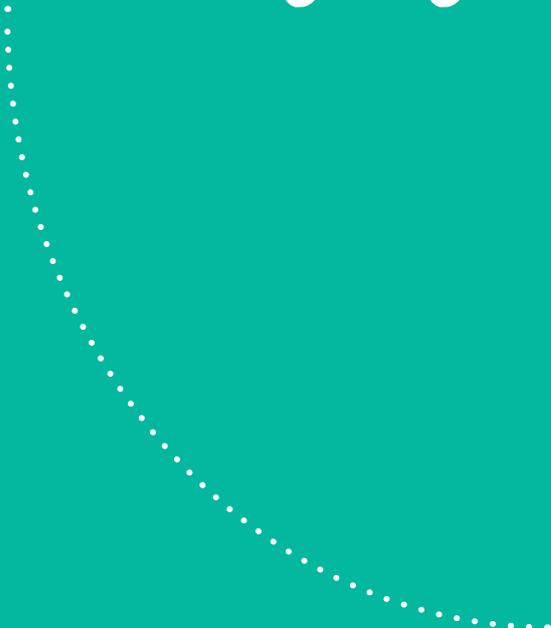


RÉNOVER *c'est gagner*



ARGUMENTAIRE PARTICULIERS

**LE SERVICE PUBLIC QUI FACILITE
LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE
EN PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR**

UNE MISSION MENÉE PAR

Studio MADEHOK & COCONOTEK

Communication creativ'
& Conception et rédaction
de contenus marketing

> JUIN 2017

COMITÉ DE PILOTAGE DE LA MISSION

ADEME PACA
RÉGION Provence-Alpes-Côte d'Azur
DREAL PACA
Département des Hautes-Alpes
ALEC Métropole Marseillaise
AREVE 83

► NOTIONS CLÉ

DISPOSITIF

« RÉNOVER C'EST GAGNER »

- Conseil gratuit
- Sécurité
- Confiance
- Parcours fléché
- Neutralité
- Information claire, vraie, fiable, mise à jour

LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

- Valeur ajoutée logement : confort, qualité d'usage, santé, bien-être, valeur patrimoniale, valeur verte.

► MOMENTS CLÉ

- Mutation immobilière
- Déménagement
- Amélioration / transformation du logement
- Changement familial

► CHIFFRES CLÉ

Voir annexe en fin de document.

RÉSEAUX SOCIAUX

#simplifiezvouslestravaux

#pourelarenojesuischaud

#jaimelstravaux

Ces documents ont été conçus afin de **fournir les arguments, messages et éléments de langage utiles pour expliquer et faire connaître** les plateformes territoriales de la rénovation énergétique, au grand public, aux professionnels, aux collectivités et à leurs élus.

Destinés aux conseillers des plateformes et à celles et ceux qui participent à leur développement, ces argumentaires ont vocation à :

- fournir des « matériaux » pour les différentes actions de communication à mener
- poser les jalons essentiels pour élaborer les discours à destination des différents publics
- être adaptés au contexte local
- s'enrichir et évoluer au fil des expériences

ÉLÉMENTS DE DISCOURS

1. Qu'est-ce que la plateforme « RÉNOVER c'est gagner » ?
2. Quel est son objectif ?
3. Qui est présent sur la plateforme « RÉNOVER c'est gagner » ?
4. Qu'apporte le dispositif « RÉNOVER c'est gagner » aux particuliers ?
5. Quels types d'informations peut apporter « RÉNOVER c'est gagner » ?
6. Concrètement, comment se déroule l'accompagnement ?
7. Avec « RÉNOVER c'est gagner », on ne s'occupe de rien ?
8. Trouve-t-on des artisans et professionnels de confiance grâce à « RÉNOVER c'est gagner » ?
9. Quel est le meilleur moment pour faire appel à « RÉNOVER c'est gagner » ?
10. Pourquoi s'adresser à la plateforme « RÉNOVER c'est gagner » de son territoire ?

Quelques questions ou objections ... et quelques réponses

1. Qu'est-ce que la plateforme « RÉNOVER c'est gagner » ?

C'est la plateforme de la rénovation énergétique de votre territoire. Prévues par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), la plateforme de la rénovation énergétique fournit **un accompagnement gratuit et personnalisé** aux particuliers qui souhaitent rénover leur logement.

2. Quel est son objectif ?

Simplifier les démarches des habitants du territoire, en leur donnant accès à toutes les informations et dispositifs d'aide et d'accompagnement en lien avec la rénovation de l'habitat.

3. Qui est présent sur la plateforme « RÉNOVER c'est gagner » ?

C'est un **dispositif local** qui **rassemble l'ensemble des acteurs du territoire** : les professionnels et entreprises des secteurs du bâtiment, énergie, de la banque, de l'immobilier, etc., les institutionnels et les collectivités, les organismes professionnels et publics.

Elle est animée par des conseillers dédiés à la rénovation et à la maîtrise de l'énergie.

4. Qu'apporte la plateforme locale aux particuliers ?

- **Un parcours simplifié** pour les porteurs de projets de rénovation, d'agrandissement, d'embellissement ou d'adaptation de leur logement (avec travaux énergétiques).
- **Un cadre structurant** : des conseillers qui maîtrisent parfaitement le sujet, qui sont indépendants (hors de toute contingence commerciale), avec une parfaite connaissance des acteurs du territoire (institutions et professionnels).
- **Un accompagnement de proximité** : les conseillers « RÉNOVER c'est gagner » travaillent sur le territoire et proposent des solutions adaptées au contexte local, avec des professionnels proches des chantiers à réaliser.
- **De la confiance** : entreprendre des travaux dans son logement est un exercice pénible pour les particuliers. C'est complexe, technique et coûteux... Le suivi gratuit des conseillers de « RÉNOVER c'est gagner » aux étapes clé du projet, est rassurant. Les porteurs de projet sont moins enclins à abandonner en cours de route.
- **Une information valide, sur mesure et donc utile !** Les particuliers qui ont un projet de rénovation font généralement des recherches préalables (via internet essentiellement). Et se noient très vite sous le flux d'informations contradictoires ! Les conseillers « RÉNOVER c'est gagner » apportent une information claire tant sur les solutions techniques, que sur les aides, les possibilités de financement et les réseaux de professionnels fiables à qui faire appel.

5. Quels types d'informations peut apporter « RÉNOVER c'est gagner » ?

- Toutes les informations indispensables pour entamer, entreprendre et réussir ses travaux de rénovation énergétique.
- Ces informations sont fiables ! Nous sommes un service public et non commercial, nous ne touchons aucune commission ni rémunération du privé.
- Nous vous « préparons » le travail en vous fournissant **des conseils précis et des outils** pour y voir plus clair (diagnostic énergétique, simulateur de financement, outil d'aide à la rénovation de l'habitat existant, etc.).

6. Concrètement, comment se déroule l'accompagnement ?

« RÉNOVER c'est gagner » propose un suivi gratuit et indépendant aux 5 étapes clés du projet de rénovation.

- **Diagnostic initial :**

Définition précise du projet, les travaux à faire en priorité, les différentes solutions techniques.

- **Financement et aides financières :**

A quelles aides avez-vous droit, quelles démarches faire pour les obtenir, quelles sont les solutions de financement qui vous conviennent.

- **Choix des professionnels :**

Orientation vers les entreprises qualifiées sur le territoire.

- **Avis sur les devis :**

Sont-ils conformes au respect des normes ? Donnent-ils accès aux aides financières ?

- **Utilisation du nouveau logement :**

Comment utiliser ces nouveaux équipements, quels bons comportements adopter.

7. Avec ce dispositif, on ne s'occupe de rien ?

Nous sommes à vos côtés pour vous fournir les informations pertinentes pour réaliser votre projet dans les meilleures conditions. Mais on ne se substitue pas au maître d'œuvre, c'est-à-dire que nous ne gérons pas votre chantier.

Grâce à nos conseils, **vous pourrez mener votre projet de manière autonome** : vous aurez les toutes cartes en mains.

« RÉNOVER c'est gagner » c'est votre GPS : on vous indique le bon chemin, on vous évite de vous perdre en route, on peut même vous donner les raccourcis, mais on ne conduit pas (les travaux) à votre place .

Si la tâche vous paraît trop compliquée, nous pouvons chercher ensemble un professionnel qui s'occupera du chantier de A à Z.

8. Trouve-t-on des artisans et professionnels de confiance grâce à « RÉNOVER c'est gagner » ?

Oui, c'est l'une des raisons d'être de ce dispositif : mettre en relation les porteurs de projets avec les bons professionnels. Certains se sont d'ailleurs regroupés et proposent des prestations de rénovation globale.

Les artisans et professionnels de « RÉNOVER c'est gagner » sont des partenaires engagés. Ils ont les compétences et certifications requises pour réaliser vos projets. Les conseillers vous orientent vers les entreprises qualifiées pour le type de chantier demandé. Ce sont des entreprises de proximité.

Outre les artisans, vous pourrez être mis en relation avec des établissements bancaires ou de prêt proches de chez vous pour financer vos projets et avancer rapidement.

9. Quel est le meilleur moment pour faire appel à « RÉNOVER c'est gagner » ?

- **Avant :**

Le plus tôt possible, dès que vous réfléchissez à entreprendre des travaux pour améliorer votre logement. Nous pourrions ainsi déterminer précisément quels travaux de rénovation énergétique sont les plus opportuns à réaliser.

Intervenir en amont du projet permet d'optimiser les travaux, tant sur le plan technique qu'économique, et de réduire la durée du chantier.

Par exemple, vous pensiez changer vos fenêtres pour améliorer l'isolation de votre logement ? Mais si l'on regardait d'abord du côté du toit et des combles ? Ils représentent 25 à 30 % des déperditions thermiques, contre 10 à 15 % pour les fenêtres. Il serait donc judicieux de s'en occuper en priorité... On vous dit comment faire.

- **Pendant les travaux, et à tout moment :**

Vous avez entrepris des travaux et vous rencontrez des difficultés ? Vous n'êtes pas certain d'avoir choisi la meilleure option pour revoir l'isolation ? Chez vous, vous étouffez l'été, vous grelottez l'hiver. Quelle alternative à la climatisation pour rafraîchir son logement ? Pour toutes ces questions (et bien d'autres), « RÉNOVER c'est gagner » vous apporte des conseils et propose des solutions.

- **Après :**

- Votre logement est rénové mais vous avez des doutes sur l'utilisation de certains équipements, vous souhaitez encore mieux contrôler vos consommations énergétiques... « RÉNOVER c'est gagner » vous accompagne pour profiter au mieux de votre logement rénové.

- Vous avez mené vos travaux de mains de maître ? Venez partager votre expérience. Rejoignez la communauté des as de la rénovation de votre région. Devenez ambassadeur « RÉNOVER c'est gagner » et participez aux événements et rencontres que nous organisons. La rénovation énergétique du territoire passe par vous aussi !

10. Pourquoi s'adresser à la plateforme de son territoire ?

- Parce que vous aurez **accès à des informations sur mesure**. Les aides auxquelles vous avez droit par exemple. Il n'y a pas que les aides de l'État. Certaines communes et collectivités du territoire aussi donnent des coups de pouce aux projets de rénovation des habitants.
- Parce que vous y trouverez **les professionnels de proximité**. Cela facilite les relations et fait gagner du temps.
- Parce que vous serez **aiguillé vers les services et interlocuteurs les plus proches**.
- Parce que c'est beaucoup plus pratique tout simplement d'avoir **un interlocuteur près de chez soi**. Il connaît parfaitement le sujet de la rénovation énergétique, les personnes, les organismes à solliciter et les professionnels du coin.

Quelques questions ... et quelques réponses

« J'ai vu beaucoup d'artisans, aucun d'eux ne dit la même chose, qui croire ? »

Nous ! Vos conseillers « RÉNOVER c'est gagner ». Nous vous offrons un conseil neutre, gratuit et indépendant parce que nous sommes un service public et nous ne sommes liés à aucune entreprise commerciale.

Vous ! Nous pouvons être à vos côtés et vous donner les informations nécessaires. Vous guidez dans votre parcours pour réussir votre projet de rénovation.

Par exemple : les aides financières auxquelles vous avez droit, des informations techniques précises, les artisans et professionnels à qui vous adresser. Nous vous indiquons la marche à suivre, on étudie les devis avec vous.

En résumé : on vous simplifie les démarches et on vous aide à faire le bon choix. Mais le chef de projet, c'est vous !

« Les travaux de rénovation c'est trop compliqué pour moi, je préfère reporter »

C'est vrai, ce n'est pas simple. Mais plutôt que de reporter, pensez à ce que vous allez gagner à rénover !

- **du temps** : avec « RÉNOVER c'est gagner », vous connaissez enfin la marche à suivre : quels types de travaux engager, les priorités, leur financement, leur réalisation par les artisans et professionnels compétents présents sur le territoire.
- **du confort et du bien-être** : imaginez-vous avec votre famille, bien au frais l'été, bien au chaud l'hiver, dans votre logement rénové, bien isolé et bien équipé ...
- **un patrimoine valorisé** : votre logement rénové est à la fois plus confortable et économe en énergie. Si vous le revendez, les acquéreurs potentiels seront plus nombreux.
- **des aides financières** : les différentes primes et aides des pouvoirs publics, (État, région, département, collectivités) et des fournisseurs d'énergie, peuvent alléger considérablement la facture de vos travaux.
- **des factures moins élevées** : forcément vous consommez beaucoup moins d'énergie.

« Je ne comprends rien aux aides, il y en a tellement, elles changent tout le temps. Comment savoir à quoi j'ai droit précisément ? »

On est d'accord, ce n'est pas toujours très clair. Mais avec « RÉNOVER c'est gagner » vous pouvez connaître précisément les aides auxquelles vous pouvez prétendre. Les conseillers connaissent cela par cœur ! Ils étudient tout cela précisément avec vous, selon votre type de logement, vos revenus, sa situation, votre lieu de résidence, le type de travaux à effectuer, etc. Aucune aide, prime ou crédit d'impôt ne vous échappera... Vous n'aurez qu'à suivre leurs indications pour en bénéficier.

Annexe Exemples de quelques chiffres clé

Utiles pour communiquer

Aides publiques :

58% des Français sous-estiment les aides publiques (notamment le CITE). De façon surprenante, cette méconnaissance est particulièrement marquée chez les CSP+, les propriétaires et les occupants de maisons individuelles*.

Pour entamer des travaux de rénovation énergétique :

42% des Français attendent une meilleure information sur les aides et 1/3 attendent des démarches simplifiées*.

Budget :

2 960 €

S'ils devaient réaliser des travaux d'isolation chez eux, les Français pourraient y consacrer un budget moyen de **2 960 €** (40 % sont prêts à dépenser plus de 2 000 euros et 20 % plus de 5 000 euros)*.

20% des ménages ayant réalisé des travaux ont eu recours à un prêt**

Selon l'Étude OPEN 2014 : « Les dépenses engagées par logement pour des rénovations dites performantes à très performantes se situent entre 11 000 € et 25 000 € ».

Les réductions de consommations d'énergie peuvent représenter **30 à 50 %**.

Dépense énergétique :

2 300 € par an

Selon l'INSEE, la dépense énergétique par logement est de **2 300 € par an**, dont **70 % lié au chauffage**, soit 1 600 €.

Valeur patrimoniale :

+ 5%

Il existe un lien entre le prix d'un bien immobilier et son étiquette énergétique.

L'écart avec un bien de référence serait de l'ordre de 5 % en moyenne par lettre du DPE ! (Hors IDF)***.

* Étude « Les Français et le froid » TEKSIAL / OpinionWay, fév. 2016

** Open 2015 Ademe

*** Étude de l'association DINAMIC, 2013