



# RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

## BIEN SE POSITIONNER SUR LE MARCHÉ

*Le marché de la rénovation énergétique, même s'il a plutôt bien résisté pendant les années de crise, rencontre toujours des difficultés pour atteindre le rythme tant attendu par les acteurs. Indispensable pour se positionner sur le marché des particuliers, la qualification RGE permet aux professionnels de marquer leur différence et de renforcer la relation de confiance avec leurs clients, face à une concurrence qui se diversifie. Témoignages d'entrepreneurs déjà engagés sur ce marché, et rappel des étapes et bonnes pratiques pour s'y implanter durablement.*

**M**algré la crise, le marché du bâtiment est le seul des marchés de la performance énergétique à ne pas avoir connu d'évolution négative depuis dix ans. Tel est l'un des enseignements d'une étude publiée le 22 juin dernier par l'Ademe. Couvrant la période 2006-2014, cet état des lieux porte sur une trentaine de segments de marché. Celui des énergies renouvelables montre ainsi une évolution en dents de scie, avec une forte croissance jusqu'en 2010 et une chute marquée par la suite – en particulier dans le photovoltaïque. Les infrastructures et équipements de transport (ferroviaires, transports collectifs, véhicules électriques et hybrides...) ont aussi connu des tendances contrastées. En revanche, les marchés de l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments ont augmenté en moyenne de 940 millions d'euros par an. Certes, la croissance a fléchi après 2009, année où la crise financière mondiale a produit son plein effet en France. Mais elle a repris à partir de 2013 pour atteindre 6% sur un an dans le secteur du logement. Et en 2014, l'Ademe estime à 288 000 le nombre d'opérations de rénovation « performantes » et « très performantes »<sup>(1)</sup> qui ont été achevées dans le parc de bâtiments privés sur la période 2012-2014. Concernant le logement social, l'Union sociale pour l'habitat évalue le nombre de réhabilitations thermiques engagées (permettant un changement d'étiquettes énergie) à 80 000 en 2013, et à plus de 105 000 en 2014.

### UN CONTEXTE PORTEUR

Quel bilan pour la période plus récente? Selon l'Ademe, l'année 2015 pourrait avoir marqué le retour d'une période de développement pour l'ensemble des marchés de la performance énergétique. À titre d'exemple, celui des équipements et de l'installation de systèmes de chauffage domestique aurait progressé de 7% en 2015 – le dynamisme des pompes à chaleur ayant compensé la chute du solaire thermique, tandis que le segment des appareils de chauffage au bois est resté stable. Et s'il est encore trop tôt pour dégager des tendances pour l'année 2016, il faut souligner que le contexte institutionnel est glo-

balement porteur. La loi relative à la transition énergétique de 2015, avec son plan de rénovation énergétique de l'habitat, a fixé des objectifs ambitieux: 500 000 rénovations lourdes par an à compter de 2017, dont 380 000 logements privés et 120 000 logements sociaux. Pour atteindre ces objectifs, des mesures d'accompagnement ont été mises en place, au premier rang desquelles le nouveau crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE), dont les conditions d'obtention ont été simplifiées et assouplies,

avec un taux unique à 30%, sans conditions de ressources. La possibilité de cumuler CITE et éco-prêt à taux zéro a été élargie elle aussi à tous les ménages.

Concernant les certificats d'économies d'énergie (CEE), une nouvelle obligation « précarité énergétique » est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016: d'ici fin 2017, ce sont ainsi 150 TWh cumac<sup>(2)</sup> supplémentaires qui bénéficieront aux ménages dont les revenus sont inférieurs aux plafonds fixés par l'Agence nationale de l'habitat (Anah).

>>>



## OREBAT EST UN VRAI ATOUT COMMERCIAL



Vincent Gaud, entreprise Gaud, Bourg-en-Bresse (Ain)



Notre entreprise de génie climatique emploie 15 salariés et travaille à 95% pour une clientèle de particuliers. Nous réalisons deux types de chantiers. D'une part, des salles de bains complètes, depuis le conseil en décoration et les plans en 3D jusqu'au carrelage – avec deux carrelages intégrés à l'entreprise; c'est cette activité qui se développe le plus en ce moment. D'autre part, des systèmes de chauffage, dans tous les types d'énergie – gaz, fioul, solaire... Concernant cette seconde activité, la baisse du coût de l'énergie dans la période récente a changé la donne du marché: nos clients se tournent

aujourd'hui vers des équipements classiques comme les chaudières à condensation, et se montrent moins intéressés par des solutions plus ambitieuses et plus onéreuses comme les pompes à chaleur et les énergies renouvelables, car l'investissement serait trop long à amortir. Autrement dit: ils veulent bien être écologistes, mais si ça ne leur coûte pas plus cher. Le facteur positif – et le déclencheur de la décision chez nos clients –, c'est clairement le crédit d'impôt pour la transition énergétique, qui s'ajoute à la TVA à 5,5%. Si l'État supprimait de tels avantages ou les brouillait en introduisant des conditions de ressources, ce serait une catastrophe. On a vu d'ailleurs la différence avec l'ancien CIDD: depuis que le dispositif a été simplifié et élargi à tous les contribuables, beaucoup de particuliers en ont profité pour passer aux actes en

décidant de renouveler leur installation. Mon entreprise a fait le parcours pour accéder à la qualification RGE Pros de la performance énergétique® et j'utilise l'outil Orebat. Je ne voulais pas payer pour un logiciel et j'ai attendu celui proposé gratuitement par la FFB à ses adhérents. J'ai bien fait: Orebat est simple et très facile à prendre en main, peut-être parce que je suis de la génération numérique, une session d'information de deux heures m'a suffi. C'est un outil particulièrement adapté aux contacts avec les particuliers: un vrai atout commercial, qui permet de faire des présentations plus qualitatives et de réaliser une étude si le client le souhaite, en modifiant en direct les données selon les différents scénarios.





>>>

À ces aides existantes vont s'ajouter, quand les décrets d'application de la loi seront promulgués, le prêt « avance mutation » (prêt garanti par une hypothèque, dont le remboursement ne pourra être exigé que lors de la mutation du bien) et l'autorisation de tiers-financement, en particulier pour les copropriétés fragiles – les propriétaires confiant le financement de travaux de rénovation énergétique à une société réalisant les

avances des frais en contrepartie de remboursements échelonnés et limités dans le temps. Parallèlement, les pouvoirs publics ont initié le plan de rénovation de l'habitat avec une démarche d'accompagnement pour les particuliers *via* notamment un site de mise en relation avec les professionnels ([www.renovation-info-service.gouv.fr](http://www.renovation-info-service.gouv.fr)). Du côté des réseaux d'information et de conseil, vont venir s'ajouter aux points rénova-

## COMMENT ABORDER EFFICACEMENT LE MARCHÉ DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

**Je désigne un responsable technique et justifie de ses compétences en rénovation énergétique**

**Je fais une demande de qualification RGE auprès des organismes dédiés**

**Je communique sur ma qualification RGE et mon savoir-faire**

**Je mène mes projets en tenant compte des impératifs et des spécificités liés à la rénovation énergétique**

**Je réussis le contrôle de réalisation RGE mené sur l'un de mes chantiers**

Je prescris des travaux dont les caractéristiques techniques correspondent à celles exigées pour l'obtention des aides.  
L'outil Orebat créé par la FFB vous aide à prescrire les travaux les plus adaptés à votre situation.

Je rédige le devis en indiquant les critères techniques des matériaux/équipements.

J'informe mon client sur les aides financières et l'accompagne dans la constitution de ses dossiers de demande.

Je lance mes travaux en tenant compte des règles de l'art répondant à mon objectif de performance et aux dernières réglementations.

Les règles de l'art changent en fonction des objectifs : les outils du programme Pacte sont là pour vous renseigner.

J'utilise des fiches d'autocontrôle tout au long des travaux pour m'assurer de leur conformité.

À l'issue des travaux, je rédige un PV de réception et le fais signer par le client.

J'évalue la satisfaction de mon client pour :  
- lui montrer que son avis compte,  
- être plus performant sur le prochain projet.



tion-info-service (PRIS), qui permettent déjà de consulter un conseiller rénovation au téléphone ou de trouver sur internet les coordonnées d'un professionnel RGE à proximité de chez soi, les « plateformes territoriales de la rénovation énergétique ». Créées au sein des collectivités territoriales, elles proposeront aux ménages un accompagnement technique et financier (montage du plan de financement).

### DES PROFESSIONNELS QUALIFIÉS

De leur côté, les artisans et les entreprises, accompagnés par la FFB, ont engagé d'importants efforts pour se former et se qualifier afin d'aborder le marché de la rénovation énergétique dans les meilleures conditions, en apportant à leurs futurs clients la preuve de leurs compétences et en bénéficiant de l'éco-conditionnalité des aides. Le nombre d'entreprises qualifiées RGE dépasse aujourd'hui les 60 000 : partout en France, un particulier qui se lance dans un projet de rénovation énergétique peut désormais trouver sur son territoire une entreprise locale qualifiée dans la ou les catégories de travaux concernées – depuis le remplacement de fenêtres, de systèmes de chauffage et d'eau chaude, l'installation de pompe à chaleur ou de panneaux photovoltaïques jusqu'aux projets

complets de rénovation, en passant par la ventilation, l'isolation des murs et planchers bas ou du toit. Pour aider leurs futurs clients à formaliser leur projet, simuler les travaux envisagés et les économies d'énergie attendues, les professionnels ont à leur disposition des outils simples et efficaces comme le logiciel Orebat, qui facilite leur rôle de conseil. Certes, comme on le lira dans les témoignages de ce dossier, le marché de la rénovation énergétique tarde à réellement décoller. Si les particuliers, pour la plupart, sont bien informés sur les aides et comprennent l'utilité de faire appel à des professionnels RGE, ils sont encore peu nombreux à s'engager dans des projets de rénovation énergétique globale. Quand ils le font, c'est souvent pour des motivations plus larges qui englobent le confort, la modernisation ou l'extension du

>>>

**J'intègre durablement un marché à haut potentiel**

Objectifs gouvernementaux :

**500 000**  
rénovations de logements/an à compter de 2017

**67%**  
de réduction de la consommation énergétique du parc d'ici 2050

Nombreuses aides financières éco-conditionnées pour les clients : CITE, éco-PTZ, primes CEE



## PRÉSERVER LA RELATION DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

François-Xavier Boillot, Boillot Énergies, Château-Renault (37)



Nous sommes une petite entreprise de six personnes spécialisée dans le génie climatique – pompe à chaleur, chaudières fioul ou gaz à condensation, chaudière bois ou chauffe-eau solaire. Nous avons connu deux années noires en 2014 et 2015. J'ai réussi à ne pas débaucher, au détriment de nos marges. En 2016, notre activité connaît une reprise assez nette, liée à la fois à plusieurs chantiers importants de rénovation immobilière et aux opérations plus courantes chez des particuliers qui

remettent à niveau leurs installations. Ma première tâche est d'expliquer aux clients que des aides existent et peuvent contribuer à rentabiliser leur investissement. Pour les certificats d'économie d'énergie, je leur propose notamment l'offre PRIM'3E, développée par PROM UCF. Et avec le nouveau dispositif des CEE « précarité énergétique », les aides peuvent être beaucoup plus significatives, même si une partie de notre clientèle dispose de revenus supérieurs aux seuils d'éligibilité. L'inconvénient, c'est que la gestion des aides devient de plus en plus complexe. Il y a dix ans, quand j'ai repris l'entreprise, le temps que je consacrais à ces questions était marginal. Aujourd'hui, pour la collaboratrice qui suit ces dossiers chez nous mais aussi pour moi,

cela devient très prenant, au détriment du temps commercial. Sur le fond, ma crainte est que tous ces systèmes d'aides finissent par fausser la relation de confiance avec les clients. Certains peuvent nous tenir pour responsables de problèmes de procédures dans lesquels nous n'avons rien à voir – ce qui m'oblige parfois à faire un geste commercial pour qu'un client qui n'obtient pas sa prime réalise quand même son projet. Tout cela ne doit pas nous faire oublier que notre métier est de bien conseiller nos clients, et d'installer puis d'entretenir chez eux le système de chauffage qui correspond à leurs attentes de confort et d'économie d'énergie. Sur ce terrain, la qualification RGE nous aide à faire la différence.







>>> logement, ou encore son adaptation à une nouvelle situation familiale ou au vieillissement de ses occupants. Mais les efforts des entreprises finiront nécessairement par porter leurs fruits. Les prix de l'énergie vont probablement remonter, accélérant le retour sur investissement pour les particuliers qui s'engagent dans des travaux. Lutte contre le changement climatique oblige, la réglementation thermique sera de plus en plus contraignante, non seulement en construction neuve

– le bâtiment à énergie positive se profile déjà à l'horizon –, mais aussi pour les bâtiments existants (lire encadré p. 53). Et tous les experts reconnaissent aujourd'hui que pour réduire significativement les émissions de CO<sub>2</sub> générées par les bâtiments, il faudra lancer à moyen et long termes des plans massifs de rénovation du parc existant.

### INVESTIR DANS LA CONFIANCE DES CLIENTS

Enfin, au-delà des perspectives du marché, les entreprises qui font l'effort de monter en compétences et de le faire reconnaître par la qualification RGE investissent dans un domaine essentiel : la confiance de leurs clients et futurs clients. Elles prennent ainsi les devants face à de nouveaux types de concurrents, qui ambitionnent de jouer à leur place leur rôle de prescription : les sociétés de courtage qui assurent le montage administratif et financier des projets de rénovation et entendent prendre la main sur la relation client ; les acteurs de l'économie numérique qui pourraient exploiter les masses de données que généreront les nouveaux outils de diagnostic, de mesure des consommations et d'analyse des comportements des utilisateurs des bâtiments, pour devenir eux aussi prescripteurs voire financeurs de travaux. Sans parler de la concurrence déloyale de ceux qui ne respectent pas la loi ou exploitent ses lacunes. Dans ce contexte, les signes de qualité en général et la qualification RGE en particulier sont des repères synonymes de sécurité pour les clients, assurés d'avoir affaire à des professionnels confirmés, maîtrisant tous les savoir-faire requis et formés pour les accompagner à toutes les phases de leur projet. La compétence finit toujours par payer ! ■

## ON NE PEUT PAS, AUJOURD'HUI, RESTER SEUL CHACUN DANS SON MÉTIER

Florent Tymezyzyn, entreprise TP3F, Amiens (Somme)



Avec cinq autres entreprises locales (lire aussi ci-contre le témoignage de Nicolas Blangy), nous nous sommes organisés depuis un an en groupement et nous avons créé une société commune, une SARL, At'Home, dont les six partenaires sont actionnaires. Ensemble, nous couvrons tous les corps de métiers susceptibles d'intervenir dans un projet de rénovation. Notre entreprise de 9 salariés, spécialisée dans les métiers de l'isolation et de l'aménagement, intervient surtout habituellement en milieu tertiaire – pour des boutiques, des cabinets médicaux, des agences bancaires... Nous voulons nous développer aussi auprès de la clientèle des particuliers, et c'est tout

l'intérêt pour nous de ce groupement. Dans notre région picarde, en plus des aides nationales, il existe un dispositif spécifique de financement des projets de rénovation, le Service public de l'efficacité énergétique, qui souhaite travailler avec des groupements d'entreprise. C'est donc une bonne opportunité. Sur le fond, un projet de rénovation, surtout s'il est global, se prête par définition à ce type d'association. On ne peut pas, aujourd'hui, rester seul chacun dans son métier – ne serait-ce que pour réagir à la concurrence des sociétés de courtage en travaux, qui se développent de plus en plus. Alors on s'organise, en formant une sorte d'entreprise générale pour les particuliers, où chacun reste dans son métier. Pour autant, créer un groupement ne s'improvise pas. Avec l'accompagnement de la FFB, nous nous sommes formés sur une période de six mois, en nous posant toutes les questions utiles avant de démarrer, afin d'être bien calés quand nous serions en face du

client. Nous avons déjà travaillé en groupement sur trois chantiers – la rénovation d'un cabinet de kiné et de deux logements. Le principe est que le membre du groupement qui apporte l'affaire est ensuite l'interlocuteur privilégié du client. Pour gérer l'administratif, nous utilisons pour l'instant les outils que la FFB met à la disposition de ses adhérents, la plateforme en ligne GPS Artisan et le logiciel Anabase, chacun saisissant ses données techniques sans qu'on doive copier/coller les devis des uns et des autres. Le client ne voit pas les contraintes, c'est à nous de les gérer entre nous, et ça a plutôt bien fonctionné jusqu'à présent. On apprend à se connaître, nous sommes tous dans le même bateau, solidaires, et si nous pouvons ainsi générer un supplément d'activité pour nos entreprises, on ne s'en plaindra pas, surtout par les temps qui courent !



(1) Rénovation « performante » ou « très performante » selon que le logement a bénéficié d'au moins 2 ou 3 gestes compatibles avec les niveaux requis pour l'obtention des aides de l'État et ayant un impact énergétique important sur le logement. Les gestes concernent par exemple des isolations performantes sur plus de 50 % de la surface des parois, ou des vitrages double à isolation renforcée ou triple, et représentant plus de 50 % des vitrages du logement.

(2) Térawattheures cumulés actualisés.

### POUR EN SAVOIR PLUS

- [www.batirpourlaplanete.fr](http://www.batirpourlaplanete.fr)
- FFB-DAT (Direction des affaires techniques), tél. : 01 40 69 52 67



## LES CLIENTS APPRÉCIENT LE SERVICE QU'ON LEUR APPORTE

Nicolas Blangy, groupe PRM Bâtiment, Amiens (Somme)



Nous sommes un groupe d'une centaine de salariés qui réalise tous travaux de peinture – intérieure et extérieure, y compris l'ITE – et de sols souples. Nous avons créé le groupement At'Home avec l'idée notamment d'y faire entrer des jeunes, pour épauler ceux qui démarrent dans nos métiers. Mais la solidarité ne fait pas tout. Il faut avoir la volonté, l'envie de s'engager car c'est un investissement qui prend du temps et génère aussi des coûts puisqu'on crée

une structure commune. Il faut bien se coordonner en amont, car on entre dans une organisation différente du fonctionnement habituel de nos entreprises, où l'on ne rend des comptes qu'à nos clients. On doit donc se fixer des règles et des objectifs qui nous engagent collectivement, chacun y mettant du sien pour répondre aux demandes des autres dans les temps, même si sa propre contribution au chantier est mineure par rapport aux autres. Les premiers retours sont positifs. Les clients apprécient le service qu'on leur apporte. C'est une vraie différence pour un particulier d'avoir affaire à un seul interlocuteur et, derrière lui, à une organisation où les corps de métier se coordonnent entre eux.

Le groupement répond donc clairement à un besoin. En revanche, l'objectif de performance énergétique n'est pas en soi une motivation suffisante pour les clients. Ils profitent des aides au passage, mais leur projet est plus global : ils s'engagent dans des travaux quand il s'agit de réhabiliter ou de créer un logement, ou encore l'extension d'une maison. Si le marché de la rénovation énergétique finit par décoller, on sera bien placés pour y participer, en ayant fait l'effort d'abord de nous qualifier RGE, puis de nous organiser collectivement pour aller au-devant des attentes des particuliers.



## OBLIGATIONS DE TRAVAUX NOUVEAUX TEXTES RÉGLEMENTAIRES

- La loi de 2015 relative à la transition énergétique instaure le principe d'une obligation d'économies d'énergies pour les bâtiments tertiaires, dont les modalités d'application seront fixées par un décret actuellement en cours d'élaboration. La mesure concernera les bâtiments de bureaux, de commerce et d'enseignement de plus de 2 000 m<sup>2</sup>. Chaque bâtiment devra faire l'objet d'un audit énergétique, suivi d'un plan d'actions permettant d'atteindre une réduction de 25% des consommations du bâtiment d'ici 2020. Il s'agira d'une obligation de résultats, portant sur l'ensemble des usages du bâtiment. Si l'atteinte de l'objectif de réduction des consommations nécessite un investissement de plus de 200 € HT/m<sup>2</sup> ou un temps de retour sur investissement de plus de cinq ans (dix ans pour les collectivités locales et l'État), l'exigence pourra être adaptée par le propriétaire. L'objectif pourra être atteint soit à l'échelle du bâtiment, soit à celle du parc du propriétaire.
- Par ailleurs, un décret publié le 31 mai dernier rend obligatoire la réalisation de travaux d'isolation thermique lorsqu'une rénovation importante d'un bâtiment est programmée. L'obligation d'isolation en cas de ravalement de la façade et/ou de réfection de la toiture s'appliquera aux logements, bureaux, bâtiments d'enseignement, bâtiments commerciaux et hôtels. Dans les logements, l'obligation d'isolation lors de la transformation de garages, combles ou pièces non aménagées en pièces habitables concernera les locaux dont la surface de plancher est supérieure à 5 m<sup>2</sup>. Le décret entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.



## JE CONSIDÈRE LA DIMENSION DE CONSEIL COMME ESSENTIELLE

Sébastien Roger, menuiserie Roger, La Charité-sur-Loire (Nièvre)



J'ai travaillé pendant une dizaine d'années en menuiserie, comme chef d'équipe en pose puis comme chef d'atelier PVC, avant de franchir le pas et de m'installer à mon compte, en EURL, dans ma région natale.

À La Charité-sur-Loire, je suis un enfant du pays et les gens me connaissent. Je travaille dans la proximité et la confiance avec mes clients. Je considère la dimension de conseil comme essentielle : toute ma démarche consiste à leur expliquer que je ne suis pas un vendeur de fenêtres, et qu'on ne pose pas n'importe quoi n'importe où et n'importe comment. Ce qui m'aide à faire la différence, outre le savoir-faire que j'ai accumulé au fil des années, c'est la

qualification RGE. Souvent, d'ailleurs, les clients viennent à nous après avoir saisi « professionnel RGE » sur internet, avant de chercher par corps de métier. Ils comprennent l'intérêt de faire appel à des professionnels qui vont faire de la qualité jusqu'au bout. La qualification RGE nous aide à nous distinguer des entreprises qui font de la vente en force, en prenant appui sur les aides sans avoir nécessairement les savoir-faire derrière. Nous sommes plusieurs

artisans à nous être regroupés pour réaliser ensemble des chantiers de rénovation, notamment pour des particuliers qui rachètent des maisons dans la Nièvre pour s'y installer, et qui profitent des aides pour s'engager dans des projets où la performance énergétique va de pair avec des aménagements de confort. Chacun a sa spécialité – isolation, électricité, plomberie-chauffage, couverture... – et personne ne prend le métier de l'autre. Une partie de nos chantiers

vient aussi des opérations financées par l'Anah. Ma première année d'activité a été bonne, la deuxième est bien engagée, et j'ai embauché au printemps une secrétaire. Si je continue à me développer au même rythme, j'envisage de recruter une petite équipe de pose. Ce qui pourrait me freiner, c'est le temps nécessaire à la formation de toute l'équipe.

