaît clairement que rares sont les indépendants qui arrivent à se dégager de leur cœur de métier historique pour réaliser une évaluation sur l'ensemble des grands critères de rénovation. En dépit de cette lacune, aucun ne propose de faire appel à des spécialistes d'autres corps de métiers, qui pourraient compléter l'analyse et faire des propositions globales.

Comme pour les diagnostiqueurs EDF/GDF-Suez, l'information sur le financement est diffusée, mais également de manière trop générique, et, cette fois-ci, sans aucun support écrit à destination du consommateur.

Ce constat traduit l'échec de l'approche « RGE » : malgré le suivi obligatoire d'une formation qui doit, d'une part, leur permettre de maîtriser l'approche globale énergétique¹⁵ et, d'autre part, leur permettre de comprendre le fonctionnement thermique d'un bâtiment et maîtriser les logiciels d'évaluation d'efficacité énergétique¹⁶, les résultats sont invisibles sur le terrain !

Les résultats plus que décevants concernant la rénovation énergétique en France ne sont pas le fruit du hasard, comme l'illustre notre enquête de terrain : ils s'expliquent par l'accompagnement trop limité des consommateurs par les professionnels du secteur. Ils sont en outre la conséquence de freins structurels liés tant à la filière de la rénovation énergétique qu'à des dispositifs de financement inefficaces.

¹⁵ FEEBAT module 1 (« Identifier les éléments clés d'une offre globale d'amélioration énergétique des bâtiments existants »)

¹⁶ FEEBAT module 2 (« Maîtriser les logiciels pour mettre en œuvre une offre globale d'amélioration énergétique des bâtiments existants »)

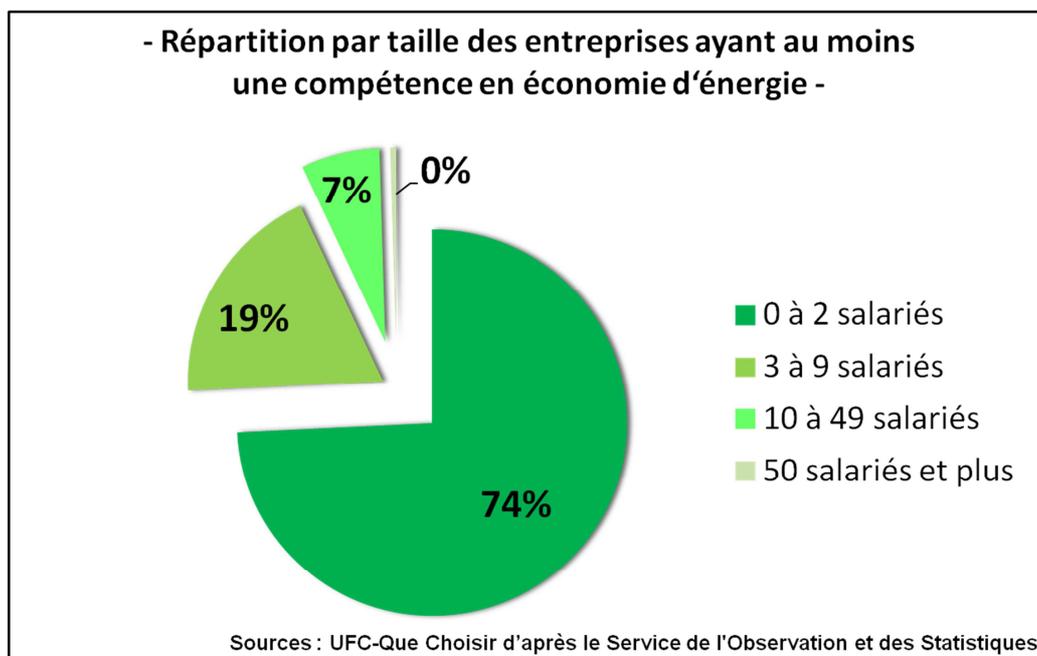
III. Les deux freins au développement de la rénovation énergétique

1. L'incapacité d'accompagner les consommateurs : des entreprises trop petites, isolées et insuffisamment formées

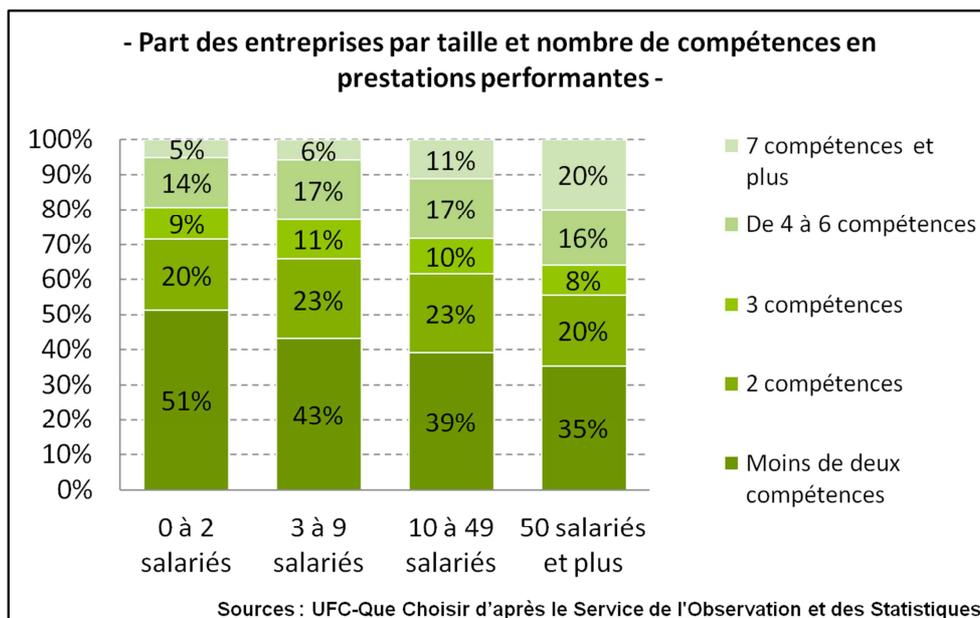
a. Des entreprises « corpo-centrées » et mal formées

- **Une surreprésentation de très petites entreprises non polyvalentes :**

L'activité de performance énergétique reste largement dominée par des petites, voire très petites entreprises. En effet, comme on peut le constater dans le graphique ci-dessous, presque trois quarts des entreprises du secteur ne dépassent pas deux salariés, quand 93 % en comptent moins de 10.



Ce constat est regrettable, puisque la taille de l'entreprise va de pair avec une meilleure maîtrise des compétences de la part de ses employés. Comme on peut le constater dans le graphique suivant, les très petites et petites entreprises, pour une grande partie, ne possèdent qu'une à trois compétences en interne dans les prestations performantes alors que les plus grandes entreprises disposent de compétences en interne plus élargies.

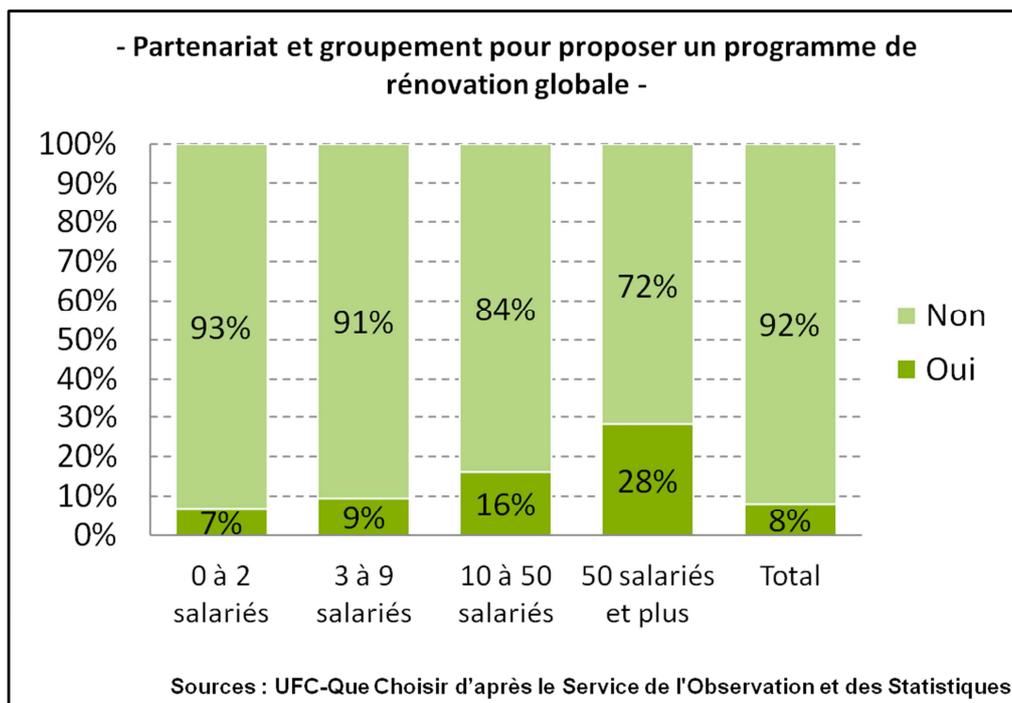


Cette spécialisation peut expliquer la difficulté des petites entreprises, qui représentent la majorité du secteur, à maîtriser une approche globale de la performance énergétique, c'est-à-dire d'être capables d'évaluer correctement l'ensemble des différents éléments qui composent le bâti et surtout de pouvoir proposer des solutions qui vont au-delà de leur cœur de métier.

En clair, un artisan chauffagiste n'est pas un diagnostiqueur, et surtout n'a pas forcément de connaissances approfondies sur les techniques et équipements nécessaires à l'isolation des murs ou à celle des combles. Ce qui pose une autre question : pourquoi alors des partenariats ou des groupements d'artisans ne se forment-ils pas, permettant de proposer une solution globale et cohérente au consommateur ?

- **La difficulté des artisans à nouer des partenariats :**

La mise en place de partenariats entre les différents métiers de la rénovation énergétique est aujourd'hui tentée par certains acteurs, comme Eco artisan ou encore l'opération Dorémi, qui a nécessité un long travail de concertation et de formation avec les différents professionnels afin qu'ils changent leurs pratiques. Cependant, ce type d'initiative reste trop rare : les très petites entreprises et artisans n'ont pas l'habitude de pratiquer des partenariats, comme le montre le graphique suivant.



Il est par conséquent nécessaire de proposer une formation et un accompagnement des professionnels qui permettent de réaliser ce type d'organisation collaborative.

- **Le manque de formation des acteurs RGE :**

Comme nous l'avons déjà évoqué, les professionnels RGE, pour obtenir leur qualification ou leur certification, doivent suivre une formation spécialisée qui leur permet normalement de maîtriser l'approche globale énergétique¹⁷ d'une part, de comprendre le fonctionnement thermique d'un bâtiment et maîtriser les logiciels d'évaluation d'efficacité énergétique¹⁸ d'autre part. Ces deux modules de formation, qui durent deux jours chacun, sont obligatoires.

Pour autant nos résultats le montrent : les professionnels RGE se sont contentés d'un devis, et aucun n'a proposé une évaluation réelle, même payante, pour avoir un état des lieux du bâti et faire ensuite des propositions de travaux de rénovation énergétique globale. Par conséquent, l'objectif principal de faire monter en compétence des professionnels ne semble pas atteint avec ce label.

Cela s'explique avant tout en raison d'une formation trop théorique et surtout trop limitée dans le temps, qui ne laisse pas ou peu de place à une formation pratique permettant d'améliorer les compétences des professionnels sur le terrain. En effet, un professionnel ne va pas prendre le risque d'appliquer chez un client une

¹⁷ FEEBAT module 1 (« Identifier les éléments clés d'une offre globale d'amélioration énergétique des bâtiments existants »)

¹⁸ FEEBAT module 2 (« Maîtriser les logiciels pour mettre en œuvre une offre globale d'amélioration énergétique des bâtiments existants »)

technique d'installation ou faire des propositions de travaux qu'il a vus dans un document technique.

Afin de corriger ces différents errements, l'UFC - Que Choisir propose plusieurs solutions concrètes permettant d'améliorer et de renforcer l'accompagnement des consommateurs dans leur démarche de rénovation énergétique.

b. Un dispositif à reformer pour un accompagnement global et indépendant

Deux mesures sont nécessaires pour garantir une véritable montée en compétence des professionnels qui souhaitent obtenir le « signe de qualité » RGE, mais aussi assurer un meilleur accompagnement des ménages qui entreprennent des travaux.

Première mesure : un renforcement du signe de qualité RGE

Afin de renforcer la confiance des consommateurs vis-à-vis des professionnels de la performance énergétique, le signe de qualité RGE ne doit pas être une nouvelle étiquette comme il en existe déjà tant d'autres, mais véritablement un outil permettant de distinguer les artisans faisant la preuve d'une réelle compétence dans l'approche globale de la rénovation énergétique. C'est pour cela que l'UFC-Que Choisir demande qu'une série de mesures soient prises afin d'avoir une réelle montée en compétence des professionnels.

- **Un contrôle renforcé :**

Actuellement le maintien du signe de qualité RGE est conditionné à un seul contrôle sur chantier par l'organisme certificateur. Afin de garantir une meilleure fiabilité aux consommateurs, il est nécessaire de renforcer le nombre de ces contrôles sur chantier. Ceux-ci doivent se faire à l'initiative du certificateur sur un chantier choisi aléatoirement dès la première année de l'obtention du label. Ce premier contrôle doit avoir une valeur pédagogique, permettre de relever les défauts et les non-conformités afin d'orienter la formation du professionnel. En cas de manquements importants, il est nécessaire d'engager une procédure de suivi sur les professionnels concernés. Enfin, un dernier contrôle pouvant faire l'objet de sanctions devra être réalisé dans les deux dernières années de la certification afin de vérifier le respect des engagements du professionnels RGE.

- **Une transparence des organismes certificateurs :**

Actuellement, la sanction reste à la discrétion des organismes certificateurs sans obligation de publier les résultats annuels. Il est essentiel que l'ensemble des certificateurs publient en toute transparence la liste des professionnels certifiés, comme le font déjà certains organismes de qualification. Ainsi, devraient être publiées par les organismes certificateurs de manière annuelle les informations sur

les contrôles effectués, le nombre de dossiers traités, le nombre et les raisons des sanctions. Cette transparence permettra de mieux responsabiliser les organismes certificateurs, de renforcer la crédibilité de la certification, mais aussi d'identifier les principaux problèmes de la filière.

- **Une responsabilisation de l'organisme certificateur :**

La montée en compétences des professionnels passe en outre par la responsabilisation des organismes certificateurs, afin qu'ils portent réellement ce projet. Dans ce but, les pouvoirs publics doivent définir des objectifs clairs, contraignants et engageants la qualification du certificateur. Cette réforme nécessite la mise en place d'indicateurs de suivi de l'activité des organismes certificateurs, pour mesurer leur implication dans la surveillance et la montée en compétence de leurs adhérents (exemple : taux de suivi des professionnels défaillants, réduction des taux de défauts, etc.).

- **Un renforcement de la formation des professionnels et du cahier des charges sur les obligations de conseils :**

A l'heure actuelle, les professionnels et entreprises ayant obtenu le signe de qualité RGE doivent nécessairement suivre une formation au sein de l'organisme FEEBAT. La formation minimum doit permettre au professionnel d'élaborer et de proposer aux consommateurs un projet de rénovation énergétique global, de comprendre le fonctionnement thermique du bâtiment et des logiciels permettant de fiabiliser le chiffre des économies d'énergie réalisables.

Deuxième mesure : la promotion d'un « architecte-énergéticien », expert indépendant capable d'accompagner le consommateur dans son projet de rénovation globale.

Nous avons montré que l'instauration d'un signe de qualité RGE et la structuration autour des fournisseurs d'énergie ne permettent pas de garantir un niveau de conseil suffisant. Le secteur de la performance énergétique reste trop fragmenté et avec une formation insuffisante des professionnels. De ce fait, le consommateur souhaitant s'engager dans une démarche de rénovation énergétique cohérente risque d'être totalement désarmé.

C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir propose de créer un cadre réglementaire permettant l'émergence d'experts, indépendants tant des professionnels que des fournisseurs d'énergie, qui tiendraient lieu de véritables « architectes-énergéticiens ».

- **Une indépendance de l'« architecte-énergéticien » assurée par son financement :**

Pour garantir une évaluation dans l'intérêt du consommateur, il est nécessaire de mettre en place une organisation sur le principe de la séparation médecin/pharmacien.

Dans notre cas, il est nécessaire que l'expert, qui peut être un architecte, un cabinet spécialisé,... soit totalement indépendant, pour choisir la solution la plus adaptée au logement étudié et à l'intérêt du consommateur client.

Cette indépendance passe par un financement direct par le consommateur. Cependant, le coût d'intervention d'un expert indépendant risque d'être élevé : un audit thermique qui prend en compte le comportement des ménages peut atteindre entre 1 000 et 2 000€ pour une maison individuelle et la maîtrise d'œuvre, même simplifiée, peut atteindre 10% du coût des travaux.

Afin de limiter ce surcoût, nous proposons d'utiliser :

- Lors de la phase d'audit, les certificats d'économie d'énergie (CEE) pour financer une partie du coût lié à cette évaluation.
 - Il est indispensable d'inciter les consommateurs à réaliser des audits de leur maison pour qu'ils prennent conscience des opportunités d'économies offertes par les travaux de rénovation énergétique.
 - Pour compenser le coût de l'audit complet réalisé par l'architecte-énergéticien, les CEE, auxquels devraient être éligibles les consommateurs faisant faire des évaluations de leurs logements, pourraient être revendus par ceux-ci pour diminuer le coût de l'audit.
- Et pour inciter les ménages à s'engager dans une démarche de travaux qui suit les préconisations, nous proposons la mise en place d'un dispositif complémentaire de financement qui absorbe la totalité du surcoût lié à l'expert.
 - Ce financement passerait par le Crédit d'Impôt Développement Durable.

Les avantages de cette méthode, mise en place en Allemagne, sont notables :

- En premier lieu, pour un coût relativement réduit pour le consommateur (en Allemagne l'intervention d'un expert représente 2 à 5 % du coût global), cet accompagnement permet d'assurer la qualité de réalisation et la cohérence du projet vis-à-vis des exigences réglementaires et des caractéristiques du bâtiment. Ce mode de financement devrait permettre le développement rapide de cet acteur central dans la rénovation énergétique, comme le montre l'exemple allemand avec la création de plus de 4 000 experts thermiciens en moins de 4 ans suite à la mise en place d'un dispositif de financement.

- Par ailleurs, cet expert devra être certifié par un organisme indépendant et/ou par l'administration. Cette certification devra porter sur un cahier des charges très précis qui prendrait en compte à minima la formation, les compétences réelles de l'expert, son caractère indépendant, mais également le contrôle des réalisations afin d'éviter toute dérive. Cette certification doit être une véritable sélection afin de garantir une compétence minimum au consommateur.

- **Un suivi tout au long du projet, et une maîtrise d'œuvre coordinatrice :**

L'« architecte-énergéticien » effectuera un rôle de suivi sur toute la durée du projet de rénovation énergétique :

- En amont, il sera chargé d'effectuer l'analyse préalable et complète de la maison, d'établir l'audit des lieux et les propositions de travaux, et de chiffrer l'objectif précis de réduction de consommation d'énergie permis par ces travaux et les gains économiques qui en découlent.
- Durant les travaux, il jouera le rôle d'interlocuteur unique, entre le consommateur et les professionnels des divers corps de métier en charge des travaux. Il aura donc un véritable rôle de maître d'œuvre et de coordonnateur des professionnels, pour le compte du consommateur.
- A l'aboutissement des travaux, il effectuera un audit de sortie des travaux, et vérifiera l'atteinte – ou non – des objectifs définis en amont. Chaque évaluation du bâti pré-travaux et post-travaux devra être envoyée à l'ADEME. En cas de non-respect des engagements, sa responsabilité pourra être engagée auprès du consommateur, comme de la banque si un prêt a été concédé pour les travaux. Il pourra éventuellement mener des actions récursoires contre les professionnels si les travaux n'ont pas été effectués dans les règles de l'art.

Outre son rôle de coordinateur, l'existence de l'« architecte-énergéticien » présente un autre avantage pour le consommateur : par sa connaissance du marché, l'expert pourra limiter les pratiques de prix excessifs de certains professionnels (renforcement du pouvoir de négociation du consommateur), les phénomènes dits de multi-marges (chaque professionnel intervenant séparément pratique une marge sans prendre en compte celle des autres professionnels), et ainsi réduire le coût global des travaux.

Enfin, avantage indirect pour la communauté des consommateurs : l'envoi des évaluations pré- et post-travaux permettra aux pouvoirs publics d'avoir une image fiable du parc de logements et de son évolution. Ces informations pourraient avoir également un intérêt pour l'administration dans le cadre des évaluations des

politiques publiques afin d'apprécier et de mieux calibrer les différents dispositifs d'aides et subventions ou de mieux déceler les dysfonctionnements sur le terrain.

2. Financement : une complexité et une instabilité à corriger

Du fait du coût des travaux de rénovation énergétique, la barrière du financement est aujourd'hui un élément déterminant dans le passage à l'acte des ménages.

En effet, à l'heure actuelle, beaucoup de ménages font appel à leur ressources propres afin de financer des travaux de rénovation énergétique performants : ainsi, un sondage avançait en 2013 que le fait d'avoir des ressources financières en propre a convaincu 72% des sondés de lancer des travaux de performance énergétique¹⁹.

Les ménages restent ainsi réticents à s'endetter, alors même que les économies obtenues peuvent permettre – si la performance des travaux est suffisante - de financer une large partie du crédit.

Cette situation limite considérablement le nombre des ménages envisageant d'effectuer des travaux de rénovation énergétique, puisque les sommes nécessaires peuvent être importantes. Pire, toujours selon ce même sondage, 19% des ménages ayant entrepris des travaux de performance énergétique n'ont pas effectué l'intégralité des travaux nécessaires par manque de ressource et d'aides financières.

De plus, de moins en moins de ménages font appel aux différents dispositifs publics d'aide au financement des travaux de rénovation énergétique. Par exemple l'utilisation du crédit d'impôt développement durable est de moins en moins envisagée (par 53% des ménages en 2013, contre plus de 67% en 2010), tout comme l'Eco prêt à taux zéro (seulement 5% des ménages en 2013, 9% en 2010).

Comme l'a révélé notre étude, s'ajoute à la faible motivation des consommateurs pour l'utilisation des dispositifs d'aide publics un profond problème de conseil de la part des professionnels sur cet aspect.

a. Des dispositifs publics aussi changeants que compliqués

L'absence de conseil personnalisé par les professionnels est due à une très grande complexité - et une instabilité certaine - des mécanismes de financement et d'aides.

Ainsi, pour les ménages habitant en maison individuelle, il existe deux types d'aides :

¹⁹ TNS - Sofres

- **Le crédit d'impôt développement durable (CIDD) :**

Le CIDD bénéficie aux particuliers et bailleurs qui installent des matériaux et équipements performants énergétiquement.

Ce dispositif a été maintes fois remanié avec des modifications sur le taux du crédit d'impôt, sur les équipements éligibles ou encore sur les critères techniques, si bien que les consommateurs, mais aussi les professionnels, sont désorientés.

De même, depuis 2008, les pouvoirs publics ont souhaité réduire la voilure sur le CIDD. Entre 2008 et 2012, le montant du CIDD a été divisé par 4 passant ainsi de 2.6 milliards en 2008 à 650 millions d'euros en 2012.

A cela s'ajoute le fait que depuis 2012, les pouvoirs publics cherchent à mieux utiliser les ressources et ont décidé de moduler un peu plus le CIDD en fonction du nombre de travaux réalisés. Dès lors, pour bénéficier du CIDD à taux plein (25%), le consommateur doit entreprendre un bouquet de travaux, c'est-à-dire réaliser plusieurs travaux.

La mesure reste encore complexe car l'éligibilité des travaux varie en fonction du type de logement (collectif/individuel), du type d'équipement, ou encore du niveau de ressources des ménages.

- **L'éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ) :**

Créé en 2009, ce prêt à taux bonifié (0%) s'adresse aux propriétaires d'un logement construit avant 1990. Il permet de financer jusqu'à 30 000€ des travaux de rénovation énergétique sur une période de 15 ans, et le risque est partagé entre les banques et l'Etat.

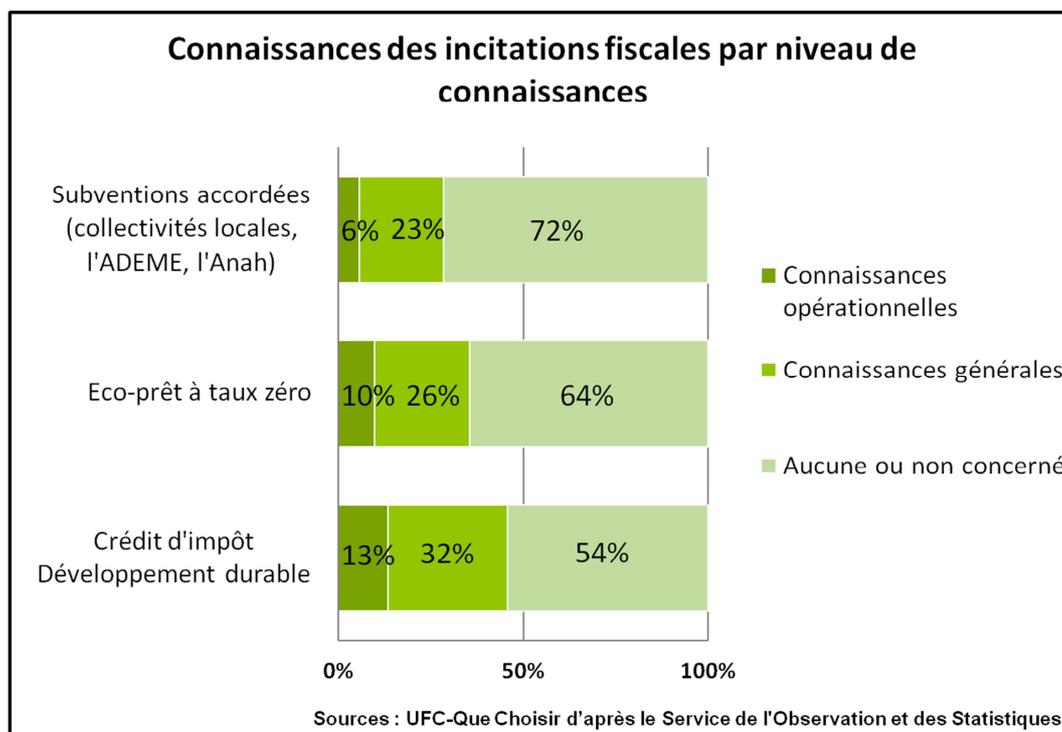
Comme pour le CIDD, le consommateur doit réaliser un bouquet de travaux pour pouvoir bénéficier de ce type de mesure. A la différence du CIDD, l'éco-PTZ se décline aussi selon un objectif de performance. L'octroi du crédit à taux bonifié se fait alors sur la base du niveau de performance énergétique atteint grâce à la rénovation énergétique et non plus uniquement sur la base des équipements utilisés.

Malheureusement ce type de financement basé sur l'atteinte d'un résultat ne représente qu'un pourcent des crédits éco-PTZ. Selon les experts, cet insuccès de l'Eco-ptz est à chercher dans :

- la difficulté des banques à évaluer la pertinence technique et économique des travaux de performance énergétique car elles ne possèdent pas les capacités d'expertise technique nécessaire ;
- les difficultés que rencontrent les banques auprès de l'administration sur la constitution des dossiers et l'éligibilité des demandes de crédit ;

- la faible implication de certaines banques dans la promotion de ce type de dispositif. En 2012, selon les chiffres de la « Société de Gestion du Fonds de Garantie de l'Accession Sociale à la propriété », seulement trois banques sont réellement impliquées, représentant à elles trois les deux tiers des crédits octroyés.

De cette situation de complexité et d'instabilité découle le manque de connaissances opérationnelles des professionnels de la rénovation énergétique sur les subventions et les modes de financements particuliers. Comme le montre l'enquête INSEE de 2011 (graphique ci-dessous), cette méconnaissance rend difficile la personnalisation des aides par les entreprises du secteur, et surtout par les petites structures. Avec moins de 15 % de connaissances opérationnelles sur le CIDD et 10 % sur l'Eco-prêt à taux zéro, les entreprises ne peuvent donner qu'une information succincte et générale au consommateur, l'invitant à se débrouiller par lui-même.



b. Un mécanisme qui n'incite pas à la performance énergétique

Les instruments financiers actuels doivent, normalement, inciter les consommateurs à s'inscrire dans une logique de rénovation énergétique poussée.

Or, comme nous l'avons constaté précédemment, les professionnels proposent des équipements et matériaux qui permettent aux consommateurs d'être éligibles aux différents dispositifs, mais sans chercher à aller plus loin. On peut ainsi s'interroger sur le caractère incitatif – au niveau énergétique - des dispositifs de financement de

travaux. Ainsi, pour les deux tiers des personnes ayant réalisé des travaux, le CIDD et l'éco-prêt n'ont pas été des éléments déclencheurs de la rénovation. Pire, d'après l'enquête OPEN de 2011, dans seulement un cas sur dix ces dispositifs ont incité les ménages à réaliser plus de travaux et à utiliser des équipements plus performants !

Le problème principal est que dans leur grande majorité, ces dispositifs reposent sur une obligation de moyens, c'est à dire que, pour percevoir les subventions et bénéficier des prêts aidés, les consommateurs sont dans l'obligation de réaliser un bouquet de travaux avec des exigences techniques minimum sur les matériaux et équipements utilisés.

Si cette situation a l'avantage d'imposer de fait un standard minimum, elle a aussi l'inconvénient de ne pas pousser les ménages et les professionnels à aller plus loin dans la logique de rénovation globale, avec le risque de tuer le gisement d'économie possible pour plusieurs années. En effet, un ménage qui s'engagerait dans un processus plus poussé de rénovation énergétique avec des équipements et des matériaux plus performants ne bénéficiera pas d'avantages supplémentaires lui permettant d'absorber une partie des surcoûts. Parallèlement, les industriels n'ont aucun intérêt à innover pour proposer des équipements plus performants car les consommateurs s'orienteront plutôt vers des équipements moins chers, certes moins performants, mais qui respectent les niveaux minimums exigés.

Une alternative intéressante consisterait à moduler le niveau des aides et le taux des prêts en fonction de la performance atteinte grâce à une rénovation énergétique

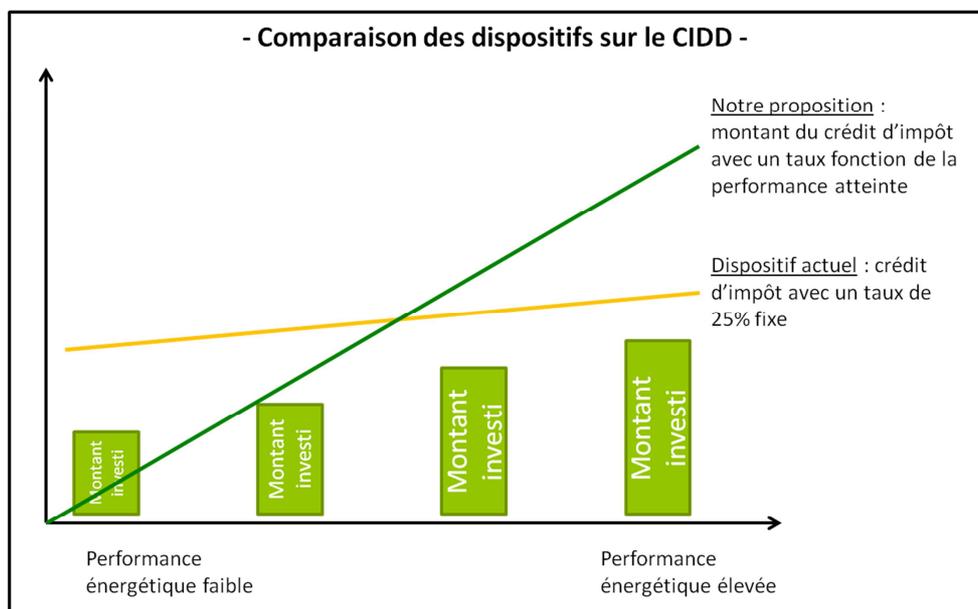
c. La nécessité d'un financement corrélé à la performance énergétique atteinte

Les mesures financières reposent sur une obligation de moyens : afin de bénéficier des dispositifs prévus (CIDD, Eco-prêts,...) les consommateurs doivent rentrer dans une logique de bouquets des travaux. Mais, paradoxalement les dispositifs d'aides ne prennent pas en compte la performance énergétique globale. Vous pouvez donc renouveler plusieurs équipements et composants sans pour autant changer radicalement la performance du bâti...et quand même bénéficier des aides !

- **Une progressivité du CIDD basé sur la performance :**

Sur ce sujet, l'approche allemande est intéressante car les pouvoirs publics ont mis en place une aide dépendante du niveau de performance énergétique atteint. Ainsi, le niveau de subvention va de 10% (soit 7 500 € au maximum pour une performance faible) jusqu'à 25% du coût des travaux (soit 18 750€ pour une performance très élevée). Ce mécanisme constitue bien entendu une incitation pour les consommateurs à aller jusqu'au bout de la logique d'efficacité énergétique de leurs travaux.

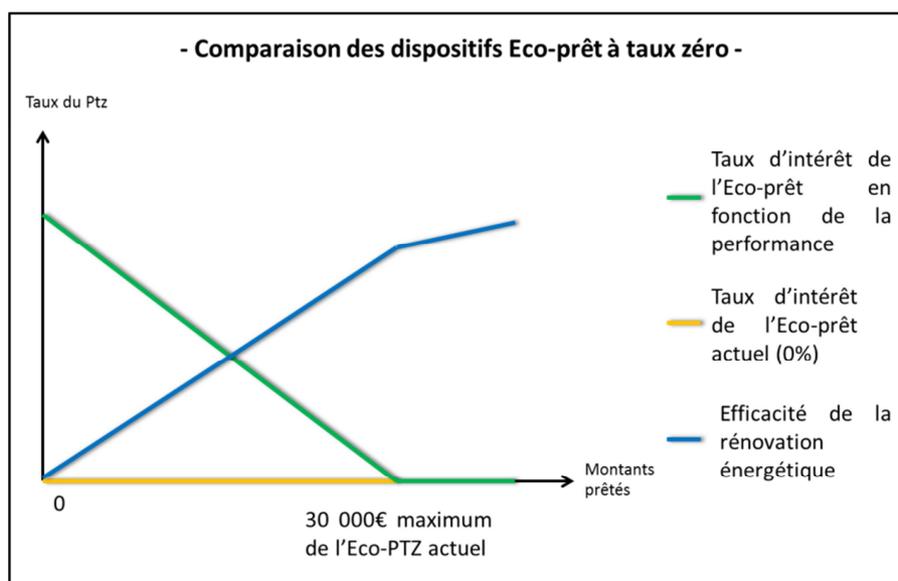
Au niveau français, ce type de mesure peut être mis en place progressivement avec, comme l'explique le graphique ci-dessous, un taux faible voire nul pour une performance relative faible : dans ce cas le consommateur s'orientera vers un CIDD de type bouquet de travaux à 25%. A l'inverse, pour une rénovation énergétique avec une performance élevée le CIDD progressif devient plus intéressant car le crédit d'impôt dépasse celui du bouquet de travaux.



Ce système, pour être efficace, nécessite la mise en place de notre proposition précédente, à savoir la création d'une expertise systématique évaluant la performance pré-travaux puis post-travaux, afin d'estimer la performance réellement atteinte grâce aux rénovations réalisées.

- **Une progressivité de l'Eco-prêt à taux zéro basée sur la performance :**

L'éco-prêt actuel bénéficie déjà d'une modulation du niveau de crédit maximum en fonction du bouquet de travaux (jusqu'à 20 000€ pour 2 actions et 30 000 € pour 3 actions) ou de la performance énergétique (jusqu'à 30 000€). La durée est également modulée selon les travaux, c'est-à-dire 10 ans pour deux bouquets et jusqu'à 15 ans pour 3 bouquets de travaux ou l'option performance énergétique.



Là encore, il est nécessaire d'inciter les ménages à aller plus loin dans la rénovation, en différenciant encore plus les deux options existantes mais en créant également une modulation sur le taux. En effet, afin de concentrer les moyens sur les rénovations lourdes, il est nécessaire de créer un lien entre le taux du prêt et la performance atteinte, pour que les projets de rénovation les plus efficaces bénéficient des taux les moins élevés. Ce système permettra de transférer les aides publiques des travaux à faible performance vers ceux à forte efficacité énergétique.

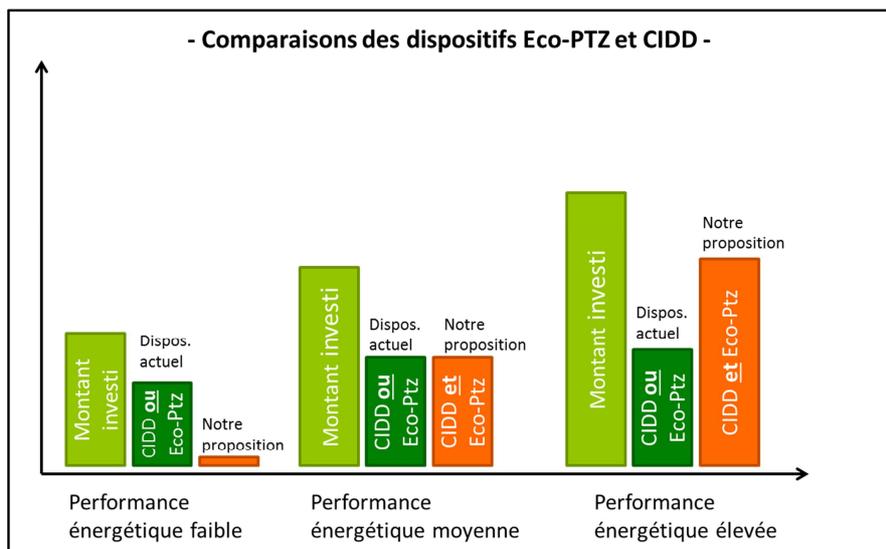
- **Créer une complémentarité entre les deux principaux dispositifs de financement :**

Actuellement le CIDD et l'Eco-Ptz ne sont pas cumulables dans le cadre d'un bouquet de travaux, sauf sous strictes conditions de ressources. Le consommateur doit choisir un des deux dispositifs.

Notre proposition consiste à conserver le mécanisme actuel – qui présente l'avantage de permettre aux consommateurs de faire leurs travaux par étapes – mais de le compléter parallèlement par un CIDD et un Eco-ptz progressif en fonction de la performance, pour les consommateurs qui souhaiteraient effectuer des rénovations ambitieuses.

Comme le montre le graphique ci-dessous, l'option CIDD et Eco-PTZ ne fonctionne pas sur des travaux qui entraînent une faible performance, obligeant le consommateur à se retourner vers une option plus classique.

Avec notre proposition, plus la performance est élevée, plus l'attractivité du CIDD et de l'Eco PTZ s'améliorent. Par ailleurs, il est possible d'imaginer un cumul des deux options CIDD et Eco-PTZ basé sur la performance énergétique, pour un ménage qui souhaiterait aller encore plus loin dans la rénovation.



Ce mode de fonctionnement est plus clair pour le consommateur car il suit la logique : « *plus je vais loin dans la performance énergétique et plus les pouvoirs publics m'accompagnent dans ma démarche* ». Enfin pour l'Etat, les moyens sont concentrés sur les rénovations énergétiques les plus performantes, permettant une meilleure efficacité des fonds investis.

Ces dispositifs ont plusieurs avantages :

- **Un mécanisme plus simple pour le consommateur, les professionnels et l'administration.** Actuellement, l'octroi du CIDD et de l'Eco-PTZ nécessite plusieurs dossiers en mentionnant les différentes caractéristiques sur l'ensemble des produits, de l'entreprise... Avec un dispositif fonction du résultat, seule l'évaluation faite pré et post travaux sur la performance du logement est nécessaire. De plus, la progressivité des aides incite les consommateurs à pousser la rénovation au-delà de la simple réglementation en vigueur car ils obtiennent une compensation plus importante.
- **Renforcer l'innovation sur les équipements et les matériaux.** Ce système permet de valoriser l'innovation, car les ménages et les artisans ne seront plus enclins à se baser sur la performance minimum de la réglementation et des aides et subventions. De plus, cela évitera les phénomènes de « stop or go » entraînés par l'octroi ou l'arrêt net des aides sur une technologie puisque seules les technologies les plus performantes seront choisies par le marché.
- **Responsabilité de l'expert indépendant vis-à-vis de la banque.**

Afin de répondre aux difficultés des banques, sur l'évaluation de la pertinence économique des travaux mais aussi sur les difficultés administratives de validation des dossiers, nous proposons de mettre au centre de la démarche administrative et financière l'« architecte-énergéticien ». En effet, cet expert indépendant, sur la base de son évaluation de l'état du bâti, devra élaborer un rapport comprenant la

proposition de travaux de rénovation énergétique validée par le consommateur avec une évaluation économique (devis précis, gains liés à la diminution de consommation, etc.) et technique (baisse de la consommation, marge d'erreur, risque, etc.). Ce rapport permettra à la banque de correctement évaluer le dossier du ménage. Le prêteur pourra alors prendre en compte le gain de pouvoir d'achat permis par la rénovation énergétique dans l'évaluation du crédit.

Par ailleurs, nous proposons que le prêteur soit en droit de mettre en responsabilité l'« architecte-énergéticien » si les objectifs de performance énergétique évaluée ne sont pas atteints **et** s'il a eu en charge la maîtrise d'œuvre.

Grâce à cette proposition, les démarches administratives comme l'élaboration du dossier de crédit (pièce justificative, devis) ou de demande d'aide (niveau de performance atteint,...) seront largement simplifiées pour le consommateur : l'expert s'occupera de tout.

La procédure, comme le traitement administratif pour l'ouverture d'un crédit à taux zéro, sera également facilitée pour le prêteur. Mais surtout, le fait de pouvoir engager la responsabilité des experts permettra de réduire considérablement le risque pour la banque.

- **Renforcement des critères de performance minimum des matériaux et équipements éligibles au CIDD et l'éco-prêt :**

Enfin, pour réduire les effets piliers entraînés par le CIDD et de l'ECO-prêt actuels, c'est-à-dire des propositions de travaux sur les standards minimums, il est nécessaire de revoir ces niveaux d'exigence planchers sur les équipements et les matériaux.

Nous proposons donc que les exigences de performance par équipement et matériaux éligibles aux CIDD et Eco-prêt soient alignées sur le niveau BBC-rénovation, c'est-à-dire 80kwh/m²/an. L'objectif étant de réellement valoriser les matériaux et équipement les plus performants et surtout d'éviter au consommateur qui effectue des travaux par étape de devoir reprendre une partie des travaux déjà effectués.

IV. Les demandes de l'UFC Que Choisir

Cette étude a mis en lumière les deux grands freins qui pèsent sur la rénovation énergétique : le manque d'accompagnement du consommateur dans sa démarche de rénovation énergétique performante, et la faible efficacité des dispositifs d'aides et de financements actuels.

Or, au vu de la forte inflation passée et à venir sur l'énergie, et d'un parc de maisons individuelles anciennes extrêmement énergivores, il est indispensable d'améliorer le conseil des professionnels pour faciliter l'approche globale de la rénovation énergétique ainsi que le caractère incitatif des financements.

Dans cet objectif, l'UFC-Que choisir présente trois propositions concrètes visant à mettre de l'huile dans les rouages du moteur grippé de la rénovation énergétique :

1. Un renforcement du contrôle et de la formation nécessaires à l'obtention de la qualification « Reconnu Garant de l'Environnement ».

- Un renforcement de la formation des professionnels pour améliorer la qualité de conseil.
- Un contrôle renforcé des professionnels RGE, en particulier sur chantier pour garantir leur vraie montée en compétence.
- Une transparence des organismes certificateurs pour les responsabiliser, renforcer la crédibilité de la certification, et identifier les principaux problèmes de la filière.
- Une responsabilisation de l'organisme certificateur sur la base d'objectifs clairs et engageants définis par les pouvoirs publics.

2. La promotion et l'incitation au développement d'une filière d'« architectes-énergéticiens » indépendants capables d'accompagner le consommateur dans un projet de rénovation énergétique globale.

- Un expert spécialisé indépendant capable de faire un audit et de prendre en charge la maîtrise d'œuvre.
- Effectuant un contrôle des travaux à la fin du chantier afin de garantir l'atteinte de la performance énergétique.
- La promotion de ces « architectes-énergéticiens » indépendants, grâce à un financement incitatif et dédié.

3. Un renforcement de l'aspect l'incitatif des dispositifs d'aides et de financements, lié à la performance énergétique atteinte.

- Une progressivité du CIDD basée sur la performance atteinte.
- Une décroissance du taux de l'Eco-prêt basée sur la performance atteinte.
- Une complémentarité entre ces deux principaux dispositifs de financement, pour favoriser les projets ambitieux et cohérents de réduction de la consommation d'énergie des logements existants.