

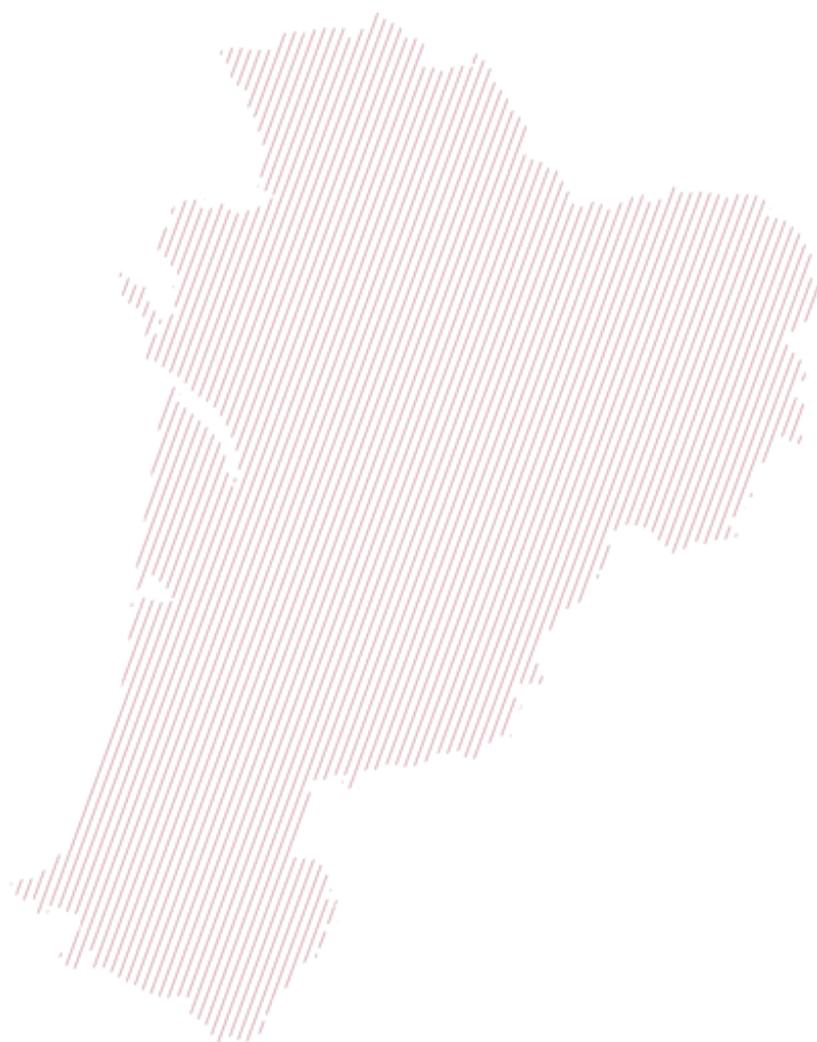
Elaboration du Programme Régional pour l'Efficacité Energétique de la Région Nouvelle-Aquitaine

Journée de lancement

RÉNOVATHON #1

Compte-rendu
des ateliers contributifs

6 mars 2019 à Bordeaux



En partenariat avec
l'Etat-ANAH et l'ADEME



Sommaire

Introduction	4
Thème 1 La rénovation énergétique des logements individuels privés	6
Thème 2 La rénovation énergétique des copropriétés.....	22
Thème 3 La rénovation énergétique du logement social	29
Thème 4 La rénovation énergétique des bâtiments publics et tertiaires privés.....	34

Introduction

L'élaboration du Programme Régional pour l'Efficacité Energétique de la Région Nouvelle-Aquitaine a démarré le 6 mars 2019 à Bordeaux.

Lors de cette première journée de travail une centaine de professionnels du secteur ont pu assister durant la matinée à une série d'interventions permettant de faire le point sur le cadre dans lequel s'inscrit l'élaboration de ce programme régional : objectifs nationaux et régionaux, état des lieux du parc de bâtiments et des dispositifs existants sur la région, et retour d'expériences sur les démarches menées par d'autres Régions françaises en la matière.



La matinée a fait l'objet d'une captation vidéo disponible ici :

<https://www.youtube.com/watch?v=AlQu6FjOe38>.

Le diaporama des interventions est joint en annexe à ce compte rendu.

Introduction

L'après-midi a été consacrée à des ateliers contributifs à l'élaboration de ce futur PREE.

Ces ateliers ont constitué les premiers temps d'échanges d'une démarche de co-construction qui se déroulera jusqu'en juin 2019.

Rassemblés autour de tables de 8 à 10 personnes, les participants étaient invités à travailler autour de 4 thématiques définies au préalable :

- La rénovation énergétique des **logements privés individuels** (6 tables)
- La rénovation énergétique des **copropriétés** (1 table)
- La rénovation énergétique des **logements sociaux** (1 table)
- La rénovation énergétique des **bâtiments tertiaires/ publics** (3 tables)



Dans un premier temps les participants étaient invités à réfléchir en groupe aux enjeux de la rénovation énergétique dans le thème de leur atelier.

Dans un second temps ils ont mené une réflexion individuelle puis collective sur les pistes d'actions possibles pour surmonter les freins identifiés et atteindre les objectifs du futur PREE.

Les pages qui suivent restituent les résultats des échanges menés par l'ensemble des participants sur les différents thèmes.

Comment lire le compte rendu des échanges ?

Des enjeux identifiés au préalable à l'atelier étaient proposés comme point de départ aux participants. Ils sont rappelés ici, et les modifications apportées par les participants (lorsqu'il y en a) sont indiquées en italique.

La colonne de droite est la retranscription des compléments apportés par les participants sur les freins (et sur les opportunités pour le thème 4). La colonne de gauche est une reformulation des idées clés qui émergent des contributions une fois rassemblées.

ici sont rappelés les points de départ qui étaient proposés aux participants sur les thèmes 1 à 3 : les éléments issus des textes de loi et les questions clés que l'on se pose aujourd'hui pour la mise en œuvre d'actions.

Dans les chapitres suivants sont retranscrites toutes les contributions des participants (organisées par rubriques pour les thèmes 1 et 2). En fin d'atelier les participants pouvaient positionner des gommettes sur les contributions qui leur paraissaient prioritaires : celles-ci sont indiquées en rouge.

Thème 1

La rénovation énergétique des logements individuels privés





Etape 1 : La naissance de l'idée LES FREINS

Les freins de départ

- Une envie de faire mais pas forcément à visée énergétique
- Les craintes/ réticences vis-à-vis d'un projet de rénovation énergétique (trop cher, trop compliqué, trop long)
- Les a priori négatifs et les « on-dit » sur les rénovations sur les mauvaises expériences (malfaçons, absence d'économies réelles)

Aucune modification n'a été apportée sur ces freins par les participants.

Les freins complémentaires apportés par les participants

L'analyse transversale des contributions fait émerger 4 idées clés complémentaires aux freins pré-identifiés :

La rénovation n'est pas ressentie comme un besoin (pas de perception de l'état énergétique réel du logement)	<ul style="list-style-type: none">• « Manque de perception de l'état énergétique réel du logement »• « Méconnaissance des coûts de consommations énergétiques »• « Prise de conscience de l'état de son logement »• « "Après moi le déluge" rénover ça ne vaut le coup, rénover ne rien changer »• « Quand tout est en bon état dans le logement pas besoin de faire des travaux »• « Les privés ne savent pas évaluer leur facture, la comprendre »• « Mauvaise perception de la performance de son logement »
Les messages de la communication actuelle ne correspondent pas aux priorités des ménages	<ul style="list-style-type: none">• « Attention au discours qui dit que la baisse de consommation énergétique c'est la décroissance, faire évoluer les valeurs étatiques en matière de décroissance »• « Manque de communication : elle doit être cohérente sur les bonnes problématiques/ valeurs : parler du confort »• « Argument santé / Qualité de l'Air Intérieur / bien être retour d'expérience »• « Différence entre PO et objectifs nationaux »• « Manque de présence/ d'animation sur le terrain »
Il s'agit d'un projet ressenti comme "intrusif" , sentiment renforcé par les pratiques de démarchage commercial	<ul style="list-style-type: none">• « Intrusion dans l'intimité/ vie privée »• « Démarchage commercial excessif »• « Messages commerciaux parasites »• « Certaines défiances engendrées par les pratiques de démarchage d'acteurs indélicats, recherche d'un professionnel de "confiance" »• « Une certaine défiance envers les professionnels et/ou les prescripteurs »
Pour les ménages, rénover est trop compliqué (techniquement, financièrement et même d'un point de vue administratif), ce qui est renforcé par le manque de lisibilité des dispositifs d'aide	<ul style="list-style-type: none">• « Délais/ manque de temps (acteurs, connaissances subventions, travaux...) »• « Manque de lisibilité dans les informations et acteurs »• « Manque de connaissances techniques »• « Auto exclusion au droit aux aides »• « Pas d'identification des différents acteurs »• « Peur du changement (des perturbations liées au chantier) »• « L'âge (obtention d'un prêt, perspectives départ : mort ou EHPAD) »• « Multiplicité des acteurs, ne pas savoir à qui s'adresser »• « Illisibilité des dispositifs financiers (multiplicité des aides) »• « Accidents de la vie, évolutions »



Etape 1 : La naissance de l'idée LES PISTES

Les points de départ

- Une stratégie de communication lisible et qui donne envie : quelles cibles ? quels principes ? ...
- La mobilisation de tous les acteurs publics et privés : comment ? qui ? ...
- Service public : un guichet unique : comment ? ...
- « Embarquement » de la performance énergétique dans le projet de travaux : comment ? ...
- Le repérage des publics précaires énergétiques : comment ? qui ? ...

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

... Une stratégie de communication lisible et qui donne envie

<p>La communication doit porter sur des valeurs parlantes, significatives : la santé, le confort, la faisabilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Communication doit porter sur le confort, la santé » • « Durable : arrêter sur économie et parler confort, santé, patrimoine » • « Interroger les bonnes valeurs » • « Communication orientée sur la rénovation performante économe » • « Communication sur confort, la faisabilité » • « Argument : confort y compris l'été, rendre la rénovation glamour, confort, belle maison » • « Attention notion de confort ou d'économie d'énergie »
<p>Le discours doit être harmonisé et vulgarisé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Des ambassadeurs communs » • « Coordination entre campagne nationale et relais locaux » • « Communication toute l'année » • « Trouver un écho à l'échelle locale des campagnes nationales (EX faire) STOP effet annonces » • « Eveiller sur les solutions possibles » • « Vulgarisation discours adapté au public » • « Eviter de multiplier les actions de communication : ANAH, coup de pouce, FAIRE = illisibilité »
<p>Valoriser des retours d'expériences</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Communication plus positive retour expérience réussie » • « Convaincre par l'exemple » • « Retour d'expériences concrètes en vidéo » • « Communication nationale simple sur missions réalisées »
<p>La question de l'échelon de la mise en œuvre de la communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Stratégie de communication délivrée localement à l'échelle des collectivités » • « Communication locale dans les bulletins communaux, avec interco un exemple de rénovation (en rénovation globale) » • « Vecteurs : bulletins communaux, Facebook... » • « Guichet unique efficace » • « Portage politique régionale »

... La mobilisation de tous les acteurs publics et privés

Améliorer la formation des professionnels	<ul style="list-style-type: none"> « Intensifier la montée en puissance de tous les acteurs : notaires, banquiers, experts immobiliers » « Un conseil humain et technique ENJEU de FORMATION »
Promouvoir une approche éducative et positive de la rénovation énergétique	<ul style="list-style-type: none"> « Plus d'éducation à l'énergie et à l'environnement » « Plutôt qu'approche technique rébarbative : approche affective/ émotionnelle ; Faire "rêver", "plus besoin de chauffage" » « Autonomie énergie : croire en la possibilité de se passer d'un système de chauffage si l'enveloppe est suffisamment bonne et avec les apports solaires conséquents » « Sensibilisation ludique via : spectacle, voisinage et groupement d'achat, convivialité, humour »
S'appuyer sur la « toile » des prescripteurs directs et indirects	<ul style="list-style-type: none"> « Mettre en place des réseaux d'acteurs locaux » « Se greffer aux évènements existants » « Permettre aux acteurs (travailleurs sociaux, EIE) de se rencontrer, se connaître et se renvoyer les particuliers » « Assises de l'énergie locale de tous les acteurs » « Naissance de l'idée : s'appuyer sur réseau de prescripteurs : notaires, agents immobiliers » « Repérage par des équipes de confiance à domicile (facteurs ?) » « Un ambassadeur célèbre qui promeut le passage à l'acte »

... Service public : un guichet unique

Un guichet unique de proximité, avec une suggestion récurrente : la forme « maison de l'habitat »	<ul style="list-style-type: none"> « Portée territoriale, proximité (EPCI ou Conseil Départemental selon les territoires) » « Coopération des acteurs locaux » « Un guichet vraiment unique par territoire (maison de l'habitat) » « Emergence de maison de l'habitat et de l'énergie » « Création de maisons de l'habitat locales regroupant les services publics de l'Etat » « Création d'un guichet unique en rural et urbain type maison de l'habitat à Pau » « Une plateforme par EPCI pour garantir le service public de proximité » « Démarche plus offensive du public » « Proposer un parcours d'accompagnement de la naissance du projet ou suivi des consommations après travaux » « Formation des conseillers sur accompagner des changements de comportements »
La création d'un répertoire/ numéro unique	<ul style="list-style-type: none"> « Un répertoire SOBRE des aides disponibles pour les PO » « Porte d'entrée unique pour rediriger vers opérateurs (numéro unique) »

... « Embarquement » de la performance énergétique dans le projet de travaux

Renforcer les partenariats locaux pour faciliter l'embarquement de la performance	<ul style="list-style-type: none"> « Fédérer/ mobiliser les acteurs d'un territoire et surtout sociaux » « Partenariat aménagement intérieur (embarquer isolation) » « Partenariat agence immobilière (simulation avant/ après donne envie) » « Partenariat assurance suite sinistre » « S'appuyer sur artisans qui sont prescripteurs » « De plus grosses enveloppes budgétaires pour travaux mixtes de la part de l'Anah »
Renforcer les obligations d'embarquement de la performance énergétique dans la rénovation	<ul style="list-style-type: none"> « Embarquement : étude thermique obligatoire pour travaux de grande ampleur » « Obligation d'un audit en cas de vente » « Imposer la rénovation lors de ravalement, réfection des parois opaques » « Garantie de performance énergétique = ambition définie de la collectivité territoriale » « Obligation de rénover lors du changement d'occupant (vente, locataire) (niveau national) »

... Le repérage des publics précaires énergétiques

<p>Mettre en réseau les acteurs qui permettent de repérer les publics précaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Aide-ménagère » • « Médecin » • « Professionnel (artisan) » • « Donneurs d'alerte : aides à domicile, médecins, travailleurs sociaux » • « Identifier les donneurs d'alerte » • « Civigaz identification situation précarité lors contrôle installation gaz » • « CCAS, factures impayées, mairie » • « Précaires énergétiques : travail avec les fournisseurs d'énergie »
<p>Développer des outils à mettre en place dans les PTRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Mettre en place un SLIME sur chaque PTRE » • « Animation/ outils permettant de détecter les risques de précarité énergétique » • « Développer sur tous les territoires la CARTTE et les financements du reste à charge PROCIVIS »
<p>S'appuyer sur la mise à disposition des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Partage des fichiers FSL, CCAS, CIAS » • « Lever les freins à la diffusion de données personnelles »



Etape 2 : La conception du projet LES FREINS

Les freins de départ

- Un manque de visibilité du service public + *articulation compliquée entre les nouveaux publics, Etat, Région, EPCI*
- Un manque d'accompagnement + *de disponibilité des maîtres d'ouvrages et des accompagnateurs + profusion d'acteurs*
- Un décalage entre le projet et les besoins, attentes et contraintes du ménage
- Une certaine défiance envers les professionnels et/ou les prescripteurs (*agence immobilière par rapport à SPPEH/ EIE et plateformes*)

Les freins complémentaires apportés par les participants

L'analyse transversale des contributions fait émerger 3 idées clés complémentaires aux freins pré-identifiés :

<p>La complexité du projet, renforcée par le manque de visibilité des dispositifs et l'impact négatif des pratiques de démarchage</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Un manque de visibilité du service public / articulation compliquée entre nouveaux publics, Etat, Région, EPCI » • « Démarchage commercial massif/abusif » • « Complexité des aides / délais traitement dossier et chiffrage/ estimation du dossier » • « Certaine défiance engendrée par les pratiques de démarchage d'acteurs indécents, recherche d'un professionnel de "confiance" » • « Méconnaissance/ Un manque de visibilité du service public/ un manque d'accompagnement » • « Discours multiple et non similaires » • « "Je n'y connais rien" » • « La complexité des aides financières et leurs accès » • « Multiplication des acteurs »
<p>Un rôle majeur des professionnels (entreprises, mais aussi autres prescripteurs : banques, agents immobilières, fournisseurs d'énergie...), mais qui n'est pas toujours à la hauteur des enjeux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Les gens passent par des entreprises » • « Manque de sérieux des diagnostics obligatoires » • « Méconnaissance des dispositifs par les professionnels » • « Une certaine défiance envers les professionnels et/ou les prescripteurs (agence immobilière), par rapport SPPEH/EIE/ plateformes » • « Campagne de com (EDF/ ENGIE) de la non efficacité énergétique » • « Rôle des banques qui ne "jouent pas le jeu" » • « Offres de marché pas toujours pertinentes : isolant mince, ventilation mécanique par insufflation, capteurs hybrides » • « Risque de travaux non performant » • « Avoir une liste d'artisans fiables »
<p>Une offre de conseil qui n'est en définitive pas suffisante (pas assez de temps, pas de prise en compte des spécificités, appui sur le numérique qui ne doit pas être une « solution miracle », ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Gratuité du conseil qui n'en est pas un » • « Décalage entre les attentes des ménages et les besoins de rénovation globale » • « Exclusion numérique (dématérialisation) » • « Prise en compte localisation du projet (secteur sauvegardé, bâti ancien...) » • « Un manque de disponibilités des MO, des accompagnants » • « Dispositif trop court doit s'inscrire dans le temps et ne pas avoir d'effet d'aubaine » • « Un manque d'accompagnement (profusion, acteurs non connus) » • « Pas d'objectif global de performance/ Cep <50 kWh/m² » • « Penser aux exclus du numérique »



Etape 2 : La conception du projet LES PISTES

Les points de départ

- SERVICE PUBLIC : un réseau unique de plateformes, sur le principe d'un guichet unique : structuration ? missions ?
- Evolution de l'offre privée et articulation avec le service public sur les audits et l'accompagnement des ménages (sur quoi ? Par qui ? en lien avec qui ?)
- L'intégralité des autres enjeux (sanitaires, caractère ancien ou patrimonial du bâti...) : lesquels ? comment ?
- L'auto-rénovation : quel accompagnement ? quelle articulation avec les professionnels ?

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

... SERVICE PUBLIC : un réseau unique de plateformes, sur le principe d'un guichet unique : structuration ? missions ?

Mettre en place une réelle porte d'entrée unique pour le public	<ul style="list-style-type: none"> • « Guichet unique fédérateur des différents intervenants : tous publics puis aiguillage public Habiter Mieux ou autres (visite à domicile) » • « Désigner un référent unique (accompagnateur) » • « Eviter de multiplier les acteurs de l'énergie » • « Tiers de confiance local » • « Site internet unique pour le calcul des aides en fonction des RFR et travaux et renvoie aux EIE »
Fournir une aide personnalisée qui s'adapte aux besoins des ménages	<ul style="list-style-type: none"> • « Préconisations techniques en rapport avec le bien » • « Visite conseil : diagnostic + plan de financement concret et personnalisé » • « Conseil (besoin, rendre le projet ambitieux, orienter) » • « Accompagner choix travaux financement » • « Trouver un équilibre entre le bouquet de travaux et la réalité économique des ménages » • « Visite à domicile : systématique ou selon les appréciations premier contact ? »
Prendre en compte les professionnels/entreprises dans ces projets	<ul style="list-style-type: none"> • « Développer la connaissance des dispositifs d'aides auprès des professionnels » • « Idée : travailler sur un projet global inter entreprise »

... Evolution de l'offre privée et articulation avec le service public

Harmoniser les conseils aux ménages pour gagner en clarté	<ul style="list-style-type: none"> • « Homogénéiser et simplifier les dispositifs : d'aides et de conseils » • « Référentiel commun : langage commun entre offre privée/ service public et charte »
Améliorer les conseils/ la formation des professionnels pour entraîner davantage de ménages à rénover	<ul style="list-style-type: none"> • « Un conseil humain et technique ENJEU de FORMATION » • « Accompagnateur unique » • « Label artisan + formation » • « Faire de l'audit une étape systématique voir avec carnet numérique et les EPCI » • « Former les artisans pour proposer des travaux adaptés et plus performants » • « Développer le conseil technique et accompagnement à maîtrise d'ouvrage »

... L'intégration des autres enjeux

Intégrer les enjeux concernant l'urbanisme et l'architecture	<ul style="list-style-type: none"> • « Permis de louer » • « Travailler avec les ABF » • « Carnet du numérique du bâtiment » • « Encourager la transversalité et des guichets vraiment intégrateurs (services instructeurs droit des sols CAUE, ABF, ADIL) »
--	--

Intégrer les enjeux concernant la santé et le social	<ul style="list-style-type: none"> • « Maintien à domicile » • « Intégration des sujets de lutte contre l'isolement, revitalisation centre bourg (par le biais des programmes locaux PLH) » • « Articulation entre PTRE et les acteurs intervenant sur le patrimoine santé » • « Enjeux majeurs : Qualité de l'Air Intérieur et accessibilité » • « Formation sur les aspects en mutualité (ex : un technicien intègre la question sanitaire) »
--	--

... L'auto-rénovation

Définir un cadre pour l'auto-rénovation	<ul style="list-style-type: none"> • « En cas d'aides publiques vérifier la réelle compétence des ménages » • « Grille de référence »
Améliorer l'accompagnement de l'auto-rénovation par les artisans	<ul style="list-style-type: none"> • « Communication dans les grandes surfaces de bricolage » • « Inventer un accompagnement à l'auto rénovation notamment avec les matériaux naturels dans le bâti ancien » • « Proposer des ateliers sur des "do it yourself" à destination du particulier qui souhaite "mettre la main à la pâte" encadré par un professionnel » • « Répertorier les artisans souhaitant accompagner l'auto rénovation » • « Session formation avec artisans à la retraite »
Mettre en réseau les démarches d'accompagnement à l'auto rénovation	<ul style="list-style-type: none"> • « Faciliter le développement de structure type ARA » • « Réseaux TWIZA et FEDAC »

... Autres pistes d'action

<ul style="list-style-type: none"> • « Mettre des moyens en face des actions : 1 conseiller pour 50 000 habitants » • « Démarche de suivi post chantier » • « Prise en compte de la problématique de confort l'été » • « Faire connaître solutions techniques nouvelles : PAC hybride, PAC absorption, Micro-cogénération » • « Offrir plusieurs alternatives (notamment financières) pour adaptations aux besoins / moyens du ménage » • « Solutions techniques standardisée pour rénovation globale et performante : économies sur diagnostic et conception » • « Avoir à disposition un outil de calcul/ évaluation rapide des aides. SIMUL'AIDES »
--



Etape 3 : La prise de décision LES FREINS

Les freins de départ

- La complexité des aides financières et de leur accès + et leur pérennité
- Un projet présentant un risque financier (réel ou ressenti) pour le ménage, et un temps de retour sur investissement long
- *L'ampleur et la complexité des travaux des chantiers de rénovation globale performante en une seule fois.*
- *Certaines défiances engendrées par les pratiques de démarchage d'acteurs indélicats, recherche d'un professionnel de « confiance ».*

Les freins complémentaires apportés par les participants

L'analyse transversale des contributions fait émerger 4 idées clés complémentaires aux freins pré-identifiés :

<p>Un manque de confiance dans les professionnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Certaines défiances engendrées par les pratiques de démarchage d'acteurs indélicats, recherche d'un professionnel "de confiance" » • « Manque de confiance en la proposition technique » • « Manque interlocuteur/référent unique ou d'un référent, besoin d'un tiers lieu » • « Manque de confiance vis-à-vis du professionnel artisan » • « Délais de réponse des artisans : difficile de les joindre »
<p>Des difficultés pour financer le projet de rénovation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Coût réel d'investissement » • « Défiance sur l'accès réel aux aides in fine » • « Avance des frais et financement du reste à charge » • « La complexité des aides financières et leur accès et leur pérennité » • « Banques qui trainent, multiplient les garanties, les justificatifs » • « Incapacité à avancer la trésorerie » • « Financier : pas d'avance sur les aides » • « Pas de visibilité sur l'impact financier au quotidien (coût par mois) » • « Peur des coûts et des disponibilités des matériaux biosources » • « Financement : banques »
<p>Des craintes vis-à-vis des travaux en eux-mêmes (leur ampleur, le temps que ça va prendre, le suivi à faire...), d'autant plus dans le cas de rénovations globales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Complexité des techniques à mettre en œuvre » • « Absence de priorisation des travaux » • « Valorisation de la prise de décision (communication engageante) » • « Manque de connaissances techniques : d'aide à la décision / AMO » • « Maîtrise d'œuvre + phasage du chantier » • « Délais trop longs avant la réalisation des travaux » • « L'ampleur/ la complexité des travaux des chantiers de rénovation globale performante en une seule fois » • « Qui va suivre les travaux ? »
<p>Des difficultés à percevoir les gains réels de la rénovation énergétique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Lisibilité absentes des gains énergétiques réels » • « Non perception du gain de confort, énergie, économie, valeur du patrimoine » • « Manque de visibilité sur la valorisation du bien »



Etape 3 : La prise de décision LES PISTES

Les points de départ

- La garantie de la performance énergétique : comment ? quels leviers ?...
- Une meilleure complémentarité et visibilité des aides publiques : comment ? lesquelles ? pour qui ?...
- La mobilisation et l'évolution des outils financiers caisse d'avance et tiers financement : pour quoi ? comment ? quel montage ? qui ?...
- La mobilisation du secteur bancaire pour des offres adaptées : comment ? quelle stratégie ?...

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

...La garantie de la performance énergétique

Mettre en place des mécanismes financiers tenant compte de la performance énergétique	<ul style="list-style-type: none">• « Créer un fonds de garantie sur l'efficacité énergétique (CF Allemagne) »• « Tendre vers des modèles de type CPE (contrat de performance énergétique) pour rassurer les maîtres d'ouvrages »• « Adapter des outils tel que CPE, GPE aux logements individuels »• « Garantie de performance CPE »
Garantir la qualité des audits énergétiques et des missions de coordination	<ul style="list-style-type: none">• « Audit garanti par une charte de qualité commune »• « Développer une sorte de référentiel pour mission d'audit et coordination travaux »
Intégrer la notion de suivi des usages dès la conception	<ul style="list-style-type: none">• « Intégrer l'utilisation du logement (éco gestes) dans l'évaluation du gain énergétique »• « Pas évidente le suivi reste primordial »

...Une meilleure complémentarité et visibilité des aides publiques

Harmoniser/ simplifier les aides	<ul style="list-style-type: none">• « UNE SEULE AIDE »• « Harmonisation des dispositifs : caractérisation technique, âge du bâtiment, ressources... »• « Une offre d'aides financières régionale harmonisée »• « Harmonisation des critères d'éligibilité aux aides »• « Tous les dispositifs financiers soutiennent le BBC (CITE, CEE, aides collectivités) »• « Système d'aide unique »• « Simplification des aides »
Compléter et/ou renouveler le système d'aides financières	<ul style="list-style-type: none">• « Financement d'une mission d'audit et coordination de travaux (MOe) »• « Systématisation des avances de subventions à minima la CARTTE »• « Raisonner en termes de trésorerie du ménage et non en Temps de »• « Retour sur Investissement : facture énergétique mensuelle / remboursement prêt »
Offrir un meilleur conseil de proximité sur les aides financières	<ul style="list-style-type: none">• « Proposer une compétence locale d'ingénierie financière »• « Les identifier dès le départ avec connaissance locale et veille pointue, parler performance "AVANT" les aides »

... La mobilisation et l'évolution des outils financiers caisse d'avance et tiers financement

Faciliter l'accès aux différents outils de financement	<ul style="list-style-type: none">• « Service d'accompagnement financier (évaluation d'investissement / gains/ coûts fonctionnement) »• « 1/3 financement non compétitif en taux »• « DURABILITE DANS LE TEMPS : Aides techniques sur plusieurs années pour éviter l'effet d'aubaine et encourager la prise en compte des besoins »• « STOP à l'avance de trésorerie des ménages »• « Positionner la collectivité pour qu'elle accorde des aides directes en récupérant les CEE »• « Simplification des principes des demandes d'aides »• « Améliorer les conditions de distribution des éco-PTZ »• « POUR TOUS ! le faire savoir et le mettre en œuvre ! »
--	--

Conditionner les aides à la performance de la rénovation	<ul style="list-style-type: none"> • « Plus d'accessibilité et plus de qualité de l'air » • « Conditionner des aides à la performance pour logements vétustes du moins »
--	---

... La mobilisation du secteur bancaire pour des offres adaptées

Améliorer la lisibilité du conseil financier pour les ménages	<ul style="list-style-type: none"> • « Besoin de visibilité sur toute la chaîne (acteurs (aides) collectifs artisans) » • « Service/ interlocuteur unique par banque et par région pour traiter les écoPtz »
Accompagner les conseillers financiers sur les dispositifs d'aides	<ul style="list-style-type: none"> • « Formations et leur donner les outils » • « Réunion information sur les aides et conditions d'obtention »
Faire évoluer les produits financiers au service de la rénovation énergétique	<ul style="list-style-type: none"> • « Adapter les produits financiers pour permettre d'avancer les CEE, ANAH, CITE, par exemple »

... Autres pistes d'actions

<ul style="list-style-type: none"> • « Mettre des moyens en face des actions : 1 conseiller pour 50 000 habitants » • « Mobiliser les sciences humaines sur la question de l'aversion aux risques » • « Relogement pendant la période de rénovation du logement »



Etape 4 : La réalisation des travaux LES FREINS

Les freins de départ

- Certaines défiances engendrées par les pratiques de démarchage d'acteurs indécents, recherche d'un professionnel de « confiance » + *et des intervenants*
- L'ampleur et la complexité des travaux des chantiers de rénovation globale performante en une seule fois + *conception de projet*

Les freins complémentaires apportés par les participants

L'analyse transversale des contributions fait émerger 3 idées clés complémentaires aux freins pré-identifiés :

Le manque de compétences des entreprises / de la qualité de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • « Trouver des artisans, leur métier dévalorisé par la formation initiale » • « Mauvaise mise œuvre » • « Difficulté à trouver les "bons" artisans (PBM label RGE) » • « Risque de travaux non performant » • « Compétences des entreprises »
Complexité de la coordination des différents intervenants	<ul style="list-style-type: none"> • « L'ampleur/ la complexité des travaux des chantiers de rénovation » globale performante en une seule fois et des intervenants » • « Difficultés de coordonner les intervenants/ travaux » • « Absence d'une coordination des travaux » • « Problème/ difficulté de coordination » • « Pas de prise en compte de maîtrise d'œuvre, du suivi du chantier »
Des nuisances quotidiennes durant le chantier	<ul style="list-style-type: none"> • « La longueur du chantier, la peur de la durée » • « Rénovation globale notamment en vite occupé » • « Absence/ difficulté à l'accompagnement in situ pendant les travaux » • « Nuisances pendant les travaux » • « Possibilité de relogement etc... »



Etape 4 : La réalisation des travaux LES PISTES

Les points de départ

- La formation et la structuration des professionnels : sur quoi ? par qui ? comment ?...
- La garantie de la qualité des travaux : comment ? BBC compatible ?...
- Des innovations techniques ou organisationnelles : pour faciliter la massification et la performance énergétique : lesquelles ? procédés industrialisés ?...
- L'auto-rénovation : quel accompagnement ? Quelle articulation avec les professionnels ?

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

... La formation et la structuration des professionnels

Améliorer la montée en compétences des artisans	<ul style="list-style-type: none"> • « Relancer la formation initiale » • « Intégrer les Chambres des Métiers et de l'Artisanat pour mobiliser les artisans non adhérents aux fédérations » • « Formation orientée vers la rénovation globale performante à coût maîtrisée » • « Intéresser la nouvelle génération sur le métier d'artisan » • « Accompagner la montée en compétence des pros et artisans 1 plateforme de formation locale » • « Une formation pas que technique mais aussi sur le processus : pédagogie » • « Quels organismes peuvent les accompagner, pratiquer le juste prix »
Accompagner les entreprises vers des offres coordonnées	<ul style="list-style-type: none"> • « Validation des structures locales » • « Désigner un artisan coordinateur (mise en réseau) financement » • « S'appuyer sur les asso locales d'artisans (groupements) CAPEB » • « Groupement d'artisans avec chef de file et animation de la collectivité territoriale »

... La garantie de la qualité des travaux

Mieux aider les ménages à repérer les "bons" artisans	<ul style="list-style-type: none"> • « Quid de la qualif RGE? Fiabilité » • « Effet d'aubaine RGE (augmentation coût devis selon aides publiques) » • « Avis des particuliers sur les plateformes de mise en relation pour garantir le sérieux des artisans » • « Des pros compétents et donc des travaux réussis ça se paie : en finir avec les travaux bas de gamme » • « Orienter en cas de litige »
Développer l'accompagnement au suivi et au contrôle des travaux	<ul style="list-style-type: none"> • « Obligation d'organisme de certification pour bonne mise en œuvre » • « Financement d'une mission d'audit et coordination de travaux (MOe) » • « Proposer une aide à la réception des travaux » • « ARTEE employer plus de techniciens pour audit énergétique et proposer des scénarios réalistes ET SURTOUT CONTRÔLE DES TRAVAUX EN COURS » • « Mission maîtrise d'œuvre suite à un audit via un acteur privé ou public » • « Un contrôle quasi systématique » • « Suivi de chantier par un tiers » • « Accompagnement dans le suivi de la réalisation des travaux »

... Des innovations techniques ou organisationnelles

<p>Développer les groupements d'entreprises ou artisans</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Groupement actions : DOREMI » • « Groupement des artisans » • « Groupement d'entreprises DOREMI »
<p>Sécuriser la mise en œuvre des solutions innovantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Développer une sorte de référentiel pour mission d'audit et coordination travaux » • « Faciliter la possibilité de mettre en œuvre des systèmes innovants tout en sécurisant les clients » • « Lors de la mise sur le marché d'un équipement= Fabricant/ Fournisseur ont l'obligation de former l'ensemble des acteurs » • « Formation sur des solutions standardisées avec coordination »

... L'auto-rénovation

<p>Développer l'accompagnement à l'autorénovation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Compagnons bâtisseurs » • « "Néo-compagnons bâtisseurs" c'est à dire pour les publics non modestes (hors objectif d'insertion) » • « Permettre de quantifier les économies générées par l'Auto Rénovation Accompagnée » • « Réseau TWIZA et FEDAC » • « Artisan accompagnateur (seul c'est difficile pour les particuliers atteindre la performance) » • « Former les entreprises à ce nouveau marché »
--	---

... Autres pistes d'action

<ul style="list-style-type: none"> • « Informations + aides supplémentaires pour éco matériaux » • « Sobriété des artisans »



Etape 5 : Le suivi/ les usages LES FREINS

Les freins de départ

- La mise en place d'habitudes plus « gourmandes » en énergie et donc l'absence de réelles économies visibles + *et du bon usage*
- La méconnaissance du fonctionnement des nouveaux équipements + *(poêle de masse, programmation)*

Les freins complémentaires apportés par les participants

L'analyse transversale des contributions fait émerger 2 idées clés complémentaires aux freins pré-identifiés :

<p>Absence de suivi et de garantie des résultats (qui peuvent en plus générer des incompréhensions)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Pas de pédagogie : pas d'économie, pas de changement des comportements » • « Trop d'attente sur les économies engendrées par les travaux » • « Difficulté à analyser les factures énergétiques » • « Absence d'obligations du résultat » • « Absence de suivi » • « Absence de garantie de résultats » • « Difficultés à avoir les données de consommations »
<p>Difficultés autour de l'utilisation, de l'entretien et de la maintenance des nouveaux équipements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Prise en main compliquée » • « La méconnaissance du fonctionnement des nouveaux équipements et du bon usage » • « La méconnaissance du fonctionnement des nouveaux équipements et du bon usage (poêle de masse, programmation) » • « Manque d'information sur l'entretien »



Etape 5 : Le suivi/ les usages LES PISTES

Les points de départ

- La sobriété des usages : comment ? sur quoi ? cibles ? quel accompagnement ? sensibilisation ?...
- L'accès des ménages aux données de consommation énergétiques : outils ? cibles ?...
- Le carnet numérique du logement : quelles fonctions ? quelle utilisation ?...

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

... La sobriété des usages

Améliorer l'accompagnement des ménages sur les usages de l'énergie post-travaux de rénovation	<ul style="list-style-type: none">• « "pédagogie" autour de la lecture de la facture et du compteur »• « Informations personnalisées sur les habitudes à changer "Mieux vivre chez soi" »• « Plus d'éducation à l'énergie et à l'environnement »• « Informations sur toutes les techniques existantes »• « Accompagnement aux éco gestes »• « Ambassadeurs de l'énergie à domicile écoles »• « Développer la mise en place d'outils pédagogiques : ateliers, rencontres »• « Opération défis "familles à énergies positives" sur le territoire mis en œuvre écogestes »• « Ré éducation des particuliers (nouveaux équipements, chauffage au bois) »• « Implication des habitants avant, pendant et après travaux »
Mettre en place des dispositifs de suivi et d'instrumentation des logements	<ul style="list-style-type: none">• « Suivi obligatoire in situ des ménages à 2 ans après post travaux »• « Intégrer le suivi des consommations et des éco gestes aux projets suivis par l'ANAH »• « Affichage dans le logement des consommations instantanées »• « Montrer le lien entre veille et consommations »• « Suivi de consommation, offre. SPPEH ou entreprises ? Instrumenter ! »• « Suivi des augmentations par la collectivité territoriale consommations effectives sur 3 ans après les travaux et si nécessaire conseil individualisé »

... L'accès des ménages aux données de consommation énergétiques

Aider à la compréhension des consommations	<ul style="list-style-type: none">• « Obliger les fournisseurs à vulgariser les consommations à partir d'une trame commune »• « Affichage, suivi, compréhension des consommations »
Outils pour suivre les consommations, prêter attention à l'usage du numérique	<ul style="list-style-type: none">• « Formation outil informatique (fracture numérique) ex réalisé pour Enedis »• « Tablette : appareil par appareil, consommations instantanées »• « Tablette de suivi des consommations »

... Le carnet numérique du logement

<ul style="list-style-type: none">• « Aider et proposer des outils de suivis avant/ après travaux »• « Développer des outils qui permettent le partage et la conservation des données (audit, travaux réalisés) accessible aux accompagnants et professionnels amenés à intervenir EX des passeports de la rénovation »• « La mise en place d'un outil commun de suivi post-travaux »• « Carnet numérique un seul site internet pour suivi travaux et suivi consommations »• « Suivi des travaux (historique) »• « Programme de travaux »• « Attention tout le monde n'utilise pas internet »
--

Thème 2

La rénovation énergétique des copropriétés





Étape 1 : La naissance de l'idée

LES FREINS

Les freins de départ

- Des syndicats peu sensibles à l'enjeu énergétique
- La complexité du jeu d'acteurs : syndicats, syndicats, locataires ...
- Les craintes / réticences vis-à-vis d'un projet de rénovation énergétique (trop cher, trop compliqué, trop long...)

Les freins complémentaires apportés par les participants

L'idée clé qui émerge est le **manque de coordination et de mobilisation collective** :

- « Mobilisation des élus »
- « Désapprentissage de la décision collective »
- « Manque de lisibilité entre les différents dispositifs et le manque de convergence des informations délivrées par les différents acteurs »
- « Montée en compétence de l'ensemble de la chaîne des acteurs concernés »
- « Veiller à une AMO efficiente »

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Les points de départ

- Une stratégie de communication spécifique : quelles cibles ? quels principes ? ...
- La mobilisation de tous les acteurs publics et privés : comment ? qui ? ...
- Service public : un guichet unique : quelles spécificités pour l'accès à ce public ? comment ? ...
- La lutte contre la précarité énergétique (locataires / propriétaires bailleurs / propriétaires occupants)

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

... La stratégie de communication spécifique

Adapter la communication à différentes échelles

- « Capitaliser sur une "marque" qui doit être d'une approche la plus simple possible, unique mais à déclinaison locale et en fonction des publics »
- « Aide régionale spécifique pour toutes les copropriétés »
- « Stratégie de communication par copropriétés, par programme, par OPAH »
- « Communiquer massivement sur le guichet unique. Communiquer plus finement auprès des copropriétés »
- Informations régulières et partagée sur les règlements d'intervention de tous les acteurs

...La mobilisation de tous les acteurs publics et privés

Mettre en place des structures favorisant la synergie entre public et privé

- « Le guichet unique peut permettre de vulgariser auprès du demandeur la complexité des acteurs et des leviers d'aide »
- « Comité de suivi régional, départemental réunissant les acteurs publics et privés »

Trouver les arguments et identifier les acteurs

- « Convaincre les collectivités de porter l'objectif de rénovation des copropriétés privées »
- « Cibler les leaders de décision »

... Service public : un guichet unique

Faire du guichet unique un gage de confiance et d'information fiable

- « Guichet unique indispensable pour rendre l'info plus accessible et plus agir par l'impulsion d'un acteur isolé »
- « Sacraliser l'image de service public auprès des usagers pour fiabiliser l'action du guichet unique »
- « L'énergie de chaque acteur. La confiance dans la démarche collective »
- « Plus qu'un guichet unique, un service à entrées multiples mais toutes dirigées vers un même niveau d'informations »

... La lutte contre la précarité énergétique

Mettre en place des outils permettant d'adapter les actions au contexte

- « Des enquêtes sociales et études budgétaires obligatoires pour les copropriétés à petits revenus »
- « Une AMO territoriale "sensibilisation copropriétés" portée par les intercos »

... Autres pistes d'action

Cibler et démarcher les projets prioritaires

- « Avoir une personne dédiée, identifiée et mobilisée pour "faire du porte à porte" pour avoir un repérage proactif »
- « Mobiliser les opérateurs vers le repérage des copropriétés fragiles »
- « Identifier la typologie des copropriétés »



Etape 2 : La conception du projet

LES FREINS

Les freins de départ

- Un manque de visibilité du service public et d'accès spécifique pour les copropriétés
- Un manque d'accompagnement adapté
- Un décalage entre le projet et les besoins, attentes et contraintes du ménage

Les freins complémentaires des participants

La performance énergétique n'est pas le seul enjeu : « La conception du projet est plus large que la rénovation énergétique »

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Les points de départ

- SERVICE PUBLIC : un réseau unique de plateformes, sur le principe d'un guichet unique : missions ? accompagnement spécifique ?
- Evolution de l'offre privée et articulation pour une meilleure adéquation avec la demande
- L'intégralité des autres enjeux (sanitaires, caractère ancien ou patrimonial du bâti...) : lesquels ? comment ?
- La rénovation individuelle : quel accompagnement ? quelle articulation avec le projet global ?

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

...Service public un réseau unique de plateformes, sur le principe d'un guichet unique

S'assurer que les spécificités des copropriétés sont maîtrisées par les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • « Développement d'un module obligatoire sur les copros dans les espaces info énergie » • « Service public pour s'assurer de la compétence et de la formation des acteurs »
Remettre en cause la pertinence du guichet unique	<ul style="list-style-type: none"> • « Plutôt qu'un guichet unique, la mise en place d'un réseau d'acteurs experts et travaillant en collaboration » • « Plateforme 'diversité' – 'identificabilité' »

... L'intégration des autres enjeux

Intégrer la réflexion au-delà de l'échelle du bâtiment, à minima celle du quartier	<ul style="list-style-type: none"> • « Globaliser les approches et tenir compte des actions environnantes (ex réseau de chaleur) » • « Penser à la lutte contre la vacance et favoriser les actions d'accessibilité »
Identifier et lever les freins techniques à l'innovation	<ul style="list-style-type: none"> • « Favoriser l'intégration des ENR et les faciliter auprès de l'ABF sur le bâti ancien »

... La rénovation « individuelle »

<ul style="list-style-type: none"> • « Passer de la logique d'aide individuelle à l'aide collective » • « Nécessite de la coordination de la MOE et de l'IF par l'AMO »



Etape 3 : La prise de décision

LES FREINS

Les freins de départ

- La complexité des aides financières et de leurs accès
- La complexité du montage financier
- Les modalités de prise de décision

Les freins complémentaires des participants

Les parties prenantes n'ont pas les mêmes objectifs	<ul style="list-style-type: none">• « Chaque acteur a son propre regard : le particulier, la copro, le syndic »• « Désapprentissage de la décision collective »• « Une AMO a deux visages : la copro et la collectivité »
Les enjeux financiers	<ul style="list-style-type: none">• « Forcer la prise de décision auprès des ménages les plus modestes »• « Financement »

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Les points de départ

- Une meilleure adéquation et complémentarité des aides publiques
- La mobilisation et l'évolution des outils financiers, la mobilisation du secteur bancaire
- Le montage de l'opération et sa sécurisation dans le temps

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

... Une meilleure adéquation et complémentarité des aides publiques

Simplifier et systématiser l'accès aux aides	<ul style="list-style-type: none">• « Ne pas multiplier les critères d'éligibilité aux aides »• « Des aides obligatoirement collectives, selon les filières »
--	--

... La mobilisation et l'évolution des outils financiers, la mobilisation du secteur bancaire

Mener des actions de formation et de sensibilisation	<ul style="list-style-type: none">• « Atelier de sensibilisation des acteurs bancaires »• « Atelier pour les copros dédiées aux acteurs financiers »
Inventer de nouveaux types de financement	<ul style="list-style-type: none">• « Développer le prêt collectif région = caution »• « Créer un système de subvention d'équilibre permettant à chaque copropriétaire quelque soit son niveau de ressources de bénéficier d'une subvention même minimum »

... Le montage de l'opération et sa sécurisation dans le temps

Garantir la compétence des acteurs	<ul style="list-style-type: none">• « Des "AMO" fondés sur un cahier des charges labellisé "SPPEH" (service public de la performance énergétique de l'habitat) »• « Triple compétence nécessaires : techniques, financière, sociale »
------------------------------------	--



Etape 4 : La réalisation des travaux

LES FREINS

Les freins de départ

- Des chantiers contraints (parties communes, parties privatives)
- L'ampleur / la complexité des travaux des chantiers

Les freins complémentaires des participants

- « Une AMO avec absence de référentiel »
- « Eligibilité des différents publics et des différentes aides »

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Les points de départ

- Une meilleure adéquation de l'offre des professionnels
- La garantie de la qualité des travaux et de la performance
- Des innovations techniques ou organisationnelles

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

...Une meilleure adéquation de l'offre des professionnels

Les aides financières peuvent favoriser la montée en compétences des professionnels

- « Aides conditionnées par des qualifications »

...La garantie de la qualité des travaux et de la performance

Aucun dispositif ne semble aujourd'hui répondre à ce besoin. Les outils sont à inventer ou à perfectionner

- « Un fond de garantie ? »
- « Sujet complexe de la garantie de performance en rénovation énergétique »

...Des innovations techniques ou organisationnelles

- « Un/Une référent-e travaux dans les conseils syndicaux » »
- « Relevé 3D in situ - autodiag énergétique »

...Autres pistes d'action

- « Créer une assistance spécifique aux syndicats bénévoles »
- « Accompagner via guichet unique ou central au moins pour les préconisations de chaque étape, AMO, MOE, Suivi »



Etape 5 : Le suivi / les usages

LES FREINS

Les freins de départ

- La mise en place d'habitudes plus « gourmandes » en énergie et donc l'absence de réelles économies visibles
- La méconnaissance du fonctionnement des nouveaux équipements

Les freins complémentaires des participants

- « Un comité de suivi pour assurer la continuité et la justification des dossiers »
- « Coût de l'instrumentalisation pour anticiper et suivre les consos »

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

- La sobriété des usages : comment ? sur quoi ? cibles ? quel accompagnement ? sensibilisation ?...
- L'accès des ménages aux données de consommation énergétiques : outils ? cibles ?...

Les pistes d'actions proposées par les participants sur...

... La sobriété des usages

Informers et inciter plutôt que contraindre

- « Information sur l'efficacité du bâtiment en affichage ou téléaffichage »
- « Capitaliser sur famille à énergie positive »

... L'accès des ménages aux données de consommation énergétiques

- « C'est la contrepartie annoncée par Linky »

... Autres pistes d'actions

- « Accompagner dans le fait de prévoir l'instrumentation en amont et analyser les résultats des travaux »

Thème 3

La rénovation énergétique du logement social





Etape 1 : La stratégie / La programmation

LES FREINS

Les freins de départ

- Les craintes / réticences vis-à-vis d'un projet de rénovation énergétique (trop cher, trop compliqué, trop long ?
- Une connaissance insuffisante des caractéristiques du parc ? ...
- Des obstacles réglementaires et administratifs à la massification de la rénovation énergétique ? ...
- La présence d'autres priorités ? ...

A noter : Les participants ont rayé la proposition : « Une connaissance insuffisante des caractéristiques du parc ? »

Les freins complémentaires des participants

La prise de connaissance et la prise en compte de contraintes « extérieures »	<ul style="list-style-type: none">• « Réglementaire : matériaux, ABF, innovation »• La présence d'autre priorités ?... : « Loi Elan »• « Structuration des filières / fusion »• « Trésorerie »
---	---

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Les points de départ

- Demain quelle stratégie régionale ? (la territorialiser ? la thématiser ? la cibler et sur quoi ? ...)
- Mettre en place une communication spécifique à destination des bailleurs ? (si oui, laquelle ?)
- Mieux intégrer la performance énergétique dans les stratégies/plans d'actions patrimoniaux des bailleurs ? (outils à mettre en place ? Besoin d'accompagnement spécifique ? formation ... ?)

Les pistes d'actions proposées par les participants

Encourager l'innovation	<ul style="list-style-type: none">• « Obtenir l'appui de la région pour que les bailleurs expérimentent des solutions d'industrialisation de rénovation énergétique »
Des mesures d'accompagnement pour répondre au mieux au besoin du maître d'ouvrage	<ul style="list-style-type: none">• « Dialogue compétitif »• « Conception réalisation »• « Coordination entre les co-financeurs »• « Prioriser par territoire : ex zone rurale, zone tendu ... »



Etape 2 : Conception du projet et prise de décision

LES FREINS

Les freins de départ

- Un décalage entre le projet énergétique et les besoins, attentes et contraintes du bailleur / des locataires ?
« ex : chaudière collective / individuelle »
- Les divergences avec certains acteurs locaux ? « Flexibilité / reproductibilité »
- Des compétences en internes insuffisantes ? « Flexibilité / reproductibilité »
- Des obstacles techniques à lever (type de bâti ...) ? « Flexibilité / reproductibilité »

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Les points de départ

- Développer des outils d'aide à la décision ? Améliorer les outils audits/diagnostics existants ? Les compétences internes et externes ... ? (lesquels ? Comment ?)
- Intégrer d'autres enjeux ? (lesquels ? Comment ?)
- Rendre les aides publiques plus lisibles et plus adaptées ? (comment, sur quoi ?) Evolution des montages économiques ?

Les pistes d'actions proposées par les participants

Favoriser l'intervention de spécialistes	<ul style="list-style-type: none"> • « Financer l'AMO performance énergétique » • « Assurer un volet commissionnement »
Encourager les solutions techniques performantes	<ul style="list-style-type: none"> • « Aide régionale par logement si atteinte du label BBC rénovation » • « Intégrer les énergies renouvelables + autoconsommation »



Etape 3 : La réalisation des travaux

LES FREINS

Les freins de départ

- Des « mauvaises surprises » pendant le déroulement du chantier (dans la réalisation elle-même, ou dans les nuisances associées) ?

Les freins complémentaires des participants

Un contexte d'intervention incertain	<ul style="list-style-type: none">• « site occupé / site contraint en milieu urbain »• « Sécurité »• « Amiante / biodiversité »• « Météo »
Garantie de résultat	<ul style="list-style-type: none">• « Sous-traitance, problème de communication »• « Compétences des artisans »

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Les points de départ

- Développer une offre (maitrise d'œuvre, marchés de travaux) en adéquation avec la demande locale ? (si oui, comment ?)
- Soutenir les innovations techniques ou organisationnelle ? (si oui lesquelles ? quels obstacles ? comment ?)

Les pistes d'actions proposées par les participants

- « Permettre le diagnostic amiante par sondage »
- « Favoriser des solutions à haut degré de préfabrication »



Etape 4 : Les résultats et usages

LES FREINS

Les freins de départ

- La mise en place d'habitudes plus « gourmandes » en énergie de la part des locataires
- La méconnaissance du fonctionnement et de la maintenance des nouveaux équipements

Les freins complémentaires des participants

- « Technologie non adaptée à l'usage »

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Les points de départ

- Améliorer l'implication des locataires ? (comment ?)
- Garantir la performance énergétique ? (comment ? s'appuyer sur les démarches de certification pour les bailleurs ?)
- Valoriser la qualité des logements rénovés ?

Les pistes d'actions proposées par les participants

Aides et financements	<ul style="list-style-type: none">• « Financement si suivi des consommations »• « Défi - challenger les habitants d'un bâtiment sur les économies - faire bénéficier d'investissements les bâtiments les plus vertueux (espaces verts, déco etc.) »
Eduquer / sensibiliser	<ul style="list-style-type: none">• « Imposer un volet "sensibilisation accompagnement des usagers" »• « Evaluer les comportements des locataires »

Thème 4

La rénovation énergétique des bâtiments publics et tertiaires privés

A noter : les participants de cet atelier se sont séparés en deux groupes : un travaillant sur les bâtiments publics et l'autre sur les bâtiments tertiaires privés





Bâtiments publics

Etape 1 : La naissance de l'idée

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Les craintes / réticences vis-à-vis d'un projet de rénovation énergétique (trop cher, trop compliqué, trop long ?) • Les a priori négatifs et les « on dit » sur les mauvaises expériences (malfaçons, absence d'économies réelles) | <ul style="list-style-type: none"> • « Profiter » des obligations réglementaires d'audit énergétique • Se « greffer » sur l'engagement de travaux « autres » • Mettre en place des actions de communications nouvelles • Valoriser les exemples de rénovations énergétiques réussies |
|--|--|

Les compléments des participants

- | | |
|--|---|
| <p>La spécificité des marchés publics et la problématique de la gestion des données d'un parc</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Soucis de remontée de données » • « Pas de comptabilité analytique des données » • « Absence d'expertise » • « Absence d'une vision globale et long terme des travaux » • « Cadre réglementaire en marché publique complexe » • « Méconnaissance de son patrimoine et de la consommation » | <p>Mesures techniques pour réduire les risques du projet et les impacts environnementaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Réduire l'impact environnemental en préservant certaines parties de l'ouvrage » • « Création de valeur. Exemple : filières locales ... » • « Les contrats de performance énergétique : risques maîtrisés » <p>Leviers financiers et réglementaires développés pour favoriser l'émergence des projets</p> <ul style="list-style-type: none"> • « CEE / TEPCV pour le financement » • « Travail avec les communes volontaires pour servir d'exemple » • « Appels à projet (bâtiment du futur) » |
|--|---|

LES PISTES D'ACTION OPERATIONNELLES

Propositions des participants

- | | |
|---|--|
| <p>Mesures d'accompagnement et de sensibilisation pour inciter et aider les porteurs de projets</p> | <ul style="list-style-type: none"> • « Sensibilisation, visite de site, référent identifié » • « Elaborer un "nudge" de la performance énergétique par zone d'activité » • « Conseiller / interlocuteur identifié par la commune. Exemple : CEL » • « Communiquer sur les aides à la décision existante » • « Systématiser le "Conseil en énergie partagé" » • « Identification des acteurs compétents sur le territoire » |
| <p>Mesures financières pour aider la rénovation et les diagnostics énergétiques</p> | <ul style="list-style-type: none"> • « Diagnostics énergétiques aidés financièrement » • « Ouvrir des budgets dédiés à la rénovation et Imposer de le faire si mauvaise performance » • « Intégration des indicateurs de performance énergétique à la "cours des comptes" » |
| <p>Définir un état des lieux énergétique des bâtiments et une méthode de suivi de la performance</p> | <ul style="list-style-type: none"> • « Diagnostics énergétiques type avec cahier des charges » • « Carnet d'entretien et de suivi du bâtiment » • « Carte "vitale" du bâtiment en papier » • « Diagnostic instrumenté avant rénovation mais aussi sur l'ensemble du patrimoine immobilier » • « Renouveler l'enquête ADEME SOFRES conso et dépenses d'énergie (éclairage public, véhicules) » |



Bâtiments publics

Etape 2 : La conception du projet

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Des informations contradictoires ou erronées • Un décalage entre le projet et les besoins, attentes et contraintes de la collectivité/ de l'entreprise • La défiance vis-à-vis des prescripteurs | <ul style="list-style-type: none"> • Garantir l'accès facile à un conseil concret, fiable et lisible • Favoriser l'implication dans le projet par une montée en compétences • Définir un projet qui répond aux besoins spécifiques de la collectivité/de l'entreprise |
|--|--|

Les compléments des participants

<p>La problématique de la compétence des parties prenantes du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Niveau de compétences des entreprises » • « Complexité du projet par rapport aux compétences des occupants » « Manque de diversité des compétences dans les collectivités » <p>Les freins liés à la difficulté de gestion administrative et financière sur des projets spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Coordination de la maîtrise d'œuvre et de synthèse » • « Problèmes de filière pour établir les devis sur les projets de taille moyenne » « Budget nécessaire » <p>Les problèmes liés aux différentes visions et objectifs des projets</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Antagonisme entre les différents objectifs de rénovation » « vision globale, "logique" du projet » 	<p>Créer une dynamique de formation et de sensibilisation des professionnels et usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Formation » • « Formation des personnels et occupants » « Intégrer les usages pour leur faire comprendre les choix de conception (avantages) » <p>Amélioration du cadre réglementaire et des opportunités économiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Perspectives d'économies / Développement du CPE (Contrat de Performance Energétique) »
--	--

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Propositions des participants

Mesures de simplification et d'aide financière des projets	<ul style="list-style-type: none"> • « Raisonner en coût global dans les projets » • « Utiliser la méthode du coût global dans les projets » • « Faire porter la dette par un EPCI régional »
Mesures d'aides et d'accompagnement pour les phases amont de la conception	<ul style="list-style-type: none"> • « Accompagnement dans le dimensionnement d'un projet selon l'usage du bâtiment » • « Associer et impliquer les usagers à la conception du bâtiment » • « Trouver un projet pilote de comparaison déjà réalisé » • « Solliciter accompagnement structures existantes sur le territoire »
Dispositions techniques et organisationnelles pour améliorer les phases de conception	<ul style="list-style-type: none"> • « Etablir une méthodologie claire que le maître d'œuvre devra respecter » • « Favoriser les moments de synthèse dans les MOE » • « Temps suffisant pour réaliser les études »



Bâtiments publics

Etape 3 : La prise de décision

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Un projet présentant un risque financier (réel ou ressenti) pour la collectivité/l'entreprise, et un temps de retour sur investissement long • Un projet qui ne présente pas suffisamment d'intérêt pour la collectivité/l'entreprise, d'après ses propres critères • Le manque de confiance dans la compétence des artisans | <ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser la décision financière (dimensionnement du projet, mobilisation des aides) pour être cohérent avec le budget disponible de la collectivité/de l'entreprise • Garantir le rapport coût avantage de la rénovation, mais pas seulement du point de vue des économies d'énergie • Assurer un rôle de tiers de confiance dans les choix techniques définis en phase de conception du projet |
|--|--|

Les compléments des participants

- | | |
|--|--|
| <p>Les contraintes extérieures influant sur le devenir des projets</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Les échéances électorales » • « Restrictions liées aux ABF / aspects esthétiques » <p>Les freins liés à un problème financier ou à une absence d'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Taux d'endettement / moyens financiers » • « Absence d'AMO » <p>Les problèmes liés à la vision générale des projets</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Un problème de lisibilité de l'ensemble des intervenants » | <ul style="list-style-type: none"> • « Des dispositifs d'accompagnement qui existent » • « Message positif (exemplarité ...) » • « Création de valeur (emploi, image, activité ...) » |
|--|--|

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Propositions des participants

- | | |
|--|---|
| <p>Créer un accompagnement et un conseil technique plus accessible aux maitres d'ouvrages</p> | <ul style="list-style-type: none"> • « Plateforme des conseils et "ingénieries" publiques existantes » • « Mettre à disposition des élus une ingénierie localement (pédagogie, expertise, conseils) » • « Accompagnement technique obligatoire des EPCI pour les communes < 3500 hab » |
| <p>Mesures de simplifications et de développement des programmes de performance énergétique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • « Un programme clair et précis avec un budget cohérent » • « Développer et promouvoir les contrats de performance énergétique » |
| <p>Mesures financières pour aider aux travaux de rénovation énergétique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • « Accepter TRI plus long - faire de la pédagogie, REX » • « IFER pour financer travaux rénovation énergétique » • « Rendre obligatoire la réalisation d'une étude en coût global environnemental » • « Affecter une part de la recette communale et départementale aux travaux de rénovation énergétique » |



Bâtiments publics

Etape 4 : La réalisation des travaux

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • De « mauvaises surprises » pendant le déroulement du chantier (dans la réalisation elle-même, ou dans les nuisances associées) | <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer la formation des artisans à la mise en œuvre des rénovations énergétiques • Intégrer une obligation de contrôle de suivi des résultats (pour garantir l'atteinte des performances) |
|--|---|

Les compléments des participants

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • « Niveau de compétences des entreprises » • « Indisponibilité des locaux pendant les travaux » • « Délais » • « Pour les "petits projets", quelles garanties financières d'atteinte des objectifs ? » | <ul style="list-style-type: none"> • « Suivi des travaux » |
|--|---|

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Propositions des participants

Les axes d'amélioration par la formation des professionnels du bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> • « Création filières pro du bâtiment spécialisée NRJ » • « Augmentation des compétences des "manœuvres" »
Méthodes et dispositions techniques pour une meilleure prestation dans les travaux	<ul style="list-style-type: none"> • « Lean construction / tous responsables » • « IPMVP : mesure de l'efficacité énergétique pour les petits projets notamment » • « Mise à jour des matériaux de construction par rapport à la décision »
Promouvoir la performance de certains projets de rénovation	<ul style="list-style-type: none"> • « Tarification bonus / malus pour les rénovations performantes > permet de baisser le retour sur investissement »



Bâtiments publics

Etape 5 : L'usage après travaux

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • La mise en place d'habitudes plus « gourmandes » en énergie de la part des usagers • La méconnaissance du fonctionnement et de la maintenance des nouveaux équipements | <ul style="list-style-type: none"> • Le maintien d'une action de conseil et d'accompagnement sur une certaine période après travaux • L'appui sur des outils de monitoring pour prolonger la sensibilisation |
|---|--|

Les compléments des participants

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • « Mauvaise régulation des systèmes de passation entre les artisans et l'exploitant » | <ul style="list-style-type: none"> • « effet / message positifs --> communication » • « Ruissellement auprès des particuliers - notion d'exemplarité » |
|--|---|

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Propositions des participants

<p>Les mesures d'améliorations et de promotion de suivi des consommations par les retours d'expérience</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Tableau de bord des consommations (même papier) » • « Mise en place d'un suivi des consos "simples" - exemple tableau de bord » • « Monitoring systématique » • « Diffuser plus largement les outils informatiques de gestion / suivi des consommations » • « Mettre à disposition une plateforme de suivi des énergies » • « Rapport d'activité énergétique annuel présenté en conseil municipal comme pour les déchets ou eau/assainissement » • « Notion d'observatoire - Quelles économies d'énergie ? » • « Renseigner un catalogue des points négatifs et positifs et les différentes solutions et points de vigilance » • « Densification / mutualisation des locaux »
<p>Les volontés de transmission, de formation et de communication sur les projets existants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Formation --> conviction --> (élus, usagers) » • « Formation sur les nouveaux usages d'un bâtiment BBC ou Passif » • « Diffusion des bonnes pratiques » • « Former les usagers autant que les exploitants » • « Communiquer sur les projets exemplaires » • « Communiquer sur les projets exemplaires duplicables »
<p>Les mesures pour pérenniser les améliorations dans de nouveaux travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « Lancer un concours économies d'énergie auprès des usagers » • « Engager des économies d'énergie et donc en dépense dans de nouveau travaux »



Bâtiments tertiaires privés

Etape 1 : La naissance de l'idée

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Les craintes / réticences vis-à-vis d'un projet de rénovation énergétique (trop cher, trop compliqué, trop long ?) • Les a priori négatifs et les « on dit » sur les mauvaises expériences (malfaçons, absence d'économies réelles) | <ul style="list-style-type: none"> • « Profiter » des obligations réglementaires d'audit énergétique • Se « greffer » sur l'engagement de travaux « autres » • Mettre en place des actions de communication nouvelles • Valoriser les exemples de rénovations énergétiques réussies |
|--|---|

Les compléments des participants

- | | |
|--|--|
| <p>Un manque de connaissance des enjeux énergétiques, de la qualité et des caractéristiques des parcs</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Méconnaissance des enjeux énergie / climat » • « Méconnaissance du patrimoine (enveloppes, équipements, performances énergétique) » • « Occupants différents des investisseurs. Locataires différents des propriétaires » <p>L'enjeu énergétique n'est pas prioritaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • « La première échéance du "décret tertiaire" est lointaine (2030) et donc peut incitative » • « Enjeu énergétique non prioritaire ou non identifié par TPE/PME » | <ul style="list-style-type: none"> • « Promouvoir puis profiter des audits énergétiques non réglementaires » • « Rénovation → meilleur confort → plus d'attractivité → moins d'absentéisme = rentabilité investissement + rapide » |
|--|--|

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Propositions des participants

- | | |
|---|---|
| <p>Mise en place de programmes d'informations sur les bénéfices et les enjeux de l'efficacité énergétique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • « Démontrer les bénéfices (recul de l'absentéisme, meilleure productivité, attractivité pour embaucher) » • « Obligation de suivi d'une journée de sensibilisation (ou équivalent) aux enjeux énergie climat par tout dirigeant d'entreprise » • « Sensibiliser les propriétaires » |
| <p>Systematiser et promouvoir le retour d'expérience et le suivi des consommations</p> | <ul style="list-style-type: none"> • « Affichage obligatoire des consommations réelles pour les occupants » • « Rendu disponible sur une plateforme avec un maximum de retour d'expérience » |



Bâtiments tertiaires privés

Etape 2 : La conception du projet

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ

<ul style="list-style-type: none"> • Des informations contradictoires ou erronées • Un décalage entre le projet et les besoins, attentes et contraintes de la collectivité/ de l'entreprise • La défiance vis-à-vis des prescripteurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir l'accès facile à un conseil concret • Favoriser l'implication dans le projet pour une montée en compétences • Définir un projet qui répond aux besoins spécifiques de la collectivité/de l'entreprise
--	--

Les compléments des participants

<ul style="list-style-type: none"> • « Défiance vis-à-vis des prescripteurs : à qui s'adresser ? L'offre faite est-elle bonne ? » 	<ul style="list-style-type: none"> • « Impliquer son personnel dans le projet (pouvant ouvrir sur d'autres aspects que la rénovation énergétique) » • « Pouvoir comparer avec des projets comparables réalisés »
--	--

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Propositions des participants

Les leviers réglementaires envisagés pour s'assurer de l'efficacité des futurs projets	<ul style="list-style-type: none"> • « Obligation d'utiliser des ENR si impossibilité d'améliorer le bâti » • « Contraindre l'utilisation de la climatisation (fluide frigo) »
Les méthodologies et systèmes de conception et à développer ou améliorer	<ul style="list-style-type: none"> • « Prévoir de la modularité dans les bâtiments » • « Favoriser groupement archi / BE / Entreprises pour conception globale »
Impliquer les occupants dans la recherche de performance énergétique	<ul style="list-style-type: none"> • « Utiliser la transformation des usages pour des gains énergétiques »



Bâtiments tertiaires privés

Etape 3 : La prise de décision

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ

<ul style="list-style-type: none">• Un projet présentant un risque financier (réel ou ressenti) pour la collectivité/l'entreprise, et un temps de retour sur investissement long• Un projet qui ne présente pas suffisamment d'intérêt pour la collectivité/l'entreprise, d'après ses propres critères• Le manque de confiance dans les compétences des artisans	<ul style="list-style-type: none">• Sécuriser la décision financière (dimensionnement du projet, mobilisation des aides) pour être cohérent avec le budget disponible de la collectivité/de l'entreprise• Garantir le rapport coût avantage de la rénovation, mais pas seulement du point de vue des économies d'énergie• Assurer un rôle de tiers de confiance dans les choix techniques définis en phase de conception du projet
--	--

Les compléments des participants

<ul style="list-style-type: none">• Manque de retour d'expérience sur la durée et la difficulté des travaux de rénovation• « Durée des travaux + perturbation de l'activité »• « Incertitude sur l'activité à venir »	<ul style="list-style-type: none">• « Evolution de l'activité nécessitant une adaptation du bâtiment »• « Possibilité de valoriser les travaux en termes d'image »
--	---

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Propositions des participants

Valoriser et adapter les aides financières selon les projets	<ul style="list-style-type: none">• « Aide financière plus importante lorsque le projet complète des "travaux autres" »• « Valoriser les aides pour les projets de rénovation globaux et/ou performants »
La rénovation énergétique dans les entreprises et au niveau régional	<ul style="list-style-type: none">• « Intégrer la rénovation énergétique à toute évolution de l'entreprise »• « Mise en place d'un label régional "engagement pour le climat" avec mise à disposition d'un kit de communication »



Bâtiments tertiaires privés

Etape 4 : La réalisation des travaux

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Des « mauvaises surprises » pendant le déroulement du chantier (dans la réalisation elle-même ou dans les nuisances associées) | <ul style="list-style-type: none">• Renforcer la formation des artisans à la mise en œuvre de la rénovation énergétique• Intégrer une obligation de contrôle et de suivi des résultats (pour garantir l'atteinte des performances) |
|--|---|

Les compléments des participants

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• « Nuisances sous-évaluées ou imprévues » | <ul style="list-style-type: none">• « Intégrer une obligation de contrôle et de suivi de la mise en œuvre puis des résultats (pour garantir l'atteinte des performances) » |
|--|--|

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Propositions des participants

- « Mesure de l'étanchéité à l'air »



Bâtiments tertiaires privés

Etape 5 : L'usage après travaux

FREINS / RISQUES

OPPORTUNITÉS / LEVIERS

Les freins et leviers de départ	
<ul style="list-style-type: none">• La mise en place d'habitudes plus « gourmandes » en énergie de la part des usagers• La méconnaissance du fonctionnement et de la maintenance des nouveaux équipements	<ul style="list-style-type: none">• Le maintien d'une action de conseil et d'accompagnement sur une certaine période après travaux• L'appui sur des outils de monitoring pour prolonger la sensibilisation
Les compléments des participants	
<i>Pas de contribution des participants</i>	Cadrer et formaliser les suivis après travaux, et communiquer. <ul style="list-style-type: none">• « Mise en place d'un "management" de l'énergie après travaux : 1 personne responsable de l'animation »• « Communication interne / externe sur travaux menés, résultats, objectifs »

LES PISTES D' ACTIONS OPERATIONNELLES

Propositions des participants

- « Profiter de la rénovation pour faire évoluer la gouvernance de l'entreprise »
- « **Mesure de la performance / conso énergétique et affichage sur site** »