

# INTERET DES PETITES ENTREPRISES TERTIAIRES POUR L'EFFICACITE ENERGETIQUE

---

Etude sociologique

---

RAPPORT FINAL

EXPERTISES 

Septembre  
2022



# REMERCIEMENTS

## Comité de pilotage

### Pour l'ADEME

Jean-Luc ARTAUD  
Gilles AYMOZ  
Guillaume CREZE  
Eric DARLOT  
Christophe DREUIL  
Fabienne GLOMOT  
Cécile GRACY  
Etienne LE NORCY  
Delphine LOPES  
Arthur PAGOT  
Maxime PASQUIER  
Fabien PICGIRARD  
Frédéric ROSENSTEIN  
Mélanie SIDOS  
Sarah THIRIOT  
Gaëlle VALY  
Eric VESINE

### Pour le Ministère de la Transition Ecologique

Marie GRACIA  
Mathilde LEYGE  
Alé SALL  
Virginie YVERNAULT

### Pour le Plan Bâtiment Durable

Julie LODEWYCKX

### Pour la CMA France

Benjamin MATTELY

### Pour la CCI France

Cécile LEONHARDT

### Pour le Département de Seine-et-Marne

Olivier NAKAHONDA

### Pour le Conseil Régional Normandie

Ghislaine HOUËIX

# CITATION DE CE RAPPORT

CORREIA Leslie, VESCOVI Simon, FIEULAINNE Nicolas, GRENON Clémence, PAGOT Arthur, SIDOS Mélanie, EXCOFFIER Christophe. 2022. Intérêt des petites entreprises tertiaires pour l'efficacité énergétique. 127 pages.

Cet ouvrage est disponible en ligne <https://librairie.ademe.fr/>

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

## Ce document est diffusé par l'ADEME

### ADEME

20, avenue du Grésillé  
BP 90 406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 2021MA000021

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par : Energies Demain, NF Etudes et Novamétrie

Coordination technique - ADEME : PAGOT Arthur et SIDOS Mélanie  
Direction/Service : Service des Politiques Territoriales

# SOMMAIRE

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>9</b>
<b>2. OBJECTIFS, DONNEES ET CONTEXTE .....</b>	<b>12</b>
2.1. Le contexte.....	12
2.1.1. Les objectifs.....	12
2.1.2. Les données et ressources mobilisées.....	13
<b>3. LES ENTREPRISES DU PETIT TERTIAIRE PRIVE : PANORAMA DU PARC FRANÇAIS.....</b>	<b>14</b>
3.1. Panorama par sous branche.....	15
3.2. Panorama territorial .....	17
3.3. Compléments sur les périodes de construction : un patrimoine particulièrement ancien .....	19
<b>4. INTERETS ET COMPORTEMENTS DES ENTREPRISES FACE A LA RENOVATION ET A L'EFFICACITE ENERGETIQUE.....</b>	<b>20</b>
4.1. Préalables.....	20
4.1.1. Le « fossé » de l'efficacité énergétique.....	20
4.1.2. Les modèles d'analyse des décisions et des comportements issus des sciences comportementales.....	20
4.2. Les facteurs déterminant les actions de performance énergétique .....	22
4.3. Les motivations .....	25
4.4. Les ressources.....	26
4.5. Les freins aux actions de performance énergétique .....	27
4.6. Les motivations pour la rénovation énergétique .....	28
4.7. Les comportements des occupants : état des lieux au regard de la sobriété énergétique.....	31
4.8. Conclusions .....	33
<b>5. L'ECOSYSTEME DE SOUTIEN AUX ECONOMIES D'ENERGIE : ETAT DES LIEUX DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'AIDE AU PETIT TERTIAIRE PRIVE.....</b>	<b>35</b>
5.1. L'accompagnement.....	35
5.2. Le financement .....	50
<b>6. INTERET DES ENTREPRISES DU PETIT TERTIAIRE PRIVE POUR LA RENOVATION ET L'EFFICACITE ENERGETIQUES : MISE EN PERSPECTIVE ET APPROFONDISSEMENT DES RESULTATS PAR UNE ENQUETE DE TERRAIN 58</b>	
6.1. Méthodologie .....	58
6.1.1. Le questionnaire .....	58
6.1.2. Les entretiens semi-directifs.....	58

6.2. Principaux résultats.....	59
6.2.1. La sensibilité du petit tertiaire privé aux problématiques de réduction des consommations d'énergie.....	59
6.2.2. Les freins et motivations à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie.....	60
6.2.3. La connaissance du petit tertiaire privé des dispositifs d'aide et d'accompagnement à la réduction des consommations énergétiques.....	65
6.2.4. Mise en perspective des résultats au regard des caractéristiques de l'entreprise.....	68
6.3. En conclusion : principaux freins/leviers .....	69
<b>7. RECOMMANDATIONS ET ACTIONS POUR SOUTENIR LE DEPLOIEMENT D'ACTIONS EN FAVEUR DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE DANS LE PETIT TERTIAIRE PRIVE .....</b>	<b>72</b>
7.1. L'information des entreprises du PTP au regard de la rénovation énergétique et des dispositifs d'accompagnement et d'aide.....	73
7.2. La création et l'amélioration des outils à disposition des accompagnants.....	82
7.3. L'offre de financement à destination du petit tertiaire privé.....	90
<b>SYNTHESE .....</b>	<b>95</b>
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>101</b>
<b>INDEX DES FIGURES.....</b>	<b>103</b>
<b>SIGLES ET ACRONYMES .....</b>	<b>104</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>105</b>

## RÉSUMÉ

Les entreprises du petit tertiaire privé représentent 39% des surfaces du parc tertiaire privé. Pourtant, ces petites entreprises sont encore peu connues et les dispositifs d'aide et d'accompagnement à l'efficacité et à la rénovation énergétique mal adaptés à leurs caractéristiques.

L'étude sociologique de l'intérêt de ces entreprises du point de vue de l'efficacité énergétique vise à appréhender cette cible et ses mécanismes de décision au regard de la mise en œuvre d'actions. Ses résultats doivent ainsi permettre aux conseillers d'acquérir un socle de connaissances psychosociales utiles pour améliorer l'accompagnement qu'ils dispensent aux entreprises.

L'étude s'est appuyée à la fois sur des données quantitatives (mobilisation de différentes bases de données pour établir un panorama du parc français, questionnaire mené auprès de 400 entreprises) et des données qualitatives (analyse bibliographique, analyse des dispositifs d'aide et d'accompagnement existants et série de 30 entretiens individuels réalisés avec des entreprises et des accompagnants (conseillers)).

Les nombreuses ressources mobilisées pour cette étude permettent d'approcher avec précision les freins (le coût, le manque de temps, la complexité des dispositifs...) et motivations (la réduction des coûts, les bénéfices « étendus » ou « secondaires », la connaissance des enjeux climatiques...) du passage à l'action. La psycho-sociologie apporte un éclairage sur les différents stades de changement et propose des pistes d'actions concrètes et appropriées à ceux-ci, pour susciter l'adhésion et enclencher des transformations. Des recommandations pour améliorer l'information du petit tertiaire privé, enrichir les ressources dédiées aux accompagnants et optimiser les offres de financements disponibles sont proposées à la fin de l'étude.

## **ABSTRACT**

The companies of tertiary sector which premises surface is below 1 000 m<sup>2</sup> represent 39% of the private tertiary buildings stock in France. However, those small companies are still little known and the energy efficiency and retrofit aid scheme are not adapted to their features.

The sociological study of the interest of those companies regarding energy efficiency aims to improve the knowledge of this target and of their decision-making mechanisms regarding the implementation of transition actions. The results of the study must give the energy advisors a solid basis of psychosocial knowledge, useful to better accompany and advice those companies.

The study is based on quantitative data (mobilisation of multiple databases to achieve a full overview of the "small tertiary buildings stock", questionnaire sent to 400 companies) and qualitative data (literature review, efficiency and retrofit aid schemes review, series of 30 individual interview of companies and energy advisors).

The multiples resources mobilised during the study allow us to precisely grasp the obstacles to setting up actions (cost, lack of time, complexity of the aid schemes ...) but also the motivations (saving money, "extended benefits", "secondary benefits", climate issues ...). Psychosociology shed light on the different steps to transition and propose a number of effective and adequate measures to increase engagement and achieve transformations. Recommendations to improve the information of the target, strengthen the resources and the tools of energy advisors and optimize the financing offer are available at the end of this report.

# 1. Introduction

Les ambitions des politiques de lutte contre le changement climatique imposent aujourd’hui de traiter tous les secteurs consommateurs d’énergie et tous les usages. Le secteur tertiaire constitue ainsi un enjeu important des politiques de maîtrise de la demande d’énergie puisqu’il affiche une augmentation moyenne de sa consommation finale d’électricité de 2 % par an depuis 2000, et de 0,8 % en moyenne par an pour l’ensemble des énergies.

S’agissant d’un secteur à enjeu, le Décret Tertiaire, issu de la loi ELAN, impose aux propriétaires ou exploitants d’un établissement abritant des activités tertiaires du secteur public ou privé ayant des bâtiments, parties de bâtiments ou ensemble de bâtiments, d’une surface (ou un cumul de surfaces) égale ou supérieure à 1 000 m<sup>2</sup>, une réduction progressive de leurs consommations énergétiques : au moins 40 % d’ici 2030, 50 % en 2040 et 60 % en 2050. Et, le plan de relance annoncé en septembre 2020 par le gouvernement prend acte, à ce titre, de cet enjeu en consacrant 200 millions d’euros à la rénovation énergétique des locaux des TPE et PME.

Le volume de surfaces ciblées par le décret est important (environ 623 millions de m<sup>2</sup> publiques et privées) pour un très petit nombre d’acteurs (environ 8 %). À l’inverse, le petit tertiaire privé (non assujetti) représente, certes, un volume de surfaces assez faible (environ 280 millions de m<sup>2</sup><sup>1</sup>), mais une multitude d’acteurs dont l’implication pourrait aussi contribuer à l’atteinte des objectifs nationaux en matière de transition énergétique et de neutralité carbone.

La dénomination « petit tertiaire privé » regroupe l’ensemble des entreprises tertiaires non assujetties au Dispositif Eco Energie Tertiaire<sup>2</sup>. On ajoute à celles-ci, les commerçants et artisans (boulanger, menuisier, maçons, peintres ; faisant parfois partie du secteur « Industriel » au sens de la NAF...) lorsque la surface de leurs locaux est inférieure à la surface limite du Dispositif Eco-Energie Tertiaire. Ce seuil est actuellement de 1 000 m<sup>2</sup>.

Suite au travail de la Convention Citoyenne pour le Climat, une diminution à 500m<sup>2</sup> de ce seuil était envisagée. La loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ces effets, dite « loi Climat et Résilience » qui traduit une partie des propositions de la Convention citoyenne pour le climat impose uniquement l’intégration d’un procédé de production d’énergies renouvelables ou de toitures végétalisées en cas de rénovation lourde. En effet, l’article 101 de la loi précitée étend l’obligation d’installation de systèmes de production d’énergies renouvelables ou de toitures végétalisées lors de la construction, l’extension ou la rénovation lourde de bâtiments à usage commercial, industriel ou artisanal de plus de 500 m<sup>2</sup>, et de plus de 1 000 m<sup>2</sup> pour les immeubles de bureau (article L. 171-4.-I du Code de la construction et de l’habitation). Un décret en Conseil d’Etat viendra préciser la nature des travaux de rénovation lourde concernés ainsi que les exonérations prévues à l’article L. 171-4.-IV du CCH.

Le petit tertiaire privé est aujourd’hui encore peu connu. Considérées comme le « parent pauvre » de la maîtrise de l’énergie, la mise en œuvre du programme SARE (Service d’accompagnement pour la rénovation énergétique) en 2020, porté par l’ADEME, a intégré les entreprises du petit tertiaire privé afin que celles-ci bénéficient également de dispositifs spécifiques qui leur permettraient d’accélérer le développement de l’efficacité énergétique de leurs locaux et de leurs process. Trois actes métiers ont ainsi été définis pour répondre à cet enjeu :

- (B.1) Information de 1<sup>er</sup> niveau : juridique, technique, financière et sociale
- (B.2) Conseil personnalisé aux entreprises
- (C.2) Sensibilisation, communication, animation du petit tertiaire privé

Ces actes métiers sont ainsi déployés par les territoires (Régions, Départements, Métropoles), porteurs associés du programme SARE auprès de l’ADEME. Ces actes métiers sont réalisés par les structures accompagnantes et les Chambres Consulaires (CCI et CMA).

<sup>1</sup> Ne comprend pas les surfaces tertiaires publiques non assujetties au décret tertiaire et la sous-branche CEREN ‘Équipements collectifs’ comportant des surfaces privées non considérées par l’ADEME dans le petit tertiaire privé.

<sup>2</sup> Le secteur tertiaire fait l’objet depuis juillet 2019 d’une obligation de rénovation énergétique, posée par la loi ELAN qui oblige une réduction de 40 % de la consommation d’énergie à l’horizon 2030, puis 50 % à l’horizon 2040 et 60 % à l’horizon 2050 par rapport à 2010. Cette obligation est accompagnée d’outils de communication et d’une plateforme de déclaration de consommations d’énergie. L’ensemble est regroupé sous la nomination « Dispositif Eco Energie Tertiaire ».

La politique d'accompagnement dédiée au petit tertiaire privé pour la réduction des consommations énergétiques présente de multiples opportunités, parmi lesquelles une baisse des charges pour les petites entreprises, une dynamisation des territoires via les filières d'intervention et une aide à la relance de ces activités fortement touchées par la crise sanitaire ainsi que l'augmentation des prix de l'énergie. Néanmoins, cet accompagnement ne pourra être réalisé de manière satisfaisante sans une étude préalable de la cible, de ses besoins et des dispositifs dont elle peut bénéficier.

Ce document permet donc de dresser un premier panorama du petit tertiaire privé afin de se faire une idée des freins et des leviers potentiels à la réduction des consommations énergétiques de ce secteur. Celui-ci sera complété par un état des lieux, qui n'a pas vocation à être exhaustif, des dispositifs d'aide et d'accompagnement existants. L'objectif de cette démarche est de donner des clés aux conseillers des entreprises pour une meilleure compréhension des attentes du petit tertiaire privé.

## La rénovation et l'efficacité énergétique

**L'efficacité énergétique renvoie à la diminution de la consommation d'énergie, tout en maintenant des conditions d'utilisation et de confort satisfaisantes. Il s'agit de consommer moins, mais mieux.** Elle implique de multiples actions, qui touchent l'ensemble des secteurs d'activité : amélioration du rendement des appareils/équipements, augmentation de la performance de l'enveloppe des bâtiments, mise en place de systèmes intelligents de mesure et de régulation pour une utilisation rationnelle de l'énergie, etc. **La réalisation de travaux n'est pas obligatoire, la rénovation énergétique constituant uniquement l'un des moyens de parvenir à l'efficacité énergétique.**

**La rénovation énergétique est un sujet complexe à appréhender tant il recouvre de réalités. La rénovation énergétique désigne l'ensemble des travaux visant à diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment<sup>3</sup>. Ceux-ci sont réalisés sur un bâtiment déjà existant.** La rénovation a de multiples avantages pour les occupants d'un bâtiment :

- Le confort est amélioré (les infiltrations d'air froid l'hiver sont évitées et la fraîcheur, en période de fortes chaleurs, est conservée) ;
- Le montant des factures diminue ;
- Le patrimoine est valorisé (en cas d'achat ou de vente, la performance énergétique – affichée sur l'étiquette énergie – permet d'augmenter la valeur marchande du bien).

La politique d'accompagnement doit être adaptée à la diversité des territoires et aux différentes typologies d'activités. C'est pourquoi l'objet du programme SARE est de faciliter les parcours de rénovation « à la carte » et par étapes, qui s'adaptent aux moments clés de la vie de l'entreprise. Il encourage la massification des gestes élémentaires les plus performants (isolation des combles, isolation des murs, remplacement des systèmes de chauffage, etc.), qui permettront des gains rapides et, à long terme, l'éradication des passoires thermiques.

Néanmoins, dans le cadre de la rénovation par étape, il est important de s'assurer de la bonne cohérence entre les différentes interventions et d'intégrer, autant que possible, ces interventions dans un parcours complet de rénovation.

<sup>3</sup> Définition donnée sur le [site internet des Espaces France Rénov'](#). La rénovation énergétique peut être menée de deux façons : selon une approche « globale » ou bien « par geste ». La rénovation énergétique globale et performante traite l'ensemble des postes d'amélioration de la rénovation thermique. Il s'agit de mener une réflexion globale sur l'ensemble d'un bâtiment, sur ses points forts et faibles pour obtenir des économies d'énergie importantes. Une rénovation est dite performante lorsque les travaux permettent le classement du bâtiment ou d'une partie du bâtiment en classe A ou B et l'étude des 6 postes de rénovation énergétique mentionnés ci-dessus : l'isolation des murs, l'isolation des planchers bas, l'isolation de la toiture, le remplacement des menuiseries extérieures, la ventilation, la production de chauffage, la production d'eau chaude sanitaire et les interfaces associées (jonctions physiques entre les différents postes de travaux). Elle est, sur le long terme, plus intéressante et permet de ne pas répéter les phases de chantier dans le temps afin notamment de limiter les désordres occasionnés par une intervention par étape. Elle est différente de la rénovation par étape, qui est la démarche la plus courante. La rénovation est dans ce cas plutôt réalisée au gré des besoins et finances de l'occupant (réovation de la toiture, changement de chaudière à la fin de son cycle de vie, etc.). La rénovation par étape peut désigner à la fois un geste isolé de rénovation (réovation partielle) ou un projet de rénovation comprenant plusieurs travaux étalements dans le temps.

En effet, une rénovation est dite performante lorsque les travaux permettent le classement du bâtiment ou d'une partie du bâtiment en classe A ou B et l'étude des 6 postes de rénovation énergétique mentionnés ci-dessus : l'isolation des murs, l'isolation des planchers bas, l'isolation de la toiture, le remplacement des menuiseries extérieures, la ventilation, la production de chauffage, la production d'eau chaude sanitaire et les interfaces associées (jonctions physiques entre les différents postes de travaux).

## **2. Objectifs, données et contexte**

---

### **2.1. Le contexte**

Dans le cadre du programme SARE (Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique), porté par l'ADEME, les structures accompagnantes informent les ménages à propos des questions de la rénovation et de l'efficacité énergétique (historiquement les Espaces Info Énergie en 2001, les Espaces Conseil FAIRE en 2018 puis les Espaces Conseil France Rénov'). En 2021, les entreprises dites du « petit tertiaire privé » intègrent le dispositif. Ainsi, elles bénéficient également de dispositifs spécifiques pour accélérer l'efficacité énergétique de leurs locaux et de leurs process. Cette étude intervient ainsi en parallèle du déploiement du programme SARE sur cette cible et doit permettre de fournir des éléments de compréhension aux acteurs territoriaux porteurs du programme au regard de cette cible.

Un ensemble d'actions de conseil, d'accompagnement et de financements coexistent pour la cible « entreprises » et sur le sujet « énergie ». Ces dispositifs sont animés notamment par les chambres consulaires ou par l'ADEME de manière territorialisée. Les principaux bénéficiaires de ces actions sont les moyennes et grandes entreprises et notamment du monde de l'industrie. Le constat s'impose : les petites entreprises sont à la fois oubliées des dispositifs et ne s'emparent pas du sujet de la rénovation ou de l'efficacité énergétique. Par ailleurs, les leviers d'actions et les freins associées à celles-ci sont complexes à appréhender.

#### **2.1.1. Les objectifs**

La présente étude a plusieurs objectifs dont les résultats doivent résolument répondre aux besoins du programme SARE et des futurs dispositifs concernant cette cible :

- 1. Affiner la compréhension, la connaissance de la cible « entreprises du petit tertiaire privé » en prenant en compte la potentielle diminution du seuil du Dispositif Eco-Energie Tertiaire de 1000 m<sup>2</sup> à 500 m<sup>2</sup>.** Il s'agit, en effet, de dresser un état des lieux de ces entreprises, en considérant notamment leurs secteurs d'activités ainsi que les proportions qu'elles représentent à l'échelle de l'ensemble de la cible (phase 1 de l'étude, éléments présentés au sein du présent document, en *3. Les entreprises du petit tertiaire privé : panorama du parc français*).
- 2. Analyser l'intérêt de ces petites entreprises du petit tertiaire privé pour la rénovation et l'efficacité énergétiques** : quelles sont leurs contraintes ? Leurs moyens d'actions ? Leurs motivations ? Leurs freins ? Cette analyse s'appuie sur une revue bibliographique permettant d'établir de premiers constats (phase 1, les éléments de la revue bibliographique sont présentés en *4. Intérêts et comportements des entreprises face à la rénovation et à l'efficacité énergétique*). Ces premiers constats ont été complétés par un questionnaire en ligne adressé aux entreprises du petit tertiaire privé et à leurs accompagnants, ainsi qu'une phase d'entretiens avec ces mêmes interlocuteurs (phase 2, la méthodologie et une synthèse des résultats du questionnaire et des entretiens sont présentées en *6. Intérêt des entreprises du petit tertiaire privé pour la rénovation et l'efficacité énergétiques : mise en perspective et approfondissement des résultats par une enquête de terrain*).
- 3. Caractériser et qualifier l'accompagnement et les aides à la maîtrise de l'énergie délivrés par certains interlocuteurs privilégiés des entreprises** (cartographie de l'écosystème des dispositifs et accompagnateurs). Ce travail s'appuie sur un état des lieux (non exhaustif) de ces dispositifs ainsi qu'une série d'entretiens avec ces derniers, avec pour objectifs d'en faire ressortir : les points forts, les points faibles, les éléments de discours... (phases 1 et 2, les éléments associés à la cartographie sont présentés en *5. L'écosystème de soutien aux économies d'énergie : état des lieux des dispositifs d'accompagnement et d'aide au petit tertiaire privé*).
- 4. Proposer des recommandations visant à faciliter la mise en œuvre du programme SARE à l'échelle locale.** Un plan d'action, co-construit, destiné à mobiliser le petit tertiaire privé en faveur de la rénovation énergétique des locaux et l'amélioration énergétique des process est présenté en *7. Recommandations et actions pour soutenir le déploiement d'actions en faveur de l'efficacité énergétique dans le petit tertiaire privé*).

## **2.1.2. Les données et ressources mobilisées**

### Les données statistiques

L'état des lieux des caractéristiques de la cible (amélioration de la connaissance des entreprises du PTP (objectif 1 de l'étude) s'appuie sur les données modélisées issues d'ENERTER Tertiaire® (modèle développé par Energies demain). Celles-ci font appel à des données sources publiques telles que les fichiers SIREN, la BPE, OSM, BD TOPO...

Les données présentées au sein du rapport correspondent à des données 2021.

### Les ressources documentaires

L'analyse bibliographique des contraintes, motivations, leviers... repose sur un recensement et un croisement de publications scientifiques issues des sciences comportementales (psychologie, sciences cognitives, économie comportementale...) portant sur les facteurs de décision liés à la rénovation énergétique, les déterminants d'actions de sobriété énergétique et la responsabilité environnementale des entreprises.

L'état des lieux (non exhaustif) de l'écosystème d'acteurs et de dispositifs à disposition du PTP se base quant à lui sur un travail de recherche de ceux-ci sur les sites internet des différentes structures porteuses. Il est à noter qu'ils ne disposent pas d'une visibilité et lisibilité égales et qu'il apparaît complexe d'en dresser un panorama complet.

### 3. Les entreprises du petit tertiaire privé : panorama du parc français

Comme évoqué en introduction, la dénomination « petit tertiaire privé » regroupe toutes structures privées propriétaires ou locataires d'un bâtiment ou partie de bâtiment à usage tertiaire inférieur à 1000m<sup>2</sup>, et n'étant donc pas assujetties au Dispositif Eco Energie Tertiaire, y compris les commerçants et artisans (boulanger, menuisier, maçon, peintre...) si la surface de leurs locaux est inférieure au seuil<sup>4</sup>. Dans le cadre de cette étude, nous considérerons particulièrement les entreprises éligibles au programme SARE. Celles qui ne sont pas éligibles sont donc :

- Les entreprises hébergées au sein de bâtiments tertiaires dont la surface est supérieure à 1000 m<sup>2</sup>;
- Les structures privées hébergées par une structure publique ;
- Les entreprises hébergées dans des bâtiments ou parties de bâtiments à usages mixtes qui abritent des activités tertiaires et dont le cumul des surfaces est supérieur à 1000 m<sup>2</sup> ;
- Les entreprises comprises au sein d'ensembles de bâtiments situés sur une même unité foncière ou sur un même site dès lors que ces bâtiments hébergent des activités tertiaires dont la surface cumulée est supérieure à 1000 m<sup>2</sup>.

Au total, les entreprises du petit tertiaire privé représentent ainsi 28% des surfaces de bâtiments du secteur tertiaire (public et privé), ou 39% des surfaces tertiaires privées, soit environ 279 879 000 m<sup>2</sup>.

N.B. Dans le cadre de l'étude, il sera également considéré l'abaissement potentiel du seuil à 500 m<sup>2</sup>. Il s'agit d'une proposition de la Convention citoyenne pour le climat. Si la loi n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience à ses effets n'a pas intégré d'évolution sur le seuil des bâtiments assujettis au dispositif Éco-Energie Tertiaire, il est proposé à titre indicatif une présentation du parc non assujetti selon les deux seuils (1000 m<sup>2</sup>, comme cela est actuellement en vigueur, et 500 m<sup>2</sup>, comme proposé par la Convention Citoyenne pour le Climat).

Pour rendre compte de la composition du parc d'entreprises ciblé par le programme SARE, il est proposé un panorama synthétique ci-après. En considérant la définition du « petit tertiaire privé » donnée plus haut, une diversité d'activités coexiste. L'enquête du programme CEE « PROFEEL » avait déjà permis d'affiner l'appréhension de cette cible. Elle fournit notamment des fiches typologiques en fonction des activités représentées.

Pour préciser et compléter les résultats issus de l'enquête PROFEEL, nous proposons de mobiliser le modèle ENERTER® Tertiaire développé par Energies demain. Celui-ci permet de décrire finement le parc de bâtiments tertiaires à l'échelle nationale (branches et sous branche d'activité, surfaces et nombre des locaux, périodes de construction, énergies employées...). Le parc d'entreprises a été segmenté selon les 8 catégories suivantes :

Catégorie	Activités correspondantes
<b>Commerce et artisanat</b>	Commerces alimentaires et non alimentaires (pouvant certains intégrer de petits process), et locaux accueillant une activité artisanale <i>Ex: Commerce de détail textile, commerce de détail quincaillerie, fleuriste, charcuterie, boulangerie-pâtisserie, coiffeur, commerce de réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques, blanchisserie et teinturerie...</i>
<b>Bureaux</b>	Ensemble des activités tertiaires de bureaux
<b>Restauration et hébergements</b>	Ensemble des locaux accueillant une activité de restauration ou d'hébergement <i>Ex: Café, cantine, traiteur, hôtel, restaurant...</i>

<sup>4</sup> Certaines activités du petit tertiaire privé intègrent ainsi parfois une petite activité de process.

<b>Santé humaine et action sociale</b>	Activités hospitalières, activités de santé, activités sociales <i>Ex : médecin généraliste, accueil de jeunes enfants, maison de retraite, hébergement social pour enfants en difficultés...</i>
<b>Activité récréative</b>	Locaux culturels, sportifs...
<b>Local de stockage</b>	Locaux de stockage <i>Ex : Entreposage et stockage frigorifique et non frigorifique...</i>
<b>Enseignement privé</b>	Locaux d'enseignement privé (tous niveaux)
<b>Autres</b>	Locaux dédiés au transport

N.B. La répartition des activités (code NAF (Nomenclature d'Activité Française)) par sous-branche ne s'appuie pas sur celle proposée par le CEREN (Centre d'Études et de Recherches Économiques sur l'Énergie).

### **3.1. Panorama par sous branche**

Afin de rendre compte de la représentation de chaque sous branche d'activités qui compose le petit tertiaire privé et donc des cibles du programme SARE, sont présentés ci-après les surfaces ainsi que les nombres de locaux par sous branche d'activité. Une distinction selon le seuil considéré est donnée (1 000 m<sup>2</sup> ou 500 m<sup>2</sup>).

Pour rappel, le périmètre considéré pour les données présentées est le suivant : parc privé, ensemble des sous-branches d'activités CEREN (en dehors des sous-branches : les bureaux de l'Etat, les bureaux des collectivités, autre habitat communautaire, équipements collectifs).

<b>Surfaces cumulées pour les structures privées propriétaires ou locataires de bâtiments ou parties de bâtiments à usage tertiaire dont les surfaces sont inférieures ou égales...</b>			
<b>... à 1 000 m<sup>2</sup> et non assujetties au décret tertiaire</b>	<b>Part (%)</b>	<b>... à 500 m<sup>2</sup> et non assujetties au décret tertiaire</b>	<b>Part (%)</b>
Commerces & artisanat	66 449 900	24%	42 700 000
Bureaux	64 718 500	23%	48 270 800
Restauration et hébergement	26 847 900	10%	17 363 100
Santé humaine et action sociale	38 719 600	14%	24 515 000
Activité récréative	19 646 500	7%	12 711 900
Local de stockage	539 600	0%	264 200
Enseignement privé	35 836 500	13%	21 626 500
Activités avec process	19 059 400	7%	13 779 100
Autres/transports	8 061 100	3%	5 541 200
<b>Total général</b>	<b>279 879 000</b>	<b>100%</b>	<b>186 771 800</b>
			<b>100%</b>

Figure 1 : Répartition des surfaces cumulées du petit tertiaire privé par branche d'activité (en m<sup>2</sup>)  
Source : ENERTER Tertiaire® (Energies demain).

Nombre de locaux pour les structures privées propriétaires ou locataires de bâtiments ou parties de bâtiments à usage tertiaire dont les surfaces sont inférieures ou égales à...				
	...1 000 m <sup>2</sup> et non assujettis au décret tertiaire	Part (%)	...500 m <sup>2</sup> et non assujettis au décret tertiaire	Part (%)
Commerces & artisanat	730 300	23%	576 600	22%
Bureaux	883 400	28%	710 700	27%
Restauration et hébergement	319 900	10%	255 300	10%
Santé humaine et action sociale	515 600	16%	424 500	16%
Activité récréative	179 100	6%	149 400	6%
Local de stockage	2 500	0%	1 900	0%
Enseignement privé	302 100	9%	253 100	10%
Activités avec process	189 100	6%	156 700	6%
Autres/transports	70 900	2%	60 000	2%
<b>Total général</b>	<b>3 192 900</b>	<b>100%</b>	<b>2 588 200</b>	<b>100%</b>

Figure 2 : Répartition des locaux du petit tertiaire privé par branche d'activité

Source : ENTER Tertiaire® (Energies demain).

Les principales observations qui peuvent être mises en évidence de l'analyse des répartitions des surfaces et locaux, selon les seuils de 1 000 et 500 m<sup>2</sup>, sont les suivantes :

- La majorité des surfaces et des locaux du petit tertiaire privé se concentre au sein de trois sous branches : les bureaux (28%), les commerces et l'artisanat (23%) et la santé humaine et action sociale (16%). Celles-ci représentent à elles-seules environ 2/3 des surfaces et des locaux de la cible.
- Lorsqu'une analyse des surfaces par code NAF (Nomenclature d'Activité Française) est réalisée :
  - Il apparaît que 32 des activités (parmi 122 activités NAF) de la sous branche bureaux ont des surfaces chauffées de PTP de plus de 1 millions de m<sup>2</sup>. Ces 32 activités NAF concentrent environ 80% des surfaces totales du même segment (les plus grands volumes sont représentés dans les codes NAF '6420Z Activités des sociétés holding', '6419Z Autres intermédiaires monétaires, '7010Z Activités de sièges sociaux', '5320Z Autres activités de poste et de courrier', '7112B Ingénierie, études techniques', '6910Z Activités juridiques', '6831Z Agences immobilières'...);
  - Et pour le commerce et l'artisanat, près de la moitié des surfaces sont regroupées au sein de 10 activités dont les surfaces pour chaque activités sont supérieures à 4 millions de m<sup>2</sup> (les plus grands volumes sont représentés au sein des activités '4711D Supermarchés', '4511Z Commerce de voitures et de véhicules automobiles légers', '4771Z Commerce de détail d'habillement en magasin spécialisé', '9609Z Autres services personnels n.c.a', '1071C Boulangerie et boulangerie-pâtisserie', '9602A Coiffure', '4781A Commerce de détail alimentaire sur éventaires et marchés et marchés'...).
- En cas d'évolution du seuil d'assujettissement de 1 000 à 500 m<sup>2</sup>, environ 93,1 millions de m<sup>2</sup> supplémentaires sont assujettis au Dispositif Éco Énergie Tertiaire. **Les surfaces des entreprises du petit tertiaire privé seraient ainsi portées à environ 187 millions de m<sup>2</sup>. S'il est à nouveau analysé la répartition des surfaces et nombre de locaux, celle-ci change de manière très marginale et le profil de la cible des structures accompagnantes du PTP ne se trouve pas changée dans les proportions.**

### **3.2.Panorama territorial**

Pour compléter le panorama par sous-branche, une approche territoriale est proposée. Elle doit permettre d'appréhender la répartition des volumes ciblés par les structures accompagnantes du PTP en fonction des régions mais également de rendre compte le cas échéant de particularités régionales. La distribution des surfaces cumulées par région est donnée ci-après. Une vision croisée région/sous-branche d'activité est également fournie à la suite.

Surfaces cumulées pour les structures privées propriétaires ou locataires de bâtiments ou parties de bâtiments à usage tertiaire dont les surfaces sont inférieures ou égales à...				Part du petit tertiaire privé par rapport aux surfaces tertiaires privées régionales (seuil 1 000m <sup>2</sup> )	Part du petit tertiaire privé par rapport aux surfaces tertiaires privées régionales (seuil 500m <sup>2</sup> )
...1 000 m <sup>2</sup> et non assujetties au décret tertiaire	Part (%)	... 500 m <sup>2</sup> et non assujetties au décret tertiaire	Part (%)		
Grand Est	26 763 000	10%	17 500 400	9%	44%
Nouvelle Aquitaine	29 936 300	11%	20 902 200	11%	54%
Auvergne-Rhône-Alpes	33 576 300	12%	20 779 900	11%	37%
Bourgogne-Franche-Comté	13 711 000	5%	9 028 500	5%	47%
Bretagne	15 273 500	5%	10 416 900	6%	49%
Centre-Val de Loire	11 562 900	4%	8 134 100	4%	51%
Corse	1 097 200	0%	733 600	0%	42%
Île-de-France	38 004 400	14%	22 677 200	12%	25%
Occitanie	29 688 800	11%	20 028 200	11%	50%
Hauts-de-France	26 854 700	10%	19 775 300	11%	48%
Normandie	14 410 700	5%	10 163 800	5%	50%
Pays de la Loire	16 238 300	6%	11 446 100	6%	48%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	22 761 800	8%	15 185 600	8%	41%
<b>Total général</b>	<b>279 878 900</b>	<b>100%</b>	<b>186 771 800</b>	<b>100%</b>	<b>41%</b>
					<b>28%</b>

Figure 3 : Répartition des surfaces du petit tertiaire privé par région (en m<sup>2</sup>)  
Source : ENERTER Tertiaire® (Energies demain).

	Commerce & artisanat	Bureaux	Restauration et hébergement	Santé humaine et action sociale	Activité récréative	Local de stockage	Enseignement privé	Activités avec process	Autres/ transports
Grand Est	24%	22%	9%	15%	8%	0,2%	12%	7%	3%
Nouvelle Aquitaine	25%	24%	9%	14%	7%	0,2%	12%	7%	2%
Auvergne-Rhône-Alpes	24%	22%	10%	13%	7%	0,2%	13%	7%	3%
Bourgogne-Franche-Comté	26%	22%	10%	13%	8%	0,2%	11%	7%	3%
Bretagne	23%	22%	10%	14%	8%	0,1%	16%	6%	2%
Centre-Val de Loire	24%	23%	8%	13%	8%	0,4%	13%	7%	3%
Corse	22%	12%	35%	10%	4%	0,0%	11%	3%	3%
Île-de-France	23%	25%	10%	12%	6%	0,2%	12%	6%	5%
Occitanie	24%	23%	10%	15%	7%	0,2%	11%	7%	2%
Hauts-de-France	24%	24%	7%	16%	6%	0,2%	14%	6%	3%
Normandie	24%	23%	9%	14%	8%	0,2%	15%	7%	2%
Pays de la Loire	22%	23%	8%	13%	8%	0,2%	17%	7%	2%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	24%	24%	12%	14%	7%	0,2%	10%	7%	2%

Figure 4 : Répartition des surfaces du petit tertiaire privé par branche d'activité et région (en %)  
Source : ENERTER Tertiaire® (Energies demain).

Aide à la lecture du tableau : Les proportions se lisent en lignes. En revanche, la mise en forme conditionnelle avec les dégradés de vert se lit en colonnes.

	Commerce & artisanat	Bureaux	Restauration et hébergement	Santé humaine et action sociale	Activité récréative	Local de stockage	Enseignement privé	Activités avec process	Autres/ transports	TOTAL
Grand Est	6 505 020	5 862 870	2 491 300	4 074 140	2 116 220	48 280	3 181 360	1 791 100	692 700	26 762 990
Nouvelle Aquitaine	7 368 420	7 138 520	2 828 250	4 048 910	2 053 930	45 920	3 541 710	2 216 500	694 100	29 936 260
Auvergne-Rhône-Alpes	8 077 500	7 293 310	3 433 350	4 471 160	2 470 030	62 760	4 458 660	2 414 800	894 700	33 576 270
Bourgogne-Franche-Comté	3 537 880	3 009 380	1 337 070	1 782 050	1 062 020	30 470	1 535 710	1 014 600	401 800	13 710 980
Bretagne	3 463 770	3 369 750	1 502 520	2 120 100	1 177 420	21 480	2 384 580	971 500	262 400	15 273 520
Centre-Val de Loire	2 759 270	2 613 630	967 310	1 506 500	903 730	41 040	1 543 400	863 300	364 800	11 562 980
Corse	240 370	135 570	383 480	105 340	46 700	-	117 040	35 500	33 200	1 097 200
Île-de-France	8 657 030	9 665 240	3 611 960	4 592 850	2 279 120	77 680	4 676 120	2 386 800	2 057 600	38 004 400
Occitanie	7 142 010	6 793 960	2 930 950	4 499 390	2 122 660	46 180	3 384 170	2 074 100	695 400	29 688 820
Hauts-de-France	6 326 570	6 365 660	1 974 300	4 196 080	1 490 590	59 270	3 881 710	1 700 000	860 500	26 854 680
Normandie	3 394 500	3 287 040	1 239 920	2 003 680	1 103 680	30 390	2 094 520	951 500	305 500	14 410 730
Pays de la Loire	3 565 510	3 787 940	1 322 470	2 113 140	1 288 010	31 880	2 770 480	1 093 200	265 700	16 238 330
Provence-Alpes-Côte d'Azur	5 412 050	5 395 640	2 825 040	3 206 280	1 532 340	44 240	2 266 990	1 546 400	532 800	22 761 780

Figure 5 : Surfaces en m<sup>2</sup> du petit tertiaire privé par branche d'activité et région  
Source : ENERTER Tertiaire® (Energies demain).

Aide à la lecture du tableau : La mise en forme conditionnelle avec les dégradés de vert se lit en colonnes.

De l'analyse de ces données, il est possible d'en faire ressortir les constats suivants :

- La cible du petit tertiaire privé dans la politique de transition énergétique des bâtiments revêt un enjeu plus ou moins important selon les régions. En effet, comme le présente le tableau en *Figure 3 : Répartition des surfaces du petit tertiaire privé par région(en m<sup>2</sup>)*, les proportions de surfaces de petit tertiaire privé peuvent fortement varier. **Si le PTP correspond à 39% des surfaces tertiaires privées nationales, les proportions régionales sont comprises entre 25%, pour l'Île-de-France, et 54% pour la Nouvelle Aquitaine.** Quel que soit le seuil fixé, les différences de proportions d'une région à l'autre sont globalement les mêmes et les régions les plus rurales sont celles qui ont des proportions de petit tertiaire privé les plus élevées : la Nouvelle Aquitaine, le Centre Val-de-Loire, l'Occitanie, la Normandie, suivies de près par la Bretagne, etc. Il existe donc un fort enjeu à cibler le petit tertiaire privé dans ces régions pour maîtriser les consommations d'énergie du parc tertiaire ;
- Sans surprise, même pour le petit tertiaire privé, l'Île-de-France concentre le plus grand volume de surfaces tertiaires, avec 14% des surfaces du PTP à l'échelle nationale qui y sont localisées, elle est ensuite suivie par la Région Auvergne Rhône-Alpes avec 12%. À l'inverse, les régions les moins dotées sont la Corse, le Centre Val-de-Loire, la Normandie, la Bourgogne-Franche-Comté et la Bretagne ;
- L'Île-de-France se distingue également des autres régions en présentant comme branche d'activité la plus représentée en termes de surfaces les bureaux (25%), alors que pour les autres régions il s'agit des commerces et de l'artisanat ;
- Pour certaines sous-branches, des régions présentent également des proportions légèrement plus élevées que d'autres, sans sensiblement s'en distinguer :
  - Les Pays de la Loire ainsi que la Bretagne ont les proportions les plus importantes en matière d'enseignement privé (16% et 17%, contre 10% en région Provence-Alpes-Côte-d'Azur) ;
  - Les régions plus « touristiques » mettent en avant des proportions un peu plus hautes de surfaces cumulées de structures de la restauration et de l'hébergement du PTP : Corse, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Bretagne...
- **La Corse présente un profil atypique avec une forte représentation des établissements de la restauration et d'hébergement** (35% des surfaces totales de son petit tertiaire privé alors que pour les autres régions les proportions oscillent entre 7% et 12%). En revanche, elle ne présente que 12% de surfaces de bureaux alors que les autres régions ont des proportions comprises entre 22% et 25%.

### **3.3. Compléments sur les périodes de construction : un patrimoine particulièrement ancien**

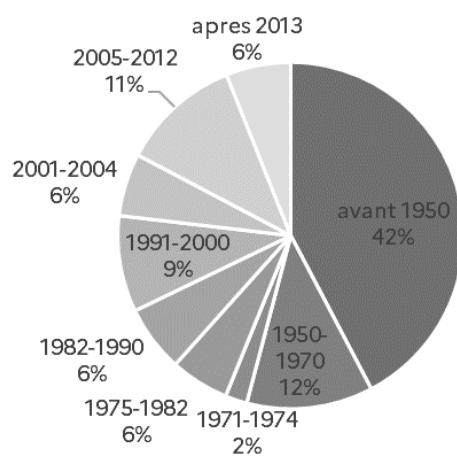


Figure 6 : Répartition des locaux du PTP selon la période de construction

Source: ENERTER Tertiaire®, Energies Demain (2019).

La répartition des locaux du PTP selon la période de construction (cf. figure ci-contre) met en évidence **un parc de locaux particulièrement anciens, avec plus de la moitié qui ont été construits avant la première réglementation thermique** (1974), dont la majeure partie avant 1950 (42% des locaux du PTP, contre une moyenne de 32% si l'on considère les surfaces tertiaires privées au-delà de 1 000 m<sup>2</sup>). Il existe ainsi un véritable enjeu de rénovation énergétique de ces locaux.

Lorsqu'une analyse par catégories d'activité est effectuée (cf. *Figure 7 : Répartition des locaux du PTP par catégories d'activités et périodes de construction*), il est possible de remarquer des activités disposant de proportions de locaux anciens plus importants. C'est notamment le cas pour les bureaux, la restauration et l'hébergement, les commerces et l'artisanat et l'enseignement privé.

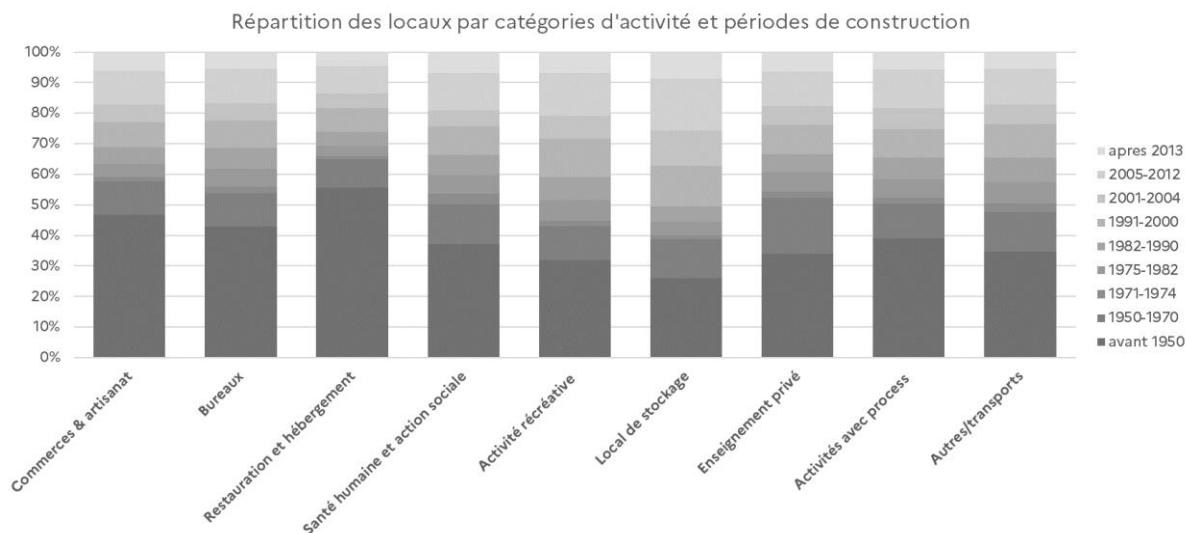


Figure 7 : Répartition des locaux du PTP par catégories d'activités et périodes de construction

Source: ENERTER Tertiaire®, Energies Demain (2019).

## **4. Intérêts et comportements des entreprises face à la rénovation et à l'efficacité énergétique**

---

### **4.1. Préalables**

#### **4.1.1. Le « fossé » de l'efficacité énergétique**

Il est largement admis qu'il existe un écart entre la conception et la consommation d'énergie opérationnelle réelle, qualifié de « fossé de l'efficacité énergétique », et largement étudié dans la littérature (cf. Gerarden & al. 2017). Le comportement des occupants est souvent cité comme un facteur important influençant la performance énergétique des bâtiments (Staddon & al., 2016). Cependant, sa prise en compte, tant lors de la conception que de la rénovation ou l'exploitation, est trop simpliste, supposant souvent un lien direct entre attitudes et comportements (Tetlow, 2015).

Des modèles alternatifs de prise de décision issus des sciences comportementales (psychologie en particulier, mais aussi sciences cognitives et économie comportementale) mettent en évidence un ensemble de facteurs supplémentaires et soulignent que les occupants n'agissent pas toujours de manière « rationnelle ». Les éléments de cette synthèse des travaux visent à souligner les facteurs identifiés de manière récurrente dans la littérature scientifique consacrée aux décisions et comportements liés à l'énergie en entreprise et plus particulièrement dans le tertiaire et les petites entreprises privées. A partir des mots-clés « Offices » « energy » « behaviors » « SMES » « retrofitting » « savings » et « workplace », nous avons identifié 65 articles correspondant aux sujets visés dans cette étude, correspondant en partie à des articles de revue/synthèses de travaux existants ainsi qu'à des études spécifiques.

#### **4.1.2. Les modèles d'analyse des décisions et des comportements issus des sciences comportementales**

Les sciences comportementales (sciences cognitives et psychologie sociale principalement, mais aussi neurosciences et économie comportementale ; Gintis, H. (2007). A framework for the unification of the behavioral sciences. *Behavioral and brain sciences*, 30(1), 1-16.) ont constitué un large corpus de connaissances sur les facteurs qui interviennent dans la prise de décision et la mise en œuvre des comportements. Les nombreuses recherches menées dans ce domaine ont conduit à élaborer des modèles synthétiques qui permettent de décrire les principaux leviers qui conduisent à la mise en œuvre des comportements et à leur changement, et les étapes par lesquelles passent une prise de décision et un passage à l'action, entre autres dans le domaine de l'efficacité énergétique (Winett, R. A., & Ester, P. (1983). Behavioral science and energy conservation: Conceptualizations, strategies, outcomes, energy policy applications. *Journal of Economic Psychology*, 3(3-4), 203-229.).

Les facteurs qui interviennent dans la mise en œuvre des comportements sont synthétisés par le modèle COM-B (Michie & al., (2011). The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation science*, 6 (1), 1-12.), qui propose que **les comportements sont le résultat de l'effet conjoint de 3 grands facteurs liés aux capacités, aux opportunités offertes et à la motivation** (cf. *Figure 8 : Les trois facteurs motivant les comportements*). **Les capacités concernent à la fois les possibilités physiques et matérielles pour réaliser les comportements** (état du bâti, possibilités de gains énergétiques) et la perception subjective que les personnes ont de leur capacité à réaliser le comportement de manière efficace (le sentiment par exemple qu'une mesure d'efficacité énergétique est complexe voire insurmontable). **Les opportunités correspondent aux situations particulières dans lesquelles le comportement pourra être envisagé ou réalisé** (les effets d'aubaine ou encore les campagnes qui créent une actualité du sujet), et aux perceptions que les personnes ont du caractère normatif du comportement (connaître des entreprises qui ont pris des mesures ou avoir le sentiment que beaucoup d'entreprises ont pris des mesures est incitatif). Enfin **la motivation correspond aux perceptions conscientes des avantages et des inconvénients du comportement** (coûts de l'énergie, bénéfice de confort...) mais aussi aux facteurs cognitifs plus inconscients qui interviennent dans la prise de décision (hypersensibilité aux coûts évitables, préférence pour les bénéfices immédiats...). Ces facteurs offrent à la fois des axes d'analyse de ce qui peut freiner les comportements et des pistes pour des leviers qui peuvent inciter le passage à l'action (entre autres dans le domaine de l'efficacité énergétique et des entreprises, cf. Murtagh, N., Owen, A. M., & Simpson, K. (2020, September). Beyond drivers and barriers: a theoretical framework addressing the

engagement of UK construction practitioners in retrofit for energy efficiency. In *Proceedings of the Sixth International SEEDS Conference 2020*(Vol. 6). Leeds Beckett University).

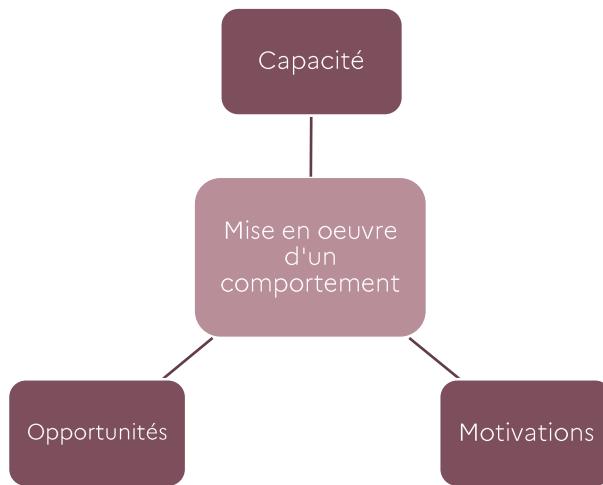


Figure 8 : Les trois facteurs motivant les comportements

**Ce processus de passage à l'action est un processus progressif qui passe par différentes étapes, ces étapes ayant été décrites par différents modèles, dont le modèle des stades de changement** (Prochaska, J. and DiClemente, C. (1983) Stages and processes of self-change in smoking: toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 5, 390–395) ou des « états » de changement (WEST, R. (2005). Time for a change: putting the Transtheoretical (Stages of Change) Model to rest. *Addiction*, 100(8), 1036-1039). Ce modèle permet de décrire les étapes dans lesquelles se situent des personnes par rapport à un changement, et d'y ajuster la façon dont on peut s'adresser à elles ainsi que les leviers spécifiques qui peuvent inciter à s'engager. **Ce modèle décrit cinq étapes :**

- (1) L'absence de perception d'un quelconque motif de changement (« pré-contemplation », les personnes ne se posent même pas la question)
- (2) L'attention au changement mais sans identifier les moyens pour changer (« contemplation », les personnes se posent la question mais ne savent pas comment agir)
- (3) L'intention de mettre en œuvre des actions (« préparation »)
- (4) Le « passage à l'action » (mise en œuvre du comportement, qui peut être très progressive)
- (5) Le « maintien », qui conduit (ou pas) au changement durable sous la forme de nouvelles habitudes

**Ce modèle permet d'identifier les étapes dans lesquelles s'inscrivent des personnes par rapport à un changement, et ainsi d'ajuster la façon de s'adresser à elles. Il permet également de repérer les leviers spécifiques qui peuvent inciter à s'engager. Par exemple :**

- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 1, l'alerter
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 2, le motiver
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 3, le soutenir pour planifier
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 4, l'inciter
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 5, l'aider à renforcer les actions et changements déjà mis en œuvre

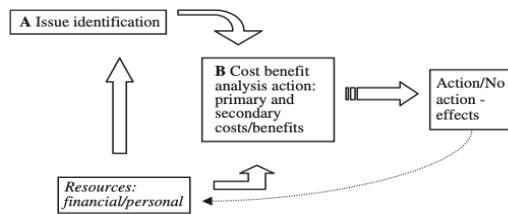
Cette approche qui permet d'éviter l'effet « taille unique » des approches du changement permet également de repérer et d'ajuster les bons leviers selon la distance au changement (alerte dans la pré-contemplation, motivation dans la phase de contemplation, planification dans la phase de préparation, incitation dans le passage à l'action et le renforcement dans la phase de maintien), et ainsi accompagner l'adoption progressive de nouveaux comportements ou de nouvelles habitudes (par exemple en ajustant les informations de consommation, He, H. A., Greenberg, S., & Huang, E. M. (2010, April). One size does not fit all: applying the transtheoretical model to energy feedback technology design. In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems* (pp. 927-936).

Dans le cadre de l'accompagnement des entreprises vers des actions de sobriété ou d'efficacité énergétique, ces leviers psychosociaux et cognitifs ainsi que les démarches qui s'appuient sur les stades de changements ont démontré une efficacité réelle et constituent aujourd'hui un cadre de référence pour l'accompagnement des changements de comportement dans le domaine de l'énergie (e.g. Ohnmacht, T., Schaffner, D., Weibel, C., & Schad, H. (2017). Rethinking social psychology and intervention design: A model of energy savings and human behavior. *Energy Research & Social Science*, 26, 40-53.).

#### **4.2. Les facteurs déterminant les actions de performance énergétique**

Deux perspectives prédominent dans l'approche des freins à l'engagement de mesures de performance énergétique : **l'aspect économique et financier, fondé sur les coûts et bénéfices, réels ou perçus : l'aspect psychosocial, centré sur les valeurs, la culture organisationnelle ou encore l'identité des managers.** Ces deux approches, économiques et socio-psychologiques se retrouvent dans les politiques d'incitation mises en place (marché carbone ou labels liés aux émissions carbonées).

Howard Grenville dans son article de 2006, sur la « boîte noire » de l'engagement environnemental des organisations montre que **le processus de décision commence par l'identification d'un problème (a) suivie de l'analyse des coûts et avantages primaires (gain économique, d'investissement...) et secondaires (gains d'engagement des collaborateurs, d'image...) (b)**. Les deux étapes sont influencées par les ressources financières et personnelles. Enfin l'étape (b) débouche sur une ligne de conduite (ou une absence de ligne de conduite), qui in fine influencera à long terme les ressources financières et personnelles au sein de l'entreprise.



**Fig. 1. Process of proenvironmental policy adoption.**  
Source : Pellegrini-Masini & Leishman (2011).

Pellegrini-Masini & Leishman (2011) ont proposé un modèle théorique inspiré de ces travaux pour expliquer les déterminants des actions d'efficacité énergétique, modèle convergent par ailleurs avec celui proposé par Carbon Trust (2005) qui différencie les facteurs influençant l'adoption des technologies d'efficacité énergétique dans les entreprises en quatre grandes catégories : **(1) coût/bénéfice financier, (2) coût/bénéfice étendus, (3) inadaptation du marché et (4) comportement et motivation.** Nous développons ci-dessous les éléments intervenant aux différentes étapes de processus de décision.

#### **Les intentions et les actions : éléments mis en avant par l'étude de l'ObSoCo (2019)**

L'étude de l'ObSoCo menée en 2019 et destinée à identifier les attentes et préoccupations des professionnels met en avant les résultats suivants :

- 84% des « petits professionnels » considèrent que la réduction de la consommation d'énergie est un enjeu important pour eux – dont 45% qui le décrivent comme un enjeu « très important ».
- 80% affirment par ailleurs vouloir réduire leur facture d'électricité ou de gaz. Cette préoccupation traverse toutes les catégories de professionnels interrogées.
- 63% des « petits professionnels » envisagent la mise en œuvre d'actions d'économies d'énergie au cours des 5 années à venir.
- Dans les entreprises de 10 à 24 salariés, seuls 49% des professionnels interrogés considèrent avoir fait tout ce qu'il était possible de faire pour réduire leur consommation d'énergie.

- 54% des « petits professionnels » ont mis en œuvre des actions d'économies d'énergie au cours des 5 dernières années.
- Les trois premières actions d'économies d'énergie mises en œuvre par les petits professionnels sont :
  - des changements d'équipements généraux (66%) ;
  - le développement d'écogestes ou de politiques durables en matière de consommation d'énergie générale (44%) ;
  - la rénovation de leurs locaux (36%). A noter que la rénovation est nettement plus rare parmi les professionnels qui louent les locaux dans lesquels ils travaillent (18% contre 51% chez les propriétaires).

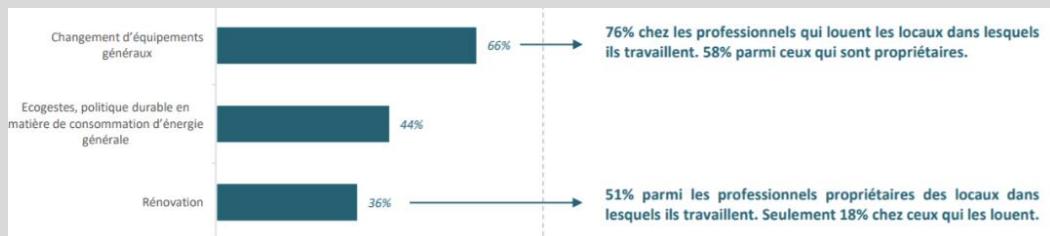


Figure 10 : Les trois premières actions d'économies d'énergie mises en œuvre par les petits professionnels  
Source : ObSoCo, 2019.

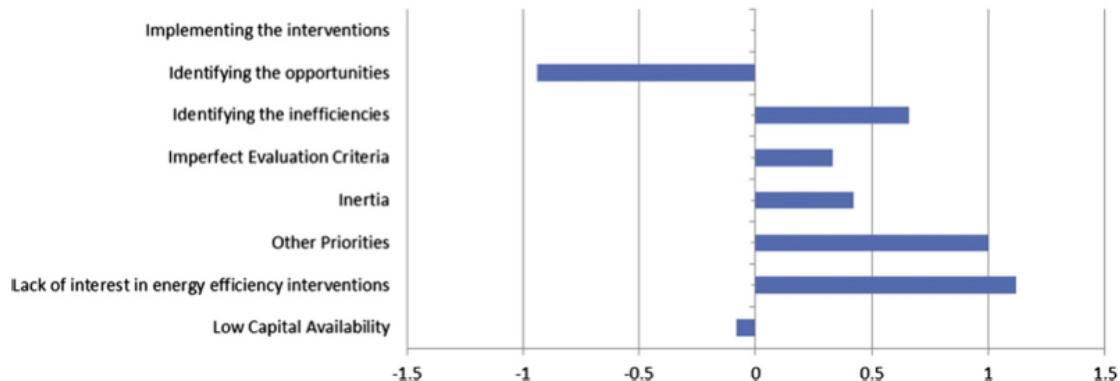
- 24% des petits professionnels déclarent ne pas savoir comment faire des économies d'énergie.

## LE ROLE DE LA STRUCTURE DE MARCHÉ

En 2005, l'étude CABE & BCO portant sur des immeubles tertiaires (2005, citée par Pellegrini-Masini & Leishman, 2011) met ainsi en évidence que **les coûts financiers liés aux bâtiments représentent 4 % dans le budget d'une entreprise de bureaux, alors que le personnel représente 85%, ce qui peut expliquer l'hésitation et les freins à la rénovation**. La variation de cette balance peut constituer un facteur de variation. **La structure du marché des bureaux intervient aussi, la part de la location dans des marchés tendus entraînant par ricochet une très faible part des dépenses sur les frais liés à l'usage des bureaux** (frais d'usage vs frais de location ; cf. eg. Jones, Lang, Lasalle, 2008), conduisant par exemple des frais de climatisation à ne représenter que 3% des coûts de location, rendant l'incitation financière inopérante. **A ce titre l'état du marché de la location dans le tertiaire est une variable explicative prédominante, qui freine significativement l'adoption de mesures d'efficacité énergétique** (Carbon Trust, 2005). De plus la structure du marché entre grands groupes investisseurs, gestionnaires et petit tertiaire locataire réduit les contacts et les relations entre propriétaires et locataires, entraînant des défauts d'information, parfois utilisés en leviers commerciaux (« the principal agent problem », cf. Olsthoorn & al, 2017). Le report dans le temps (court terme/long terme) et les bénéfices croisés (l'investissement du loueur profitant au locataire et l'investissement du locataire profitant au loueur) constituent des facteurs de prise de décision économique défavorable (Schleich, J., Fleiter, T., 2019. Effectiveness of energy audits in small business organizations. Resour. Energy Econ). Le facteur de la structure de marché est donc important dans l'analyse des dispositions des entreprises à engager des actions. C'est d'ailleurs sur cette base qu'une segmentation a été proposée par Kontokosta en 2016, qui a modélisé les facteurs de décisions de rénovation énergétique dans les bâtiments tertiaire (Kontokosta, C. E. (2016). Modeling the energy retrofit decision in commercial office buildings. *Energy and buildings*, 131, 1-20) (cf. annexe 4). **Dans le secteur de l'artisanat, les enjeux peuvent être notablement différents, étant donné la part que représente les dépenses énergétiques dans les charges et les enjeux techniques spécifiques à ces secteurs d'activité.** Dans ceux-ci, une étude menée en 2013 a identifié les principaux obstacles aux mesures d'efficacité énergétique, mais également le décalage existant entre les barrières effectives et les barrières perçues (Trianni, A., Cagno, E., Worrell, E., & Pugliese, G. (2013). Empirical investigation of energy efficiency barriers in Italian manufacturing SMEs. *Energy*, 49, 444-458). Il ressort de cette étude que les obstacles réels sont largement sous-estimés, et que les entreprises, se déclarant pourtant intéressées et prêtes à étudier les

moyens d'améliorer leur efficacité énergétique, ne mettent en œuvre que très peu d'actions effectives dans ce sens.

### Difference between perceived and real barriers - total sample



**Fig. 1.** Total sample – evaluation of the difference between the perceived and real values of the investigated barriers.

Figure 11 : Décalage entre les barrières effectives et perçues

Source : Trianni, A., Cagno, E., Worrell, E., & Pugliese, G. (2013). Empirical investigation of energy efficiency barriers in Italian manufacturing SMEs. Energy, 49, 444-458.

**Le coût de la mise en œuvre constitue le principal frein à la concrétisation des actions d'économies d'énergie** (47% des professionnels) (Etude de l'Obsoco, 2019). En effet, les petites entreprises n'ont généralement pas de trésorerie conséquente.

Le budget disponible moyen des « petits professionnels » qui envisagent de réaliser des actions d'économies d'énergie est de **3 176 euros**.

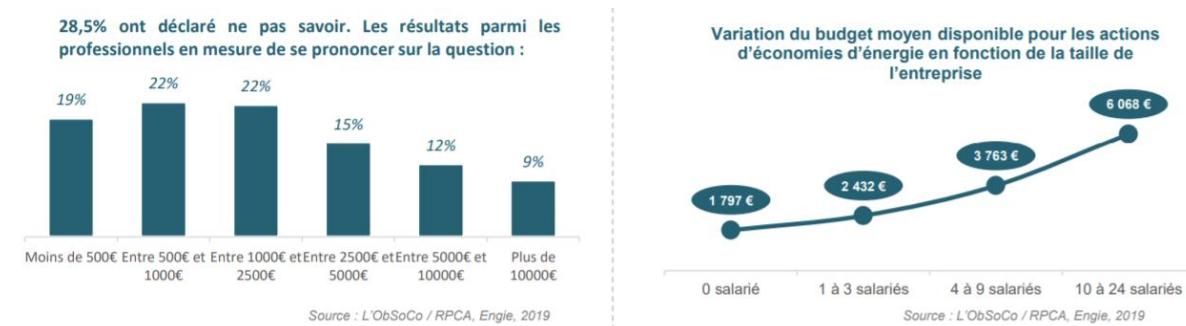


Figure 12 : Montants disponibles pour des actions d'économies d'énergie  
Source: ObSoCo, 2019.

**Le montant disponible est fortement corrélé à la taille de l'entreprise.** Le budget moyen disponible pour les actions d'économies d'énergies varie en fonction du statut d'occupation des locaux : 4 080 euros pour les propriétaires et 2 078 euros pour les locataires.

### Cumul de difficultés pour engager des montants de travaux de rénovation énergétiques conséquents

- Les charges d'énergie ne représentent qu'une faible partie des charges de l'entreprise tertiaire.
- Incapacité d'évaluer le retour sur investissement.

- Difficulté pour la petite entreprise de se projeter sur le long terme si les bénéfices de la rénovation énergétique apparaissent dans plusieurs années.
- Le statut de locataire constitue le second frein à la concrétisation des actions d'économies d'énergie (33% des répondants de l'étude Obsoco).
- Les entreprises situées en centre-ville sont limitées pour faire des travaux par l'extérieur (isolation, vitrine, etc.) en raison de la proximité du domaine public.
- Besoin d'autorisation de la copropriété.
- Certaines enseignes imposent des " concept magasins ", le cahier des charges impose au franchisé des solutions d'éclairage, des surfaces vitrées, qui peuvent avoir un impact fort sur les consommations.
- Un entrepreneur n'a souvent pas de lien affectif avec son local (à la différence d'un particulier avec son logement).

## LES CALCULS COUT/BENEFICES

Si des travaux récents montrent un intérêt croissant des acteurs sur ces sujets (Eurobaromètre, 2007), la part des coûts de l'énergie ne constitue pas une incitation suffisante pour entraîner des actions concrètes ou peser réellement sur les choix immobiliers comme le choix du bâtiment accueillant l'activité. L'équipement ou la rénovation sont aussi l'objet d'analyses couts-bénéfices défavorables, **le retour sur investissement étant projeté sur le temps court de la location ou sur la durée incertaine de l'occupation. Les dispositifs peu coûteux et les initiatives de changement des comportements apparaissent dès lors comme des actions plus profitables** (Pett, J., Ramsay, L., 2003. Energy efficiency in commercial offices: who can transform the market? In: Proceedings of the ECEEE 2003 Summer Study). **Deux types de coûts et avantages interviennent dans le calcul qui préside à la décision d'actions de performance énergétique, les coûts/bénéfices « financiers » et les coûts/bénéfices « étendus ».** La première catégorie correspond aux coûts et bénéfices financiers tels que le coût en capital, les rendements et les périodes de récupération de la technologie éco-énergétique. Le second comprend les coûts intangibles, de transaction et de transition tels que le risque de performance impliqué par le passage d'une technologie largement utilisée à une solution innovante.

Si l'analyse coûts/bénéfices des PME est particulièrement marquée, de par la non ou faible diversification, elle repose en priorité sur des éléments en lien avec le cœur de l'activité et de sa valeur, des éléments plus secondaires peuvent devenir principaux dans certains contextes. Par exemple, des références environnementales, comme des labels expérimentés en Grande Bretagne, peuvent constituer un avantage clé pour des entreprises au contact de clients individuels, alors que ce bénéfice ne sera que très secondaire pour une entreprise de services BtoB (Brammer, S., Millington, A., 2006. Firm size, organizational visibility and corporate philanthropy: an empirical analysis. Business Ethics: A European Review 15, 6–18). **Les bénéfices de réputation constituent dans les travaux un élément d'incitation important**, liés à des avantages secondaires voire primaires dans certains cas. Cet effet levier est plus important sur des enjeux liés au carbone ou au climat, qu'à la réduction des énergies, peu perçue comme étant en soi un sujet susceptible d'intéresser les consommateurs (Pellegrini-Masini & Leishman, 2011).

Un autre bénéfice secondaire est celui de la satisfaction des employés et leur engagement, dans le cas où les actions prises par l'entreprise se trouvent alignées à leurs valeurs (Peterson, D.K., 2004. The Relationship between perceptions of corporate citizenship and organizational commitment. Business Society 43, 296–319). Enfin, ce bénéfice peut concerner les capacités et la qualité de recrutement, l'affichage de références environnementales étant un levier d'amélioration de la réputation, qui elle-même est un facteur d'attractivité des meilleurs profils de candidats (Greening, D.W., Turban, D.B., 2000. Corporate social performance as a competitive advantage in attracting a quality workforce. Business Society 39, 254–280).

### **4.3.Les motivations**

La quatrième catégorie – « comportement et motivation » – correspond aux obstacles liés à l'inertie des usages, aux effets rebonds ou encore aux manques de connaissance, d'intentions ou de facilité perçue vis

à vis des équipements ou du bâtiment. Dans une étude aux États-Unis, Amasyali & Goharu (2016) identifient les contrastes dans les attentes et valeurs mises en avant comme importante en lien avec les consommations d'énergie au domicile et au travail. **Des différentes valeurs étudiées, l'importance générale de la santé et de la qualité de l'air intérieur, et l'importance spécifique dans le tertiaire du confort visuel et de la productivité personnelle, constituent des facteurs d'influence, à l'inverse des économies financières, qui n'ont que très peu d'importance dans le tertiaire par rapport à l'habitat. Une insatisfaction significative sur ces aspects est d'ailleurs notée, en particulier dans le tertiaire concernant le confort thermique.**

Différents travaux, dans la lignée de Grenville (2006) insistent également sur l'importance des sous-cultures, à l'œuvre dans les organisations, petites ou grandes (à des échelles différentes), entraînant des niveaux de conscience et de valeurs entre les employés, conduisant à des actions ou intentions qui ne se normalisent pas et peinent à se mutualiser (cf. aussi Linnenluecke et Griffiths, 2007). **L'absence d'émergence d'une « ligne de conduite » laisse place au plus grand rôle joué par les valeurs personnelles et les comportements individuels.** Les préoccupations des employés, sous l'effet d'une tension produite par la dissonance cognitive avec une ou plusieurs valeurs de l'entreprise, peuvent déclencher un processus d'examen d'un problème environnemental (Bansal, 2003). Cela peut être traité individuellement si cela est possible et compatible avec les pouvoirs de l'employé, ou devenir une question d'organisation traitée par un ou plusieurs membres de la direction. Ainsi les attitudes environnementales (Stern, P.C., Dietz, T., Abel, T., Guagnano, G.A., Kalof, L., 1999. A value-belief-norm theory of support for social movements: the case of environmentalism. Human Ecology Review 56, 407–424.) jouent un rôle dans la mise en place d'initiatives environnementales.

### Les motivations dans l'étude Obsoco

- La réduction des coûts (levier financier) : la réduction de la facture énergétique est la principale incitation des professionnels à revoir à la baisse leur consommation d'énergie (dans 84% des cas) (Etude Obsoco).
- La volonté de lutter contre le changement climatique et de s'inscrire dans une démarche de développement durable (levier environnemental) : 64% des professionnels interrogés mettent en avant l'enjeu environnemental comme incitation à la rénovation énergétique (Etude Obsoco).
- L'amélioration de l'image de l'entreprise (levier commercial) : 63% des petits professionnels envisagent de mettre en œuvre des actions d'économies d'énergie au cours des 5 années à venir. 71% déclarent qu'ils en profiteraient pour le faire en cas de travaux de rénovation ou d'embellissement (Etude Obsoco). Les gains de confort thermique pour soi ou pour les clients sont cités comme incitation à la rénovation énergétique par 33% des répondants. La rénovation énergétique peut être un argument commercial : 51% des professionnels interrogés considèrent par ailleurs que leurs clients et partenaires sont sensibles à leurs démarches en matière d'économies d'énergie - un sentiment particulièrement répandu au sein des entreprises de plus de 9 salariés (65%).

## 4.4.Les ressources

Les ressources, matérielles et non matérielles pour mettre en œuvre des actions, sont importantes pour le passage à l'action, les éléments non-matériels conditionnant l'usage des ressources matérielles (Pellegrini-Masani & Leishman, 2011). **Les études sur les petites entreprises ont montré que ces ressources non matérielles (attitudes, sensibilisation, compréhension) sont particulièrement faibles dans les petites entreprises (Masurel, 2007), ce qui entraîne une absence d'action, malgré une orientation marquée vers la réduction des coûts.** Une autre ressource immatérielle semble clé, celle du temps disponible (Taylor, N., Barker, K., Simpson, M., 2003. Achieving 'sustainable business': a study of perceptions of environmental best practice by SMEs in South Yorkshire. Environment and Planning C: Government and Policy 21, 89–105.) manque principalement dans les petites entreprises. **Elles ont**

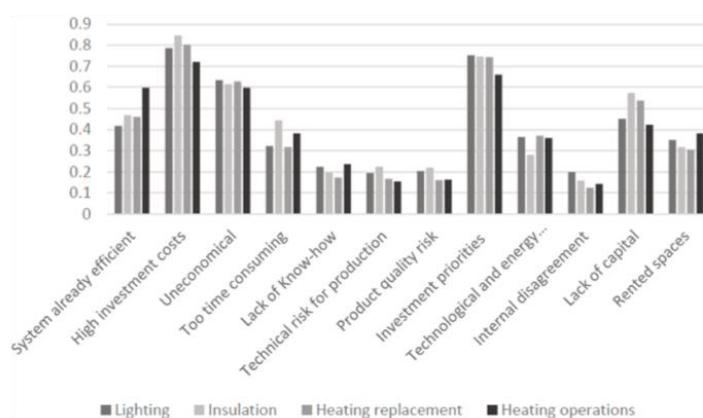
**montré aussi l'impact important de la qualité des audits, qui lorsqu'ils sont de mauvaise qualité, réduisent la pertinence et la profitabilité perçues des actions de performance énergétique** (Fleiter, T., Schleich, J., Ravivanpong, P., 2012b. Adoption of energy-efficiency measures in SMEs-An empirical analysis based on energy audit data from Germany. Energy Pol. 51, 863–875). Enfin, l'« absorptive capacity », soit la capacité des organisations à s'approprier et utiliser des connaissances externes (Cohen & Levinthal, 1990) pour des objectifs commerciaux, joue un rôle prépondérant dans l'adoption de mesures de performance énergétique (Olsthoorn & al., 2017)

**La présence d'un "energy manager"/référent énergie et la mise en place d'un audit** (Kalantzis, F., Revoltella, D., 2019. Do energy audits help SMEs to realize energy-efficiency opportunities? Energy Econ. <https://doi.org/10.1016/j.eneco.2019.07.005>) **témoignent d'un stade de changement déjà important et sont logiquement liés à la mise en œuvre d'actions** (Schleich & Fleiter, 2019), **tout comme la présence d'une politique RSE structurée ou encore l'installation de dispositifs de production d'énergie sont des leviers de développement des actions de performance énergétique.** Des expérimentations en cours, comme les "référents bâtiments" (par exemple à Lyon), semblent montrer le potentiel de ces nouveaux rôles sur les démarches de réduction des consommation énergétiques.

**Le statut de l'entreprise est aussi clé : les subdivisions ou les filiales ont moins tendance à mettre en œuvre des actions** (avec des données contradictoires au Portugal, ce qui souligne l'importance de la structure de marché), ainsi que celle qui n'ont pas de capital extérieur pour leur investissement (European Commission, 2014. SME Energy CheckUp ; Making the Most Out of Energy).

#### **4.5.Les freins aux actions de performance énergétique**

Une étude portugaise récente a confirmé ces différents éléments en quantifiant les barrières aux mesures de performance énergétique dans les PMEs, selon le type de mesure de performance visée (Cuhna & al., 2020) :



**Fig. 3. Weight of each barrier by EEM.**

*Figure 13: Quantification des barrières aux mesures de performance énergétiques dans les PMEs  
Source: Cuhna & al., 2020.*

La taxonomie utilisée pour les petites entreprises industrielles semble donc s'appliquer au tertiaire, avec la différence notable de l'impact possible des réductions de consommation d'énergie dues aux comportements sur les appareils faiblement consommateurs (qui représentent 20% des consommations énergétiques ; BRESCU, 2000), et le caractère significativement peu incitatif des économies envisageables.

**Table 1**  
The taxonomy adopted in this study, with a clear distinction of the origin (external, or internal, with respect to the firm), and the actors affected by the barriers. Source: Cagno et al. [17].

Origin	Actor/Area	Barriers
External	Market	Energy prices distortion Low diffusion of technologies Low diffusion of information Market risks Difficulty in Gathering External Skills Lack of proper regulation Distortion in fiscal policies Lack of interest in energy efficiency Technology suppliers not updated Scarce communication skills Technical characteristics not adequate High initial costs Scarce communication skills Distortion in energy policies Lack of interest in energy efficiency Cost for investing capital availability Difficulty in identifying the quality of the investments
	Government/politics	
	Technology/services suppliers	
	Designers and manufacturers	
	Energy suppliers	
	Capital suppliers	
	Economic	Low capital availability Hidden costs Intervention-related risks
	Behavioural	Lack of interest in energy efficiency interventions Other priorities Inertia Imperfect evaluation criteria Lack of sharing the objectives
	Organisational	Low status of energy efficiency Divergent interests Complex decision chain Lack of time Lack of internal control Identifying the inefficiencies Implementing the interventions
	Barriers related to competences Awareness	Lack of awareness or Ignorance

Figure 14 : Taxonomie  
Source : Trianni & al., 2013

## 4.6.Les motivations pour la rénovation énergétique

Concernant spécifiquement la rénovation énergétique, différents travaux ont tenté de modéliser les processus et facteurs de prise de décision pour les bâtiments industriels (majoritairement) et tertiaires (la part des travaux sur ce segment étant moins développées pour le moment). Dans son étude parue en 2016, Kontokosta décrit ce processus de prise de décision chez les propriétaires ou les gestionnaires de patrimoine, en tenant compte de la forme de propriété, du rôle de l'occupant et de la structure du marché. Cette étude conduit à proposer un cadre d'analyse montrant l'interaction entre les différents facteurs, ainsi que leurs effets directs et indirects sur la décision de rénovation :

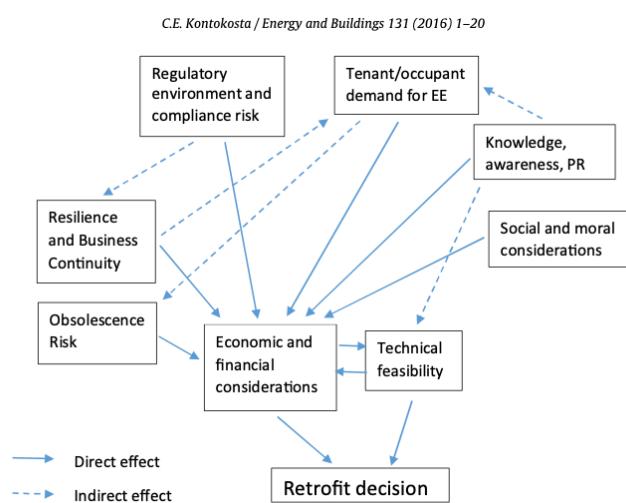


Fig. 1. Factors that influence the retrofit decision.

Figure 15 : Facteurs qui influencent la décision de rénovation  
Source : Kontokoska, 2016.

Les dispositifs de **régulation** (comme le décret tertiaire et le CPE en France, ou Energy Star aux US ou encore les contraintes imposées aux nouveaux bâtiments) constituent un levier important pour structurer une offre immobilière performante, mais interagit avec la **demande** et les arbitrages des occupants-loueurs, qui selon leur connaissance et leur sensibilisation, vont agir sur le calcul coût-bénéfice. La **résilience** des bâtiments, et leur capacité à s'adapter ou à se remettre d'épisodes climatiques extrêmes, constitue aujourd'hui une préoccupation croissante chez les investisseurs (réduire les risques de pertes de revenus) comme chez les occupants (continuité de l'activité). La **connaissance** et la compréhension des techniques et des impacts de la rénovation énergétique constituent des leviers de réduction de l'incertitude sur l'efficacité des opérations de rénovation et leur rendement final. La **pression sociale** et la culture locale autour des pratiques environnementales des entreprises (en général et dans le secteur d'activité proche) influencent également de manière significative les décisions des propriétaires ou les demandes ou attentes des occupants. Les **valeurs** des dirigeants et la culture partagée des entreprises peuvent aussi constituer des leviers de sensibilité, et donc peser sur les critères d'arbitrage et d'estimation coûts/bénéfices, mais leur impact est conditionné par le type de propriété (propriété directe ou investisseurs). Enfin, la faisabilité technique perçue est un élément qui interagit avec les considérations économiques, déterminant l'effort à consentir et son impact potentiel.

La même étude a montré (enquête auprès de plus de 800 bâtiments), que le **type de propriété** et donc les motivations sous-jacentes des différents types de propriétaires constituent les facteurs clés de la décision de rénovation. Elle démontre aussi le potentiel du ciblage des incitations en fonction du type de propriété, de la structure du marché local et des spécificités du bâti, ainsi que l'opportunité à travailler également sur les mesures à faibles coûts d'économie d'énergie dans le petit tertiaire.

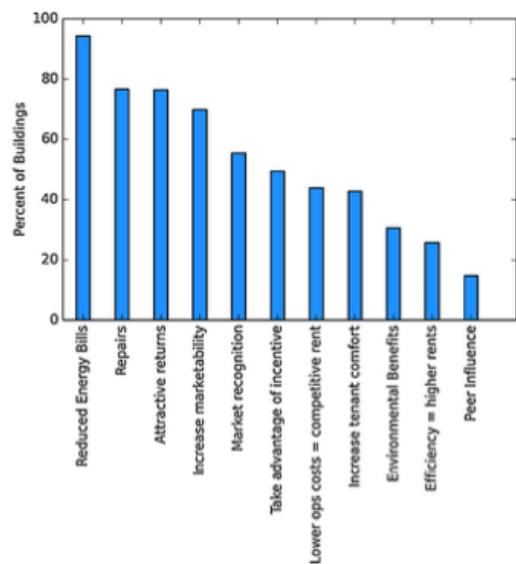


Fig. 13. Reported Motivating Factors for an Energy Retrofit.

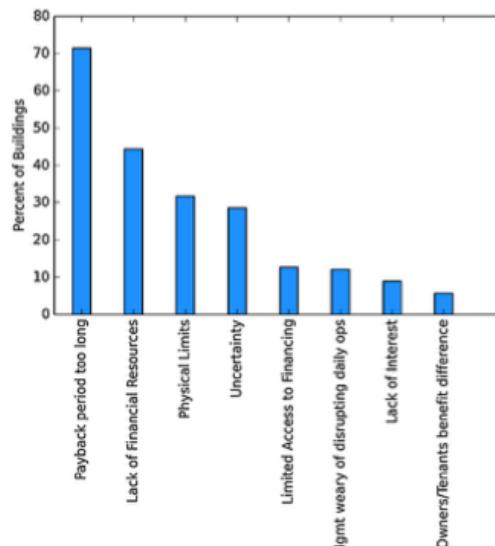


Fig. 14. Reported Barriers to Energy Retrofits.

Figure 16 : Facteurs de motivations et barrières à la rénovation  
Source : Kontokoska, 2016.

En étudiant les motivations et freins déclarés des propriétaires et/ou gestionnaires de bâtiments tertiaires, les auteurs rapportent des éléments cohérents mais pointent aussi des motivations parfois contradictoires. **Alors que ceux qui ont effectué une rénovation énergétique citent des factures d'énergie réduites et des retours sur investissements énergétiques attrayants, ceux qui ont évité la rénovation trouvent des obstacles en capital et de longues périodes de récupération comme facteurs d'hésitation dans la prise de décision.** La période de retour sur investissement est une préoccupation pour tous les types de propriété, mais le manque de capitaux et les contraintes physiques (construction) sont également perçus par tous comme des obstacles. **Il est par ailleurs notable que près de 20 % des propriétaires d'entreprise ont mentionné dans cette étude un « manque d'intérêt » pour les améliorations de l'efficacité énergétique, alors que seuls 10% d'entre eux pointent le rôle de la**

**dispersion des incitations, pourtant signalé comme un obstacle significatif dans les travaux scientifiques.**

### **Les freins liés à la complexité des démarches dans l'étude ObSoCo**

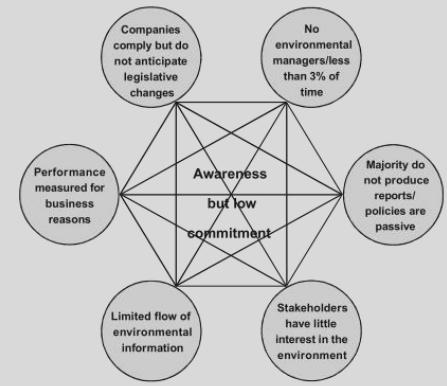
- Manque d'information/Difficulté perçue.
- L'entreprise n'a pas conscience que son bâtiment a besoin d'être rénové/Mauvaise connaissance du bâtiment.
- 19% des répondants de l'étude ObSoCo déclarent manquer de connaissances.
- Seulement la moitié des petits professionnels estime être bien informée sur les aides de l'Etat en matière d'économie d'énergie. Chez les indépendants, ils sont à peine 1/3 (35%) (Baromètre IFOP Engie).
- Complexité des aides/financements.
- Incertitude quant au résultat de l'opération / Asymétrie de l'information entre le professionnel de la rénovation et la petite entreprise (et lorsque la rénovation est subventionnée, les professionnels y voient potentiellement une opportunité de faire des bénéfices importants, au détriment de la qualité des travaux réalisés).
- Difficulté d'identifier les bons prestataires/Nombre important de prestataires à mobiliser/coordonner pour réaliser les travaux.
- Manque de temps.
- Les dirigeants de petites entreprises travaillent généralement beaucoup en termes de volume horaire et n'ont pas forcément le temps de penser à cette problématique.
- Les dirigeants de petites entreprises sont polyvalents et ont beaucoup de problématiques à gérer (recherche de clients, gestion administrative, management des salariés), la rénovation énergétique n'est pas une problématique prioritaire pour eux.
- Nécessité de fermer l'entreprise pendant la durée des travaux.
- Le dérangement que pourraient causer les travaux pour le bon déroulement de l'activité de l'entreprise est également évoqué par un pourcentage non négligeable des professionnels interrogés dans l'étude ObSoCo (23%).
- Cela est tout particulièrement un obstacle pour les entreprises ayant une activité en continu, jour et nuit (hôtels, boulangeries, cabinets médicaux-sociaux ...).

### **Les engagements environnementaux et la RSE**

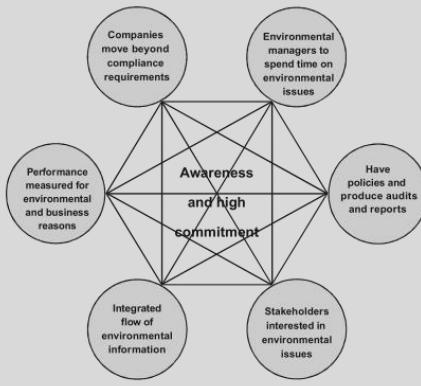
Un certain nombre de travaux abordent la performance énergétique comme l'une des facettes possibles de stratégies RSE, par ailleurs très étudiées dans la littérature. **Pour les petites entreprises, le coût financier et temporel des stratégies RSE, la faible pression des consommateurs (en particulier dans le BtoB), le doute et le peu de connaissances sur l'impact réel des actions agissent comme des freins, alors que les principaux leviers sont l'amélioration des conditions de travail, la satisfaction des employés et la volonté de suivre voire anticiper la législation** (Dey & al. , 2018).

Une étude souvent citée de Williamson & Lynch-Wood publiée en 2001, synthétisait les facteurs d'engagement dans des stratégies RSE sous la forme de deux boucles, l'une positive et l'autre négative, en fonction d'un certain nombre de facteurs :

**Figure 11 A negatively reinforcing and reactive model of SME environmental practice**



**Figure 12 A proactive model of SME environmental practice**

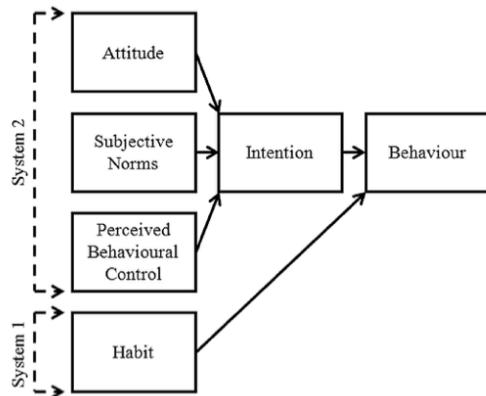


L'anticipation des évolutions réglementaires, le temps rendu disponible pour ces actions, les processus de reporting et d'audit des actions, l'attention à ces sujets des parties prenantes et le niveau d'information et de mesure des performances peuvent ainsi s'agencer pour réduire ou au contraire faciliter la mise en place de stratégies RSE, dont la performance énergétique peut être une des composantes.

#### **4.7. Les comportements des occupants : état des lieux au regard de la sobriété énergétique**

Nous n'évoquerons que rapidement les travaux de recherche sur les déterminants du comportement des occupants, dont on sait qu'ils jouent un rôle non négligeable dans les performances énergétiques des bâtiments, que ce soit pré- ou post- rénovation (CEREMA, 2013). Ces déterminants sont le plus souvent abordés sous deux perspectives, celle de la décision et du comportement individuel et celle des interactions et des actions collectives.

La première reprend le plus souvent les facteurs identifiés dans des modèles théoriques tels que le modèle issu de la théorie du comportement planifié (Ajzen 1991) et ses développements récents (Modèle COM-B par exemple, Michie & al., 2014). Ces facteurs correspondent aux attitudes, soit l'image et le jugement à l'égard du comportement visé, les normes subjectives, soit la perception du caractère à la fois courant/fréquent et valorisé/bien vu du comportement, et enfin le contrôle comportemental, soit la facilité et l'efficacité perçues de la mise en œuvre du comportement. Ces trois facteurs contribuent au développement d'une intention, qui elle-même, sous certaines conditions environnementales facilitantes, se transforme en action. Les études centrées sur les consommations énergétiques dans les bâtiments tertiaires donnent une place particulière aux « habitudes », soit des comportements semi-automatiques répondant à des usages établis, individuellement ou collectivement, ne reposant qu'incidemment sur des intentions construites.



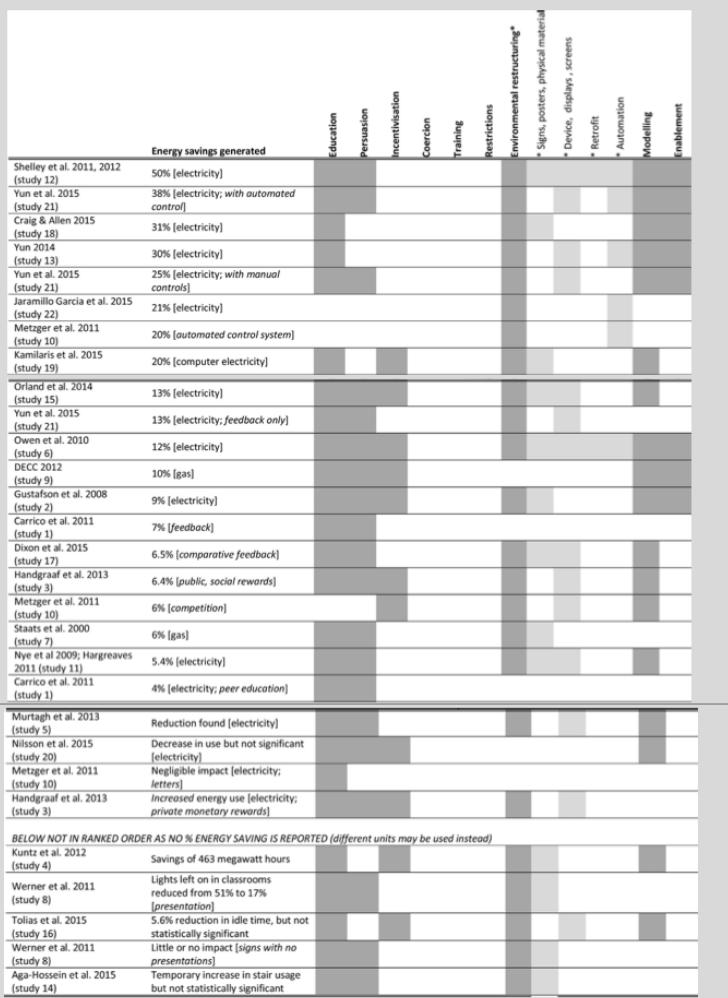
**Fig. 1.** The Theory of Planned Behaviour, adapted from Ref. [1] with the inclusion of the behavioural construct "habit".

Figure 17 : La théorie du comportement planifié  
Source : Tetlow & al., 2015

La seconde perspective met en avant le contexte interpersonnel et organisationnel qui structure ces habitudes, qui sont porteuses de valeurs sociales et résultent autant des rapports de pouvoir que des valeurs partagées dans l'organisation ou encore des possibilités concrètes offertes par le contexte pour agir (Tetlow & al., 2015 ; Brisepierre & al., 2020).

Une revue relativement récente des publications consacrées aux interventions centrées sur les changements de comportements pour la diminution des consommations énergétiques sur les lieux de travail (Staddon & al., 2016) a permis d'identifier les stratégies utilisées, ainsi que les plus efficaces en tenant compte de leur impact réel. Cette analyse offre un cadre de caractérisation des initiatives destinées aux changements de comportements des occupants, et souligne le potentiel de ce qui est appelé « restructuration environnementale », « encapacitation » et « influence sociale » pour créer une attention et une sensibilité d'une part, et pour favoriser les changements effectifs d'habitude. **L'impact de ces approches souligne le rôle non seulement des facteurs d'engagement individuel et collectif, mais aussi le rôle de la culture organisationnelle et du management.** Plus globalement, cette analyse insiste sur la nécessité d'ajuster l'approche aux dispositions des groupes pré-existants dans les organisations, et le besoin d'un travail de fond sur les normes pour activer le levier, apparemment efficace, de l'influence sociale dans les entreprises et entre les entreprises.

## Les leviers



Definitions of Intervention Functions (examples based on health-promoting activities):

- **Education** Increasing knowledge or understanding e.g. providing information to promote healthy eating.
- **Persuasion** Using communication to induce positive or negative feelings or stimulate action e.g. using imagery to motivate increases in physical activity.
- **Incentivisation** Creating expectation of reward e.g. using prize draws to induce attempts to stop smoking.
- **Coercion** Creating expectation of punishment or cost e.g. raising financial cost to reduce excessive alcohol consumption.
- **Training** Improving skills e.g. advanced driver training to increase safe driving.
- **Restrictions** Limiting access to a behaviour or changing organisational culture (or increase the target behaviour by reducing the opportunity to engage in competing behaviours) e.g. prohibiting sales of cigarettes to people under 18 to reduce use for intoxication.
- **Environmental restructuring** Changing the physical or social context e.g. providing on-screen prompts for GPs to ask about smoking behaviour.
- **Modelling** Providing an example for people to aspire to or imitate e.g. using TV drama scenes involving safe-sex practices to increase condom use.
- **Enablement** Increasing means/reducing barriers to increase capability or opportunity e.g. behavioural support for smoking cessation, medication for cognitive deficits, surgery to reduce obesity, prostheses to promote physical activity.

Source : Staddon & al., 2016

## 4.8. Conclusions

Si le sujet de l'efficacité énergétique suscite un intérêt (seuls 3% des professionnels disent ne pas voir l'intérêt de la rénovation énergétique, Etude Obsoco), le passage à l'action et l'engagement dans des mesures concrètes de réduction des consommations demandent des motivations fortes et des contextes facilitants, capables de lever les freins identifiés dans cette synthèse.

**Les différents freins énumérés ci-dessus démontrent que, pour engager le petit tertiaire privé dans un parcours de rénovation énergétique, il est nécessaire de rendre ce parcours aussi fluide que possible pour éviter que la complexité des aides ne soient un obstacle.** Le petit tertiaire privé s'apparente davantage au secteur résidentiel qu'au «grand tertiaire privé», car les petites entreprises occupent des bâtiments très hétérogènes, ont des besoins très variés et des moyens limités, ce qui nécessite une approche personnalisée pour chacune d'entre elle de la part des conseillers. **Il faut également une approche ciblée, capable de prendre en compte les différentes valeurs et motivations susceptibles de rendre attractifs les différents dispositifs d'efficacité énergétique.**

Par ailleurs, **les incitations non financières, jouant sur la présentation des choix possibles** pour réduire les freins liés aux arbitrages économiques, ou sur les normes sociales pour s'appuyer sur les bénéfices secondaires issus de la réputation ou des engagements environnementaux, peuvent jouer un rôle non négligeable dans la facilitation de la prise de décision. Enfin, les mesures plus comportementales, basées sur des dispositifs faiblement techniques et peu coûteux, peuvent permettre un impact non négligeable, non seulement sur les consommations, mais également sur le niveau de sensibilisation et dont la disposition à passer ensuite à des démarches plus coûteuses d'efficacité énergétique.

## 5. L'écosystème de soutien aux économies d'énergie : état des lieux des dispositifs d'accompagnement et d'aide au petit tertiaire privé

Dans cette partie, nous avons tenté de répertorier les dispositifs d'aide et d'accompagnement existant sur le territoire français et disponibles pour les entreprises du petit tertiaire privé. La liste des dispositifs ci-dessous n'a pas vocation à être exhaustive, mais plutôt à dresser un panorama de l'offre actuelle afin de faire une première analyse des points forts et des faiblesses identifiables à ce stade de l'étude. En effet, même si la réglementation et les dispositifs liés à l'efficacité énergétique sont aujourd'hui plus développés pour le tertiaire de grande taille, une offre à destination des petites entreprises, et préexistante au programme SARE, existe d'ores et déjà. **Il s'agit alors de la qualifier et de la caractériser au regard de l'enjeu de mobilisation de cette cible du point de vue de son inscription dans des démarches d'efficacité énergétique.**

L'analyse de l'écosystème de soutien à l'efficacité énergétique pour cette cible doit également permettre d'identifier et de pressentir des bonnes pratiques qui pourraient être généralisées sur les territoires.

Les dispositifs d'accompagnement renvoient à des dispositifs dont les objectifs sont de proposer une assistance aux entreprises dans le cadre de leurs réflexions et démarches relatives à l'efficacité énergétique. Ils peuvent correspondre à la mise à disposition d'outils de diagnostic, à la réalisation de diagnostics/audits énergétiques des entreprises, à la formulation de plans d'actions, ou encore au suivi de celles-ci dans la réalisation des actions ou travaux d'efficacité énergétique. Nous incluons également dans les dispositifs d'accompagnement les outils d'évaluation et de valorisation des actions/travaux réalisés. Les dispositifs financiers renvoient à des aides financières ou à des dispositifs fiscaux, tels que des prêts à taux avantageux, qui permettent de soutenir ou faciliter les investissements financiers faits par l'entreprise pour la mise en œuvre d'actions d'efficacité énergétique.

*N.B. Certains dispositifs proposent à la fois un accompagnement et un soutien financier, nous les avons alors répertoriés dans les deux catégories et signalés par un fond grisé pour qu'ils soient identifiables comme étant des dispositifs aux objectifs doubles.*

Nom du dispositif	Prestations proposées	Acteurs distributeurs	Cibles	Couverture territoriale	Coût	Lien ressource
Place des entreprises 	- Évaluation de l'intérêt de la mise en place d'équipements de production d'énergies renouvelables - Plan d'actions de rénovation  (Également accompagnement d'autres actions d'efficacité énergétique, détail donné dans le tableau ci-après)	Ministère de l'Économie et Ministère du Travail	TPE / PME	Nationale	Gratuit	<a href="http://place-des-entreprises-beta.gouv.fr">place-des-entreprises-beta.gouv.fr</a>

Figure 18 : Extrait d'un dispositif représenté dans les deux catégories 'Rénovation énergétique' et 'Autres actions d'économies d'énergie'

### 5.1. L'accompagnement

L'état des lieux non exhaustif des dispositifs d'accompagnement est donné ci-après. En raison des implications qu'ils présentent pour les entreprises, les travaux de rénovation énergétique peuvent renvoyer à des mécanismes de décision différents des autres actions destinées à l'efficacité et à la sobriété énergétiques. Aussi, les dispositifs d'accompagnement associés à ces deux types sont distingués (travaux de rénovation énergétiques versus démarches d'économies d'énergies autres que des travaux).

## Aide à la lecture

Pour plus de lisibilité, les dispositifs d'accompagnement ont été classés en fonction de l'accompagnement proposé (accompagnement technique, accompagnement administratif, accompagnement financier, accompagnement juridique), un même dispositif pouvant proposer plusieurs points d'accompagnement. Cette qualification est donnée grâce aux pictogrammes suivants.



	Accompagnement technique
	Accompagnement administratif
	Accompagnement financier
	Accompagnement juridique

N.B. Le recensement ainsi que l'analyse donnés ci-après s'appuient sur les informations mises à disposition par les structures porteuses des dispositifs sur leurs sites internet. Celles-ci ne sont pas toujours complètes et peuvent manquer de visibilité et lisibilité. Aussi, il pourrait être nécessaire de valider certains constats directement auprès de ces structures dans le cadre d'entretiens spécifiques ou bien de s'appuyer sur les résultats de l'enquête adressée à environ 400 répondants (phase 1 de cette étude).

L'état des lieux des dispositifs a également intégré des recherches quant aux certifications ISO. La norme la plus adaptée à la cible est l'ISO 50 001 qui a pour objectif la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la performance énergétique dans une entreprise ou une organisation quelle que soit son activité. Elle propose des modalités pratiques pour réduire les consommations d'énergie par la mise en œuvre d'un système de management de l'énergie (SME). La Directive Européenne 2012/27/UE sur l'efficacité énergétique et la loi DDADUE 2013-619 imposent depuis le 5 décembre 2015 de réaliser des audits énergétiques obligatoires tous les 4 ans pour les entreprises de plus de 250 salariés, 50 millions d'euros de chiffre d'affaires ou 43 millions d'euros de bilan. Cependant, les entreprises certifiées ISO 50 001 ou qui ont mis en place d'ici là un Système de Management de l'Energie en seront exemptées. Il a été conclu que cette démarche de certification a très peu d'intérêt pour le PTP (en particulier car la certification est une démarche coûteuse et car les entreprises du PTP ne disposent que de peu d'obligations réglementaires). En revanche, elle présente intérêt important pour les entreprises assujetties au décret tertiaire en s'inscrivant dans le cadre méthodologique défini par le décret tertiaire.

## Rénovation énergétique

Nom du dispositif	Prestations proposées	Acteurs distributeurs	Cibles	Couverture territoriale	Coût	Lien ressource
<b>Place des entreprises</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Évaluation</b> de l'intérêt de la mise en place d'équipements de production d'énergies renouvelables</li> <li>- <b>Plan d'action</b> de rénovation <i>(Également accompagnement d'autres actions d'efficacité énergétique, détail donné dans le tableau ci-après)</i></li> </ul>	Ministère de l'Économie et Ministère du Travail	TPE / PME	Nationale	Gratuit	<a href="http://place-des-entreprises.beta.gouv.fr">place-des-entreprises.beta.gouv.fr</a>
<b>Fonds chaleur</b> 	<p>Accompagne les projets de production de chaleur à partir d'énergies renouvelables et de récupération (ENR&amp;R)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Toutes les phases du projet de la conception au suivi</b> <i>(Il s'agit également d'un dispositif de financement, cf. section suivante)</i></li> </ul>	ADEME	<p>Toutes les entreprises Du point de vue du PTP, ce dispositif est accessible et intéressant dans le cadre d'installations collectives ou de contrats de développement EnR territoriaux et patrimoniaux déployés.</p>	Nationale	Gratuit	<a href="http://ademe.fr/.../fonds-chaleur-bref">ademe.fr/.../fonds-chaleur-bref</a>
<b>Hauts-de-France Pass Rénovation</b> 	<p>Ce dispositif vise les rénovations énergétiques globales avec un objectif de réduction des consommations d'énergie de 35% à 75%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Conseil</b> (réalisation d'un audit thermique, social et patrimonial, puis préconisation de travaux)</li> <li>- <b>Accompagnement à la réalisation des travaux</b> (choix des entreprises, suivi de chantier, suivi post-travaux)</li> <li>- <b>Accompagnement financier</b> (avance du montant global des travaux, avance des aides mobilisables pour le</li> </ul>	Région Hauts-de-France Régie régionale du Service Public de l'Efficacité Energétique (SPEE)	Propriétaires occupants ou bailleurs de logements individuels, petit tertiaire et logements communaux sans conditions de ressources	Régionale (Hauts-de-France)	<p>Accompagnement technique et financier : 1 860 EUR TTC</p> <p>Accompagnement technique uniquement : 1 200 EUR TTC</p>	<a href="http://guide-aides.hautsdefrance.fr">guide-aides.hautsdefrance.fr</a> Ce dispositif existe également pour les copropriétés ( <a href="#">Pass Copropriété</a> )



	<p>projet) + proposition de solutions de financement assurée par le SPEE (tiers – financement, éco-prêt à taux zéro, prime CEE)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Suivi</b> pendant 3 ans après la réception des travaux</li> </ul>					
Charte climat-énergie volet tertiaire 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Évaluation</b></li> <li>- <b>AMO des travaux de rénovation énergétique</b></li> <li>- <b>Valorisation</b></li> </ul> <p>(Également accompagnement d'autres actions d'efficacité énergétique, détail donné dans le tableau ci-après)</p>	Bordeaux Métropole	Entreprises désireuses de réduire leurs consommations d'énergie et d'améliorer le confort des salariés	EPCI : Bordeaux Métropole	Gratuit	<a href="http://bordeaux-metropole.fr">bordeaux-metropole.fr</a>
Mur/Mur TPE-PME (cf. page 39)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Diagnostic</b></li> <li>- <b>Aides financières</b> pour la rénovation énergétique et la mise en œuvre d'actions d'amélioration de l'efficacité énergétique</li> </ul>	Grenoble Alpes Métropole	TPE-PME de moins de 250 salariés dont le chiffre d'affaire annuel n'excède pas 50 millions d'euros	EPCI : Grenoble Alpes Métropole	Gratuit	<a href="http://grenoblealpsemetropole.fr">Grenoblealpsemétropole.fr</a>



## Grenoble Alpes Métropole – Dispositif Mur Mur TPE/PME



- Porte d'entrée du dispositif: Grenoble Alpes Métropole, puis redispatching des entreprises au prestataire ou à l'ALEC (les actes B.1 et B.2 sont assurés par l'ALEC)
  - Distribution d'une aide conditionnée à la réalisation du diagnostic énergie gratuit proposé par Grenoble Alpes Métropole ou du diagnostic Eco-Flux proposé par l'ADEME et BPI France. Ce diagnostic apporte des préconisations, une hiérarchisation des investissements à réaliser, leur temps de retour sur investissement, et leur impact environnemental
  - L'aide porte sur l'amélioration thermique de l'enveloppe de bâtiments existants (isolation des murs, toitures et planchers, menuiseries extérieures, portes sectionnelles...) et des équipements techniques (chauffage et ventilation, éclairage, systèmes liés aux process de production, et autres travaux d'économies d'énergie (régulation, gestion technique...))
- L'aide est conditionnée à un plancher d'investissements éligibles de 5 000 euros HT et dans la limite du plafond de subvention suivant : 30 000€ pour l'enveloppe bâti, 7 500 € pour améliorer les équipements, soit un plafond total de subvention par entreprise de 37 500 euros
- Objectif: 200 entreprises financées entre 2021 et 2026 (pour le moment une soixantaine de diagnostics ont été réalisés, et 6 dossiers ont été financés)

Source : Grenoble Alpes Métropole.

## Autres actions d'économies d'énergie

Nom du dispositif	Prestations proposées	Acteurs distributeurs	Cibles	Couverture territoriale	Coût	Lien ressource
<b>Eco Pro (Mesure terminée)</b> 	- <b>Sensibilisation</b> aux éco-gestes - <b>Information</b> sur le financement des mesures d'efficacité énergétique	ENI Gas and Power	TPE et PME	Nationale	Gratuit	<a href="http://programme-eco-pro.fr">programme-eco-pro.fr</a>
<b>Programme Eco Energie</b> 	- <b>Sensibilisation</b> aux économies d'énergie - <b>Pré-diagnostic</b>	ENGIE	Toutes les entreprises	Nationale	Gratuit	<a href="https://pro.Engie.fr/">https://pro.Engie.fr/</a>
<b>Paris Commerce Energie</b> 	- <b>Information</b> sur les solutions d'économies d'énergies (éco-gestes) en fonction du type de commerce	Mairie de Paris	Commerçants	Nationale (en ligne)	Gratuit	<a href="http://paris-commerce-energie.paris.fr">paris-commerce-energie.paris.fr</a>
<b>Climatomètre</b> 	- <b>Auto-diagnostic</b>	BPI France ADEME	Toutes les entreprises	Nationale	Gratuit	<a href="http://climatometre.bpi-france.fr">climatometre.bpi-france.fr</a>
<b>Performa Environnement</b> 	- <b>Diagnostic</b> « transition écologique » réalisé par un conseiller CMA - Elaboration d'un <b>plan d'action</b> pour maîtriser les consommations énergétiques et optimiser les coûts - <b>Accompagnement technique et administratif</b> (mise en place de solutions pour la réduction de	CMA	TPE/PME artisanales	Nationale	/	<a href="http://artisanat.fr">artisanat.fr</a>

Nom du dispositif	Prestations proposées	Acteurs distributeurs	Cibles	Couverture territoriale	Coût	Lien ressource
	<p>- l'empreinte environnementale de l'entreprise, assistance au montage d'une demande de financement)</p> <p><b>Valorisation</b> (accompagnement pour obtenir un label)</p>					
<b>Diag Eco-Flux</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Diagnostic</b></li> <li>- <b>Plan d'action</b></li> <li>- <b>Accompagnement à la réalisation/mise en œuvre</b></li> <li>- <b>Évaluation</b></li> </ul>	ADEME BPI France	Entreprises de 20 à 250 salariés (Commerce, restauration, hôtellerie, artisanat, etc.)	Nationale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 000 EUR pour les sites de 20 à 49 salariés</li> <li>- 3 000 EUR pour les sites de 50 à 250 salariés</li> </ul>	<a href="http://diagecoflux.bpfiance.fr">diagecoflux.bpfiance.fr</a>
<b>Communauté du coq vert</b> 	<p>- <b>Valorisation</b> (Communauté d'entreprises investies dans la transition environnementale et énergétique)</p>	BPI France ADEME Ministère de la Transition Ecologique	TPE, PME, ETI	Nationale	Gratuit	<a href="http://evenements.bpfiance.fr">evenements.bpfiance.fr</a>
<b>Concours CUBE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Sensibilisation</b></li> <li>- <b>Mise en œuvre d'actions d'efficacité énergétique</b></li> <li>- <b>Évaluation et valorisation</b></li> </ul>	IFPEB	Bureaux, bâtiments d'enseignement supérieur, commerces.	Nationale	950 EUR HT par bâtiment	<a href="http://cube-championnat.org/le-concours">cube-championnat.org/le-concours</a>
<b>Place des entreprises</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Evaluation</b> des contrats énergétiques</li> <li>- <b>Plan d'action</b> d'efficacité énergétique (Également accompagnement de la rénovation énergétique, détail donné dans le tableau ci-dessus).</li> </ul>	Ministère de l'Économie et Ministère du Travail	TPE / PME	Nationale	Gratuit	<a href="http://place-des-entreprises.beta.gouv.fr">place-des-entreprises.beta.gouv.fr</a>

Nom du dispositif	Prestations proposées	Acteurs distributeurs	Cibles	Couverture territoriale	Coût	Lien ressource
<b>Accélération de la transition écologique des commerces (France Relance)</b> 	- <b>Diagnostic</b> - <b>Plan d'action</b> - <b>Accompagnement à la mise en œuvre</b>	CCI CMA	TPE de l'artisanat et du commerce & indépendants	Nationale	Gratuit	<a href="http://cci.fr/ressources/commerce-et-tourisme">cci.fr/ressources/commerce-et-tourisme</a>
<b>Visite Energie</b> 	- <b>Pré-diagnostic</b> - <b>Diagnostic</b> - <b>Plan d'action</b>	CCI CMA	TPE/PME	Nationale Déclinaisons territoriales	Gratuit	Différents sites selon les régions, lien vers celui de Lyon : <a href="http://lyon-metropole.cci.fr">lyon-metropole.cci.fr</a>
<b>Label Eco-Défis</b>	- <b>Valorisation</b> (entreprises qui mettent en œuvre des actions concrètes en faveur de l'environnement)	CMA CCI	Artisans et commerçants	Nationale Déclinaisons territoriales	Gratuit	Différents sites selon les régions, lien vers celui de la Bretagne : <a href="http://crma.bzh">crma.bzh</a>
<b>Flash'diag</b> 	- <b>Pré-diagnostic</b> d'auto-évaluation de la gestion de l'énergie	CCI régionales (Bretagne, île de la Réunion, Normandie, Nouvelle-Aquitaine, Nouvelle Calédonie, Occitanie, Ile-de-France et Pays de la Loire)	Toutes entreprises	Nationale Déclinaisons régionales	Gratuit	Différents sites selon les régions, lien vers celui des Pays de la Loire : <a href="http://flashdiag.paysdealoire.cci.fr">flashdiag.paysdealoire.cci.fr</a>
<b>TPE et PME Gagnantes sur tous les coûts</b>	- <b>Diagnostic</b> - <b>Plan d'action</b>	ADEME et partenaires (CCI, CMA, ...)	Entreprises de moins de 250 salariés de l'industrie, de la distribution, de la	Nationale Déclinaisons territoriales	/	<a href="http://artisanat.fr/TPEgagnantes">artisanat.fr/TPEgagnantes</a>

Nom du dispositif	Prestations proposées	Acteurs distributeurs	Cibles	Couverture territoriale	Coût	Lien ressource
	- <b>Accompagnement à la réalisation/mise en œuvre</b>		restauration et de l'artisanat			
<b>Programme Environnemental Régional Fédérateur (PERF')</b> 	- <b>Information</b> sur l'amélioration de la performance énergétique (webinaires, réunions, etc.) - <b>Diagnostic</b> par un conseiller environnement de la CCI	CCI Bourgogne-Franche-Comté	Entreprises de l'industrie, du commerce et des services (sans limite de taille)	Régionale (Région Bourgogne-Franche-Comté)	Gratuit	<a href="http://environnement.bfc.cci.fr">environnement.bfc.cci.fr</a>
<b>Seize</b> 	- <b>Formation</b> sur la compréhension des enjeux de la maîtrise de la demande d'énergie - <b>Auto-diagnostic</b> (dispositif suivi des consommations) - <b>Mise à disposition d'un annuaire des aides et dispositifs disponibles</b>	EcoCO2	Toutes les entreprises	Régionale (Corse, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Mayotte, La Réunion)	Gratuit	<a href="http://seize-maitrise-energie.fr">seize-maitrise-energie.fr</a>
<b>Clim'Eco</b> 	- <b>Sensibilisation</b> pour un meilleur usage de la climatisation (éco-gestes et bonnes pratiques)	Association Française du Froid (AFF)	Toutes les entreprises	Régionale (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Mayotte, La Réunion)	Gratuit	<a href="http://programme-climeco.fr">programme-climeco.fr</a>
<b>Accompagnement des entreprises à la maîtrise des consommations énergétiques (Pack'Energie)</b> 	- <b>Information – Sensibilisation</b> - <b>Diagnostic</b> - <b>Plan d'action</b> sur 1 an - <b>Accompagnement à la réalisation du projet</b> (matériel, formations, fiches techniques, listes d'experts techniques, accompagnement financier)	Association ORACE	Toutes les entreprises	Régionale (Pays de la Loire)	/	<a href="http://orace.fr">orace.fr</a>

Nom du dispositif	Prestations proposées	Acteurs distributeurs	Cibles	Couverture territoriale	Coût	Lien ressource
	- <b>Valorisation</b> (communication sur les résultats de l'action d'économie d'énergie)					
<b>Artisan Durable et Pass Durable</b> 	- <b>Sensibilisation</b> - <b>Auto-diagnostic</b> (maturité environnementale de l'entreprise) - <b>Accompagnement technique et financier</b> - <b>Valorisation</b> (Démarche valorisée avec le label Eco'Défis)	CMA Grand Est	Entreprises artisanales du Grand Est immatriculées à la CMA	Régionale (Grand Est)	/	<a href="http://cma-grandest.fr">cma-grandest.fr</a> (Artisan durable) <a href="http://cma-grandest.fr">cma-grandest.fr</a> (Pass Durable)
<b>Parcours Energie</b> 	- <b>Information</b> sur la réduction des consommations énergétiques - <b>Information</b> sur les contraintes réglementaires - <b>Pré-diagnostic</b>	CCI VAR	Toutes les entreprises	Départementale (Var)	Gratuit	<a href="http://var.cci.fr">var.cci.fr</a>
<b>Audit « Chasse au gaspillage énergétique dans l'Artisanat »</b> 	- <b>Information</b> sur l'efficacité énergétique - <b>Audit énergétique</b> par un expert de la CMA - <b>Élaboration d'un plan d'action</b> de réduction et d'optimisation des consommations énergétiques	CMA Dordogne	Entreprises artisanales disposant d'un local professionnel et ayant au moins un an d'activité	Départementale (Dordogne)	840 EUR	<a href="http://artisanat24.com">artisanat24.com</a>
<b>Charte climat-énergie volet tertiaire</b> 	- <b>Evaluation</b> - <b>Mise en œuvre</b> d'actions d'efficacité énergétique - <b>Valorisation</b> <i>(Également accompagnement de la rénovation énergétique, détail donné dans le tableau ci-dessus).</i>	Bordeaux Métropole	Entreprises désireuses de réduire leurs consommations d'énergie et d'améliorer le confort des salariés	EPCI : Bordeaux Métropole	Gratuit	<a href="http://bordeaux-metropole.fr">bordeaux-metropole.fr</a>

Nom du dispositif	Prestations proposées	Acteurs distributeurs	Cibles	Couverture territoriale	Coût	Lien ressource
<b>Mur/Mur TPE-PME (cf. page 39)</b>	- <b>Diagnostic</b> - <b>Aides financières pour la rénovation énergétique et la mise en œuvre d'actions d'amélioration de l'efficacité énergétique</b>	Grenoble Alpes Métropole	TPE-PME de moins de 250 salariés dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 millions d'euros	EPCI : Métropole de Grenoble	Gratuit	<a href="http://Grenoblealpesmetropole.fr">Grenoblealpesmetropole.fr</a>
<b>Lyon écoEnergie</b> 	- <b>Pré-diagnostic</b> et préconisations	CCI de Lyon Métropole	PME	EPCI : Grand Lyon	Gratuit	<a href="http://lyon-metropole.cci.fr">lyon-metropole.cci.fr</a>
<b>Diagnostic Transition Ecologique</b>	- <b>Information/sensibilisation</b> - <b>Pré-diagnostic</b> - <b>Analyse/choix du projet</b>	CMA Provence-Alpes-Côte d'Azur	Entreprises désireuses de réduire leur impact sur l'environnement. L'accompagnement proposé s'adresse principalement aux chefs d'entreprise	Régionale	Gratuit	<a href="http://Cmar-paca.fr">Cmar-paca.fr</a>



## VISUALISATION DES DISPOSITIFS « AU FIL » D'UNE DEMARCHE D'ECONOMIES D'ENERGIE

Afin de rendre compte de la cartographie des dispositifs sur « le chemin/le parcours » d'une démarche d'économies d'énergie, ceux-ci ont été retracés au sein de la frise ci-après. Elle reprend les principales étapes d'une démarche globale visant à réduire ses consommations énergétiques de l'information/sensibilisation à l'évaluation et valorisation. Bien que l'information/sensibilisation ne représente pas concrètement une prestation d'accompagnement, celle-ci est intégrée au parcours représenté ci-après.

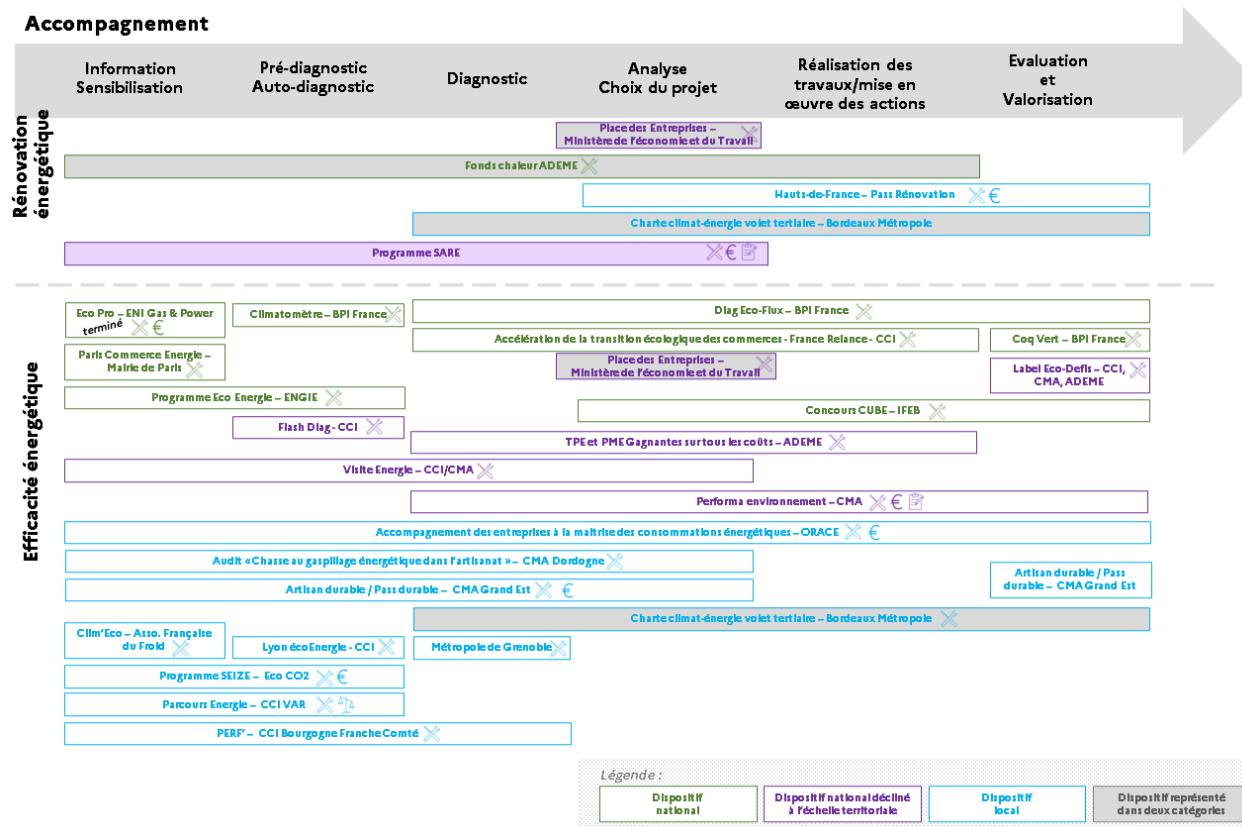


Figure 19: Inscription des dispositifs d'accompagnement sur le parcours/le chemin d'une démarche d'économies d'énergie dans le PTP

Source : Energies Demain.



## LES PRESTATIONS PROPOSEES

**Le premier élément frappant est l'absence (ou très faible nombre) de dispositifs d'accompagnement à la rénovation énergétique. On recense en grande majorité des dispositifs d'accompagnement aux actions d'économies d'énergies autres que les travaux.** Cet accompagnement peut, à court ou long terme, déboucher sur des travaux de rénovation énergétique mais n'en est pas l'objet principal. **Cette quasi-absence de dispositifs spécifiques à la rénovation énergétique peut s'expliquer par le fait que les entreprises du petit tertiaire privé s'orientent en majorité vers des actions de réduction des consommations énergétiques peu coûteuses.** En effet, comme nous l'avons vu précédemment, le retour sur investissement est projeté sur le temps court. La mise en place de changements de comportements (éco-gestes) semble alors la solution la plus appropriée pour nombre d'entreprises du petit tertiaire privé puisqu'elle nécessite un investissement moindre et que le bénéfice pour l'entreprise sera conservé, même en cas de changement de local. Toutefois, la faible présence de dispositifs d'accompagnement à la rénovation énergétique contribue à pérenniser l'idée selon laquelle la rénovation énergétique est un sujet complexe et inabordable, favorisant ainsi l'inaction.

**L'information/sensibilisation ainsi que l'accompagnement à la réalisation de diagnostics sont les actions les plus proposées par les structures porteuses des dispositifs.** En effet, beaucoup de dispositifs proposent de l'information gratuite et sensibilisent les entreprises du PTP aux démarches de réduction des consommations d'énergie et, en dehors de l'information/sensibilisation, le diagnostic/auto-diagnostic constitue l'étape d'une démarche d'économies d'énergies la plus accompagnée.

Parmi, les différentes natures d'accompagnement proposées (technique, juridique, administratif, financier), **l'accompagnement technique (conseils relatifs à des actions concrètes à réaliser pour réduire ses consommations énergétiques) est très majoritairement dominant.** En effet, peu de dispositifs relèvent des dimensions juridique, financière ou administrative. Ce constat peut représenter un frein pour les dirigeants d'entreprises du PTP qui disposent de peu de temps ou moyens humains pour monter des dossiers de demande d'aide, compléter des formulaires administratifs qui leur permettraient de valoriser leurs démarches, se renseigner sur leurs obligations réglementaires... L'étude de l'ObSoCo menée en 2019 et destinée à identifier les attentes et préoccupations des professionnels en matière d'économies d'énergie met en avant que la complexité, réelle ou perçue, associée à des démarches d'économies d'énergie, en particulier des travaux, sont effectivement un frein pour les dirigeants. Un renforcement des informations et de l'accompagnement octroyé sur les sujets financiers et juridiques pourraient contribuer à limiter l'appréhension des dirigeants au regard des démarches d'économies d'énergie, notamment en ce qui concerne les travaux de rénovation énergétique qui sont des démarches relativement lourdes. Il est à noter, toutefois, que le caractère peu contraint d'un point de vue réglementaire du PTP peut justifier la faible représentation de dispositifs d'information et d'accompagnement juridiques.

*N.B. Beaucoup de dispositifs se présentent comme étant des dispositifs d'aide à la réduction du montant des factures énergétiques. La dimension financière apparaît être un élément de communication pour toucher les dirigeants des structures.*

## ACCESSIBILITE DES DISPOSITIFS

Si la présente étude n'intègre pas une évaluation de la mobilisation de ces dispositifs par les entreprises du PTP<sup>5</sup>, l'analyse de la visibilité de ceux-ci ainsi que des informations mises à disposition les concernant permet de mettre en évidence des **lacunes quant à leur accessibilité** qui pourraient impacter directement leur niveau d'utilisation :

- **Il ne semble pas exister de centre(s) de ressource(s) recensant l'ensemble des dispositifs d'information et d'accompagnement sur le sujet des économies d'énergies disponibles pour le PTP** (et qui pourraient donc permettre aux chefs d'entreprises de facilement les identifier,

<sup>5</sup> Pour certains dispositifs, il est cependant possible d'obtenir des informations quant au nombre d'entreprises les ayant mobilisés (ex : Diag Éco-Flux de BPI France (850 entreprises accompagnées depuis 2017), Programme Éco Énergie pour les Pros d'Engie (plus de 400 000 professionnels sensibilisés et 70 000 bilans réalisés depuis son lancement mi 2019 (bilan mai 2021))).

- connaître et mobiliser). Ainsi, dans beaucoup de cas, il n'est pas toujours très simple de les trouver si ceux-ci ne sont pas déjà connus par ailleurs ;
- **Leur signalement sur les sites internet des interlocuteurs privilégiés des entreprises (tels que les chambres consulaires) est faible et la description mise en ligne de ces dispositifs est souvent peu exhaustive.** Pour avoir davantage d'informations, il est souvent nécessaire de devoir prendre rendez-vous avec une personne physique ou bien de s'inscrire (via la complétion d'un formulaire) sur un site internet. En l'absence d'informations précises (par exemple sur les contours des dispositifs : coût pour le mobiliser, critères d'éligibilité, modalités de mise en œuvre...), il est probable que les dirigeants du PTP n'aillent pas plus loin dans leurs recherches.

Le constat d'un manque d'accessibilité et de visibilité des dispositifs peut être corroboré par les résultats du questionnaire quantitatif (enquête en ligne diffusée auprès de 400 répondants dans le cadre de la présente étude) où seuls 9% des répondants ayant entrepris des démarches et travaux d'économie d'énergie déclarent avoir bénéficié d'un accompagnement.

En revanche, **la majorité des dispositifs recensés sont gratuits.** Le prix ne peut dès lors constituer un frein pour réaliser un diagnostic énergétique ou se faire accompagner dans la réduction de ses consommations énergétiques. **Le manque de communication ainsi que la faible lisibilité autour de l'offre sont les des principaux points faibles.**

## PERFORMANCE DES DISPOSITIFS

Au vu des informations disponibles et en l'absence de retours de la part d'entreprises les ayant mobilisés, il est difficile d'identifier des dispositifs qui seraient plus performants que d'autres. Toutefois, on peut supposer que les dispositifs proposant un accompagnement « humain » et donc un contact direct expert/entreprise bénéficient de retombées positives plus importantes.

Pour les répondants au questionnaire ayant bénéficié d'un accompagnement ou d'une aide financière, 3 sur 4 ont indiqué avoir été satisfaits de celui-ci.

## ENTREPRISES DU PETIT TERTIAIRE PRIVE CIBLEES

**La grande majorité des dispositifs recensés s'adressent à toutes les TPE/PME.** Pour certains d'entre eux, des conditions de seuils ou de types d'activités peuvent exister, tels que pour le « Diag Eco-Flux » qui cible les entreprises de 20 à 250 salariés ou « Performa Environnement » s'adressant aux TPE/PME de l'artisanat. Aucun type d'activité ne semble donc être oublié.

## COUVERTURE TERRITORIALE DES DISPOSITIFS

**Si certaines chambres consulaires ou collectivités semblent proposer des offres plus avancées, telles que l'Association ORACE en Pays de la Loire, la CMA de Dordogne** (Audit « Chasse au gaspillage énergétique dans l'Artisanat ») **ou du Grand Est** (« Artisan Durable et Pass Durable »), ou encore Grenoble Alpes Métropole, etc. **la répartition de l'offre sur le territoire national apparaît, à ce stade de l'étude, homogène.** Aucune disparité importante n'est à signaler.

## ACTEURS PORTEURS

**Un nombre très restreint d'acteurs est à l'initiative de ces dispositifs.** L'ADEME et BPI France sont les principaux acteurs à l'échelle nationale. Aux niveaux régional et départemental, ce sont principalement

les Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) et les Chambres de métiers et d'artisanat (CMA) qui proposent un accompagnement à la mise en œuvre de l'efficacité énergétique. Ces dispositifs sont alors réservés à certaines cibles : les commerçants ou les artisans. À ceux-ci s'ajoutent, mais dans une moindre mesure, des associations et des fournisseurs d'énergie qui proposent également ce type de service.

## 5.2. Le financement

De la même façon que pour les dispositifs d'accompagnement, l'état des lieux des aides et prêts disponibles pour les entreprises du PTP est donné ci-après.

Aide à la lecture	
	Accompagnement technique
	Accompagnement administratif
	Accompagnement financier
	Accompagnement juridique

### Rénovation énergétique

Nom du dispositif	Prestations financées	Acteurs distributeurs	Cibles	Couverture territoriale	Lien ressource
Prêt vert 	- <b>Formation</b> - <b>Étude</b> - <b>Réalisation des travaux</b> - <b>Valorisation</b>	BPI France ADEME	TPE, PME, ETI de plus de 3 ans ou en capacité de fournir un bilan couvrant une durée minimum de 24 mois ayant bénéficié d'un « Diag Eco-Flux » ou d'une aide de l'ADEME les 3 dernières années	Nationale	<a href="http://bpifrance.fr">bpifrance.fr</a>
Prêt Economies d'Energie	- <b>Diagnostic</b> Réalisation des travaux	BPI France Ministère de la Transition	TPE, PME créées depuis plus de trois ans (ou créées pour la	Nationale	<a href="http://bpifrance.fr">bpifrance.fr</a>

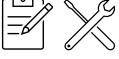
		Ecologique et Solidaire	reprise d'un établissement de plus de trois ans)		
Crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des TPE/PME <i>(Mesure terminée)</i> 	- <b>Réalisation des travaux</b>	Ministère de l'économie, des finances et de la relance	TPE/PME tous secteurs d'activité confondus, soumises à l'impôt sur le revenu ou à l'impôt sur les sociétés	Nationale	<a href="http://economies.gouv.fr">economies.gouv.fr</a>
Certificats d'Economies d'Energie (Notamment le Coup de pouce chauffage des bâtiments tertiaires) 	- <b>Réalisation des travaux</b>	Ministère de la transition écologique et solidaire	Propriétaires et gestionnaires de bâtiments tertiaires existant depuis plus de 2 ans à la date d'engagement de l'opération	Nationale	<a href="http://ecologie.gouv.fr">écologie.gouv.fr</a>
Etudes de faisabilité énergies renouvelables 	- <b>Etude de faisabilité</b> d'un projet d'installation de production d'énergie renouvelables	ADEME	Entreprises de toutes les tailles et tous les secteurs	Nationale	<a href="http://librairie.ademe.fr/aides-financieres">librairie.ademe.fr/aides-financieres</a> p.31
Fonds chaleur 	Financement des projets de production de chaleur à partir d'énergies renouvelables et de récupération (ENR&R) - <b>Réalisation des travaux</b>	ADEME	Toutes les entreprises Du point de vue du PTP, ce dispositif est accessible et intéressant dans	Nationale	<a href="http://ademe.fr/.../fonds-chaleur-bref">ademe.fr/.../fonds-chaleur-bref</a>



	(Il s'agit également d'un dispositif d'accompagnement, cf section précédente).		le cadre d'installations collectives ou de contrats de développement EnR territoriaux et patrimoniaux déployés.		
Aide régionale aux études de faisabilité de projets d'efficacité énergétique ou d'énergies renouvelables 	- <b>Etudes de faisabilité</b> technique, économique et montage juridique de projets d'efficacité énergétique, d'énergies renouvelables ou toute autre étude pour valider des technologies émergentes.	Région Occitanie	Toutes les entreprises	Régionale (Occitanie)	<a href="http://laregion.fr">laregion.fr</a>
Fonds pour la transition écologique 	- <b>Réalisation des travaux</b>	Communauté d'agglomération de la Rochelle	Entreprises de moins de 50 employés créées avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2018	Communauté d'Agglomération	<a href="http://Agglo-larochelle.fr">Agglo-larochelle.fr</a> (le dépôt de dossier semble être clôturé)
Pays de la Loire Commerce – Artisanat 	- <b>Réalisation de travaux</b>	Région Pays de la Loire	Entreprises implantées dans une commune de la région Pays de la Loire identifiée en situation de « fragilité commerciale »	Régionale	<a href="http://Paysdelaloire.fr">Paysdelaloire.fr</a>

## Autres actions d'efficacité énergétique

Nom du dispositif	Prestations financées	Acteurs distributeurs	Cible	Couverture territoriale	Lien ressource
Prêt vert 	- <b>Formation</b> - <b>Étude</b> - <b>Réalisation des travaux</b> - <b>Valorisation</b>	BPI France ADEME	TPE, PME, ETI de plus de 3 ans ou en capacité de fournir un bilan couvrant une durée minimum de 24 mois ayant bénéficié d'un « Diag Eco-Flux » ou d'une aide de l'ADEME les 3 dernières années	Nationale	<a href="http://bpifrance.fr">bpifrance.fr</a>
Certificats d'Economies d'Energie 	- <b>Réalisation des travaux</b>	Ministère de la transition écologique et solidaire	Critères d'éligibilité dépendant de l'action d'efficacité énergétique réalisée	Nationale	<a href="http://ecologie.gouv.fr">ecologie.gouv.fr</a>
Prêt Économies d'Énergie 	- <b>Diagnostic</b> - <b>Réalisation des travaux</b>	BPI France Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire	TPE, PME créées depuis plus de trois ans (ou créées pour la reprise d'un établissement de plus de trois ans)	Nationale	<a href="http://bpifrance.fr">bpifrance.fr</a>
Fonds tourisme durable	- <b>Réalisation des travaux</b>	ADEME	TPE/PME, Restaurateurs et	Nationale	<a href="http://agirpourlatransition.ademe.fr">agirpourlatransition.ademe.fr</a>

			hébergeurs situés en zone rurale ou dans les territoires d'outre-mer		
Tremplin pour la transition écologique des PME 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Diagnostic</b> : audit énergétique, évaluation ACT</li> <li>- <b>Réalisation</b> de travaux ou d'actions</li> </ul>	ADEME	TPE/ PME tous secteurs, demandant une aide entre 5 000 EUR et 200 000 EUR	Nationale	<a href="http://agirpourlatransition.ademe.fr/.../tremplin-transition-ecologique-pme">agirpourlatransition.ademe.fr/.../tremplin-transition-ecologique-pme</a>
Diagnostic énergie & Aide à la mise en place d'un Système de management de l'Énergie 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Subventions</b> pour réaliser des diagnostics énergétiques</li> <li>- <b>Accompagnement financier à la mise en œuvre</b> du référentiel (SME). En revanche les coûts de certification ne sont pas pris en compte.</li> </ul>	ADEME	PME et Sites de moins de 250 salariés des Grandes Entreprises. Tous les secteurs d'activités.	Nationale	<a href="http://financement-audits-energetiques-entreprise-industrie/aide-a-mise-place-systemes-management-lenergie">financement-audits-energetiques-entreprise-industrie/aide-a-mise-place-systemes-management-lenergie</a>
Fonds pour la transition écologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Réalisation de travaux</b></li> </ul>	Communauté d'Agglomération de La Rochelle	Entreprises de moins de 50 employés créées avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2018	Communauté d'Agglomération	<a href="http://Agglo-larochelle.fr">(le dépôt de dossier semble être clôturé)</a>

## VISUALISATION DES DISPOSITIFS « AU FIL » D'UNE DEMARCHE D'ECONOMIES D'ENERGIE

Afin de rendre compte de la cartographie des dispositifs sur « le chemin/le parcours » d'une démarche d'économies d'énergie, ceux-ci ont été retracés au sein de la frise ci-après. Elle reprend les principales étapes d'une démarche globale visant à réduire ses consommations énergétiques de l'information/sensibilisation à l'évaluation et valorisation.

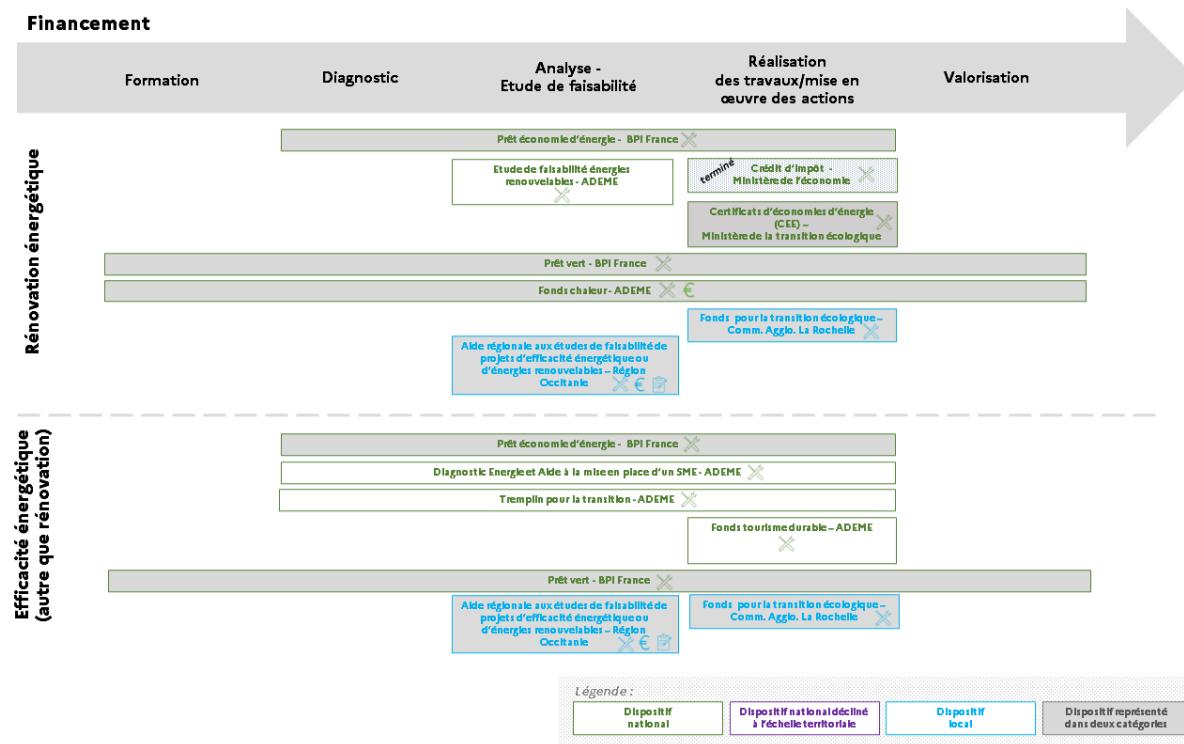


Figure 19 : Inscription des dispositifs de financement sur le parcours/le chemin d'une démarche d'économies d'énergie dans le PTP  
Source : Energies Demain.



## PRESTATIONS FINANCEES

La tendance observée pour les dispositifs d'accompagnement s'inverse concernant les dispositifs financiers. **La plupart des aides financières et prêts identifiés sont destinés aux travaux de rénovation énergétique, de l'étude/diagnostic à la valorisation en passant par les travaux.** Par ailleurs, comme l'illustre la frise ci-dessus faisant figurer les différents dispositifs selon la nature des prestations subventionnées/aidées, ce sont l'analyse/les études de faisabilité ainsi que la réalisation des travaux/des actions qui sont les plus aidées.

## ACCESSIBILITE DES DISPOSITIFS

**De la même façon que pour les dispositifs d'accompagnement, les aides et prêts disponibles pour le PTP sont peu visibles et mises en évidence voire diffusés.** Sur les sites internet des interlocuteurs privilégiés de ces entreprises, peu de renvois et liens vers ces dispositifs existent. Toutefois, dès lors que l'information concernant l'existence de l'aide ou du prêt est trouvée, il semble aisément pour l'entreprise de savoir si elle peut y prétendre car les conditions d'éligibilité sont souvent bien détaillées. Les dossiers de demande d'aides ou de prêts peuvent néanmoins présenter une certaine complexité ou être chronophages, et donc être jugés comme trop fastidieux par les dirigeants d'entreprises du PTP. Le besoin d'accompagnement administratif (voire même juridique) peut être mis à nouveau en évidence.

Par ailleurs, peu d'informations quant aux conditions de cumul de ces dispositifs d'aides sont disponibles.

N.B. Désormais, le site internet de la [Mission Transition Écologique](#) (toujours dans sa version bêta au moment de l'étude) met à disposition des entreprises un moteur de recherche des aides auxquelles elles peuvent prétendre selon leur situation. Les paramètres qui peuvent être saisis sont les suivants : région, type d'aide et thématique.<sup>6</sup>

The screenshot shows the homepage of the Mission Transition Écologique. At the top, there is a logo for the French Republic and the text "Mission Transition Écologique Ensemble, passons à l'action !". Below the logo are navigation links: Accueil, Comprendre, Lancer une recherche (which is underlined in blue), and Echanger avec un conseiller. A search bar with the placeholder "Rechercher un mot, une expression, une référence..." is followed by a "Rechercher" button. On the left, there is a sidebar titled "Affinez votre recherche" with dropdown menus for Régions (set to Auvergne-Rhône-Alpes), Type d'aide (set to Subvention), Thématique (set to Production et distribution d'), Sous-thématique (set to Selectionnez une sous-thém.), and Avancement du projet (set to Selectionnez un statut). To the right, a section titled "2 aides vous sont proposées" displays two search results:

- Développer la chaleur renouvelable sur le territoire de la Métropole de Lyon (aide à la décision) - Prime éco-chaleur**  
Auvergne-Rhône-Alpes Date de clôture : 6 avr. 2023  
Proposé par Grand Lyon La Métropole
- Favoriser la conversion des systèmes de production de chaleur vers des énergies thermiques renouvelables - Prime Chaleur d'Avenir**  
Auvergne-Rhône-Alpes Date de clôture : 30 avr. 2024  
Proposé par Syndicat Intercommunal des Energies de la Loire, Ademe — Direction régionale — Auvergne-Rhône-Alpes

At the bottom of the search results, there is a link "cliquez ici pour retrouver les aides nationales". Below the search results, there are navigation links for page navigation: Page précédente, Page suivante, and a page number indicator [1].

Figure 21 : Visuel du site internet de la Mission de Transition Écologique – Moteur de recherche des aides à destination des entreprises

Source : [Mission Transition Écologique](#)

<sup>6</sup> En plus du site internet de la Mission Transition Ecologique, le [Guide en ligne national sur les aides aux entreprises](#) constitue une ressource intéressante pour les entreprises. Toutefois, il ne s'adresse pas uniquement au petit secteur tertiaire privé et la multitude des aides disponibles avec des cibles très variées peut influer sur les entreprises du PTP qui peuvent ne pas se sentir ciblées par les dispositifs ou perdues face à la richesse d'informations.

## ENTREPRISES DU PETIT TERTIAIRE PRIVE CIBLEES

Toutes les entreprises du petit tertiaire privé sont couvertes par les aides et prêts disponibles. Certaines aides ciblées apparaissent particulièrement pertinentes et présentent de bons retours de la part des entreprises les ayant mobilisées. Il s'agit, par exemple, du Fond Tourisme Durable qui s'adresse uniquement aux restaurateurs et hébergeurs situés en zone rurale ou dans les territoires d'Outre-mer.

Toutefois, malgré une couverture optimale, ces aides ne sont pas véritablement adaptées aux typologies des petites entreprises : les investissements qu'il est nécessaire de réaliser pour y prétendre présentent des montants élevés (à l'exception du Crédit d'Impôt TPME<sup>7</sup>) et les dossiers administratifs à construire sont complexes.

## COUVERTURE TERRITORIALE DES DISPOSITIFS ET ACTEURS PORTEURS

L'essentiel des dispositifs d'aides et de prêts est disponible à l'échelle nationale (portés notamment par l'ADEME et BPI France). Certaines collectivités locales proposent également des aides spécifiques telles que la Région Occitanie (Aide régionale aux études de faisabilité de projets d'efficacité énergétique ou d'énergies renouvelables), Grenoble Alpes Métropole, etc.

---

<sup>7</sup> Ce dispositif n'est plus en vigueur. Il couvrait les dépenses engagées jusqu'au 31 décembre 2021.

## **6. Intérêt des entreprises du petit tertiaire privé pour la rénovation et l'efficacité énergétiques : mise en perspective et approfondissement des résultats par une enquête de terrain**

---

### **6.1. Méthodologie**

Afin de mieux comprendre la cible petit tertiaire privé, une enquête de terrain a été réalisée en complément de l'étude de la littérature scientifique et de la littérature grise menée sous l'angle sociologique (cf. 4. *Intérêts et comportements des entreprises face à la rénovation et à l'efficacité énergétique*).

Un questionnaire quantitatif a été diffusé à un panel d'entreprises du petit tertiaire privé. À la suite de ce questionnaire, des entretiens individuels d'approfondissement ont été réalisés. La méthodologie est détaillée ci-dessous.

#### **6.1.1. Le questionnaire**

Le questionnaire quantitatif a permis d'interroger les participants sur leurs **connaissances** et leurs **pratiques concernant les actions d'efficacité énergétique**. Ce questionnaire visait également à recruter des participants pour les entretiens individuels pour la phase qualitative de l'enquête (cf. *Les entretiens semi-directifs*).

Le questionnaire, dont la trame est disponible en annexe (annexe n°1), a été distribué à un échantillon de **400 entreprises du petit tertiaire privé**. La taille de l'échantillon a été arrêtée au regard des objectifs de l'étude et de sa précision attendue (fiabilité statistique).

Dans l'objectif de disposer de résultats représentatifs de la pluralité de typologies d'entreprises du petit tertiaire privé, des quotas ont été constitués au regard de 5 critères :

- Le chiffre d'affaires de l'entreprise ;
- Le nombre de salariés de l'entreprise ;
- L'activité de l'entreprise ;
- La surface du local de l'entreprise ;
- Le statut d'occupation du local ;
- La localisation de l'entreprise.

Le détail de l'échantillon est disponible en annexe (annexe n°2).

Le questionnaire comportait 32 questions dont 2 questions ouvertes et 30 questions fermées visant à interroger les participants sur les sujets suivants :

- Le niveau de sensibilités aux sujets de l'efficacité et de la rénovation énergétique ;
- Les actions d'amélioration de l'efficacité réalisées et/ou envisagées ;
- Les freins et leviers à la mise en œuvre d'actions d'efficacité énergétique ;
- La connaissance et la mobilisation des dispositifs d'aide et d'accompagnement existants ;
- Les attentes et besoins des entreprises du petit tertiaire privé en matière d'aide et d'accompagnement à la mise en œuvre d'actions d'efficacité énergétique.

La durée moyenne de passation était estimée à 15 minutes. Le questionnaire a été lancé le 2 novembre 2021 et clôturé le 19 novembre 2021. 400 réponses ont été enregistrées (dont une majorité ont été récoltées par le biais d'entretiens téléphoniques).

#### **6.1.2. Les entretiens semi-directifs**

À la suite de l'analyse des résultats du questionnaire, **30 entretiens semi-directifs** ont été réalisés pour approfondir les thématiques à enjeux via une grille d'entretien composée uniquement de questions ouvertes. **20 entreprises du petit tertiaire privé** recrutées par le biais du questionnaire quantitatif et **10 accompagnants** identifiés sur la base de fichiers contacts transmis par l'ADEME (7 conseillers et 3 chargés de développement économique CCI et CMA) ont été interrogés entre le 15 décembre 2021 et le 25 janvier

2022. L'entretien était réalisé par téléphone ou en visio-conférence et durait entre 30 et 45 minutes. Les grilles d'entretien (entreprises et accompagnants) sont disponibles en annexe (annexe n°3).

## 6.2. Principaux résultats

Les constats et observations présentés ci-après s'appuient sur un croisement des résultats du questionnaire et des réponses aux entretiens semi-directifs conduits en deuxième étape de l'enquête.

### 6.2.1. La sensibilité du petit tertiaire privé aux problématiques de réduction des consommations d'énergie

Le sujet des économies d'énergie apparaît comme un sujet d'actualité pour les entreprises du petit tertiaire privé. 70% des entreprises interrogées ont l'impression que les entreprises mettent en œuvre des mesures d'économies d'énergie, et 63% pensent que cela concerne leur secteur d'activité.

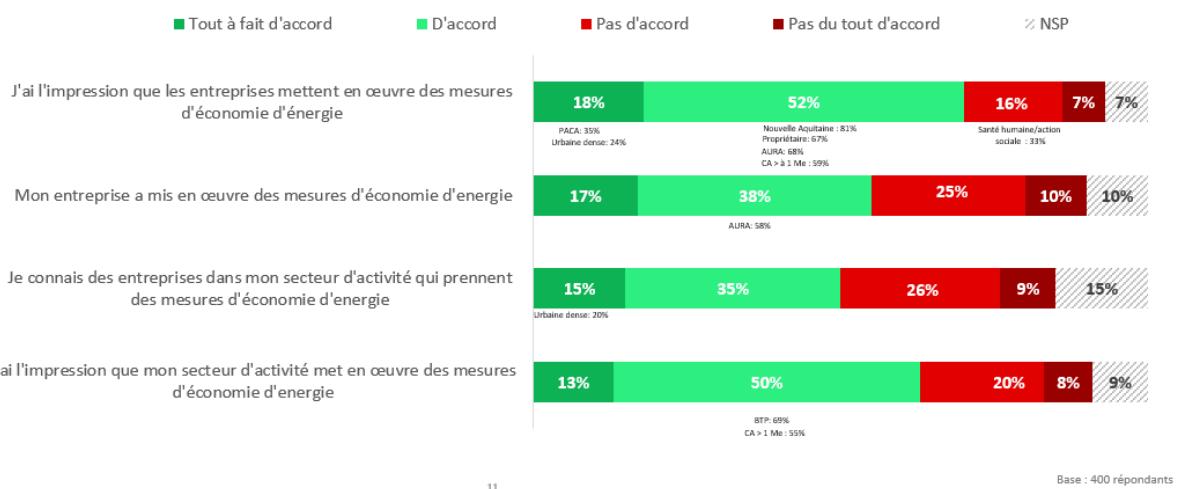


Figure 22 : Résultats au questionnaire en ligne – Les économies d'énergie à l'échelle de son entreprise ou de son secteur d'activité

Source : Novamétrie, 2021.

**Plus de la moitié des entreprises (60%) estime accorder de l'importance aux enjeux d'amélioration de l'efficacité énergétique. En revanche, seules 47% disent avoir entrepris des démarches et des travaux visant à réduire leur consommation d'énergie au cours des 5 dernières années.**

Sur la question de la sensibilité aux problématiques de réduction des consommations d'énergie, plusieurs types d'entreprise émergent :

- **Les convaincus :** 30% des répondants déclarent avoir réalisé des travaux de rénovation et comptent continuer dans cette voie, 9% déclarent avoir entrepris des démarches et réalisé tous les travaux possibles ;
- **Les incertains :** 6% des professionnels déclarent avoir entrepris des travaux de rénovation énergétique sans les avoir terminés, 18% envisagent de réaliser des travaux mais ne sont pas encore passés à l'action, et 12% aimeraient réaliser des travaux mais ne voient pas comment s'y prendre ;
- **Les sceptiques :** 12% des répondants ne voient pas pourquoi ils réaliseraient des travaux de rénovation énergétique<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Les 13% restants ont répondu « Ne sais pas ».



## Focus psycho-sociologique :

**Le fossé intention – action** : les résultats mettent en évidence un écart important entre l'importance déclarée aux enjeux d'amélioration de l'efficacité énergétique et les actions effectivement mises en place. Cet aspect permet de mettre en lumière le besoin, au-delà de la sensibilisation, d'accompagner le passage à l'action et de construire des intentions résilientes.

**La norme sociale** : les résultats soulignent la difficulté à percevoir une norme sociale positive vis-à-vis des enjeux d'efficacité énergétique, malgré le sentiment que d'autres agissent, peu d'entreprises connaissent effectivement des acteurs s'étant engagés. Ce phénomène tend à entraîner le sentiment d'être seul à agir et/ou que la faute incombe d'abord à d'autres acteurs ("les gros pollueurs").

**Les stades de changement** : les résultats rendent compte d'une grande diversité de sensibilités de la part des acteurs, correspondant en tout point aux stades de changement identifiés dans la littérature. Ces éléments de réponses viennent souligner la nécessité de penser et décliner les actions pour s'adresser de la bonne façon aux acteurs, sans quoi l'action pourrait être inefficace voire contre-productive.

### 6.2.2. Les freins et motivations à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie

#### 6.2.2.1. Freins

**Les principaux freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergies sont (par ordre de priorité) :**

- **Le coût (75% des répondants<sup>9</sup>)**

63% des répondants citaient le coût comme le frein principal à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergies. 85% des entreprises qui citent le coût comme principal frein ont un chiffre d'affaires inférieur à 50 000 EUR. Au-delà du chiffre d'affaires, le niveau de maturité et de sensibilité des entreprises sur le sujet joue un rôle central : **le coût représente un frein majeur dans les premières étapes du cycle du changement** (ceux qui ne se posent pas la question et/ou ceux qui commencent à se questionner) en limitant l'engagement et l'adhésion à ce type de démarche. **Lorsque les entreprises sont déjà convaincues et/ou prêtes à initier les démarches, le coût représente alors un frein relativement mineur dans la réalisation effective des travaux.**

Les résultats des entretiens semi-directifs corroborent les résultats du questionnaire. 17 entreprises sur les 20 interrogées au titre des entretiens expliquent que le principal frein à la mise en œuvre de démarches et à la réalisation de travaux pour l'amélioration de l'efficacité énergétique est le coût. Les travaux ne sont pas considérés comme une priorité, notamment au regard de la période de crise sanitaire :

#### Verbatim des entretiens



« Le chiffre d'affaires a été quasi-nul pendant près de 2 ans. Les charges, il fallait continuer à les payer. Je travaille pour rembourser mes dettes. Je n'ai pas d'argent à mettre dans des travaux » (Entreprise de restauration).

<sup>9</sup> 75% des répondants citent le coût parmi les trois principaux freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie

C'est également ce qui ressort des entretiens avec les accompagnants. Les entreprises sont occupées à relancer leur activité, elles manquent ainsi de financement et de temps pour mettre en place ces démarches et travaux :

### Verbatim des entretiens

« La période n'est pas propice aux travaux de rénovation énergétique, surtout pour les commerçants. Ils ne peuvent pas se permettre de fermer et n'ont de toute façon pas le budget » (Conseiller).

De plus, selon les accompagnants, les locaux des entreprises du petit tertiaire privé sont généralement petits et le retour sur investissement n'est pas très important, ce qui ne motive pas les entreprises. Parmi les actions que les entreprises seraient prêtes à mettre en place, la plupart sont envisagées sur le moyen terme (entre 2 et 3 ans) en raison du prix conséquent des travaux.

### Verbatims des entretiens

« Ce n'est pas une priorité, surtout pas après deux ans chaotiques. C'est plusieurs milliers d'euros. Il faut budgétiser tout cela, prendre le temps d'y réfléchir mais sur le long terme oui pourquoi pas » (Entreprise de restauration).

Lorsque des actions d'efficacité énergétique sont réalisées :

- **Les entreprises préfèrent généralement mettre en œuvre des démarches, en dehors de travaux lourds, visant à réduire les consommations énergétiques. Elles prennent notamment la forme d'éco-gestes,** comme par exemple la réduction des périodes d'éclairage, l'amélioration de l'entretien des équipements, etc. Il s'agit d'actions peu coûteuses qu'elles peuvent mettre en place à court terme (< 1 an): « [...] actions très intuitives, pas du tout coûteuses ou alors très peu coûteuses et faciles à réaliser au quotidien. » (entreprise de bureaux).
- Et, quand des travaux sont effectués, ceux qui sont les plus fréquemment entrepris sont le remplacement du chauffage car « [...] très rapide à installer. Cela ne demande pas des semaines de travaux avec les contraintes pouvant pénaliser notre activité. », suivi de l'isolation des murs et du remplacement du système de ventilation. Les résultats du questionnaire quantitatif montrent que près de la moitié des entreprises ayant effectué des travaux d'isolation et de remplacement du système de chauffage sont co-propriétaires de leur local.



### Focus psycho-sociologique :

**Le coût perçu des actions mais également des démarches nécessaires pour obtenir les aides est à l'origine d'une balance décisionnelle défavorable.** En effet, le rapport coûts/bénéfices des actions est très déséquilibré avec des coûts perçus immédiats, certains et forts pour des bénéfices perçus lointains, abstraits et incertains. Il convient néanmoins de préciser qu'il s'agit ici des coûts perçus des démarches, et que cette dimension intègre aussi bien les coûts financiers (estimés ou réels) que les coûts « cognitifs », représentés par exemple par les efforts nécessaires pour monter le dossier de demande d'aide, la recherche des prestataires, etc.

- **Le manque de temps (60% des répondants<sup>10</sup>)**

Le manque de temps des entreprises est, avec le coût, le principal frein mis en avant par les accompagnants qui le constatent dans la réalisation de leurs missions. Pour 8 accompagnants sur 10, le manque de temps n'est pas lié à un désintérêt des entreprises pour les problématiques d'efficacité énergétique mais à la conjoncture actuelle :

### Verbatims des entretiens

« Ils n'ont pas beaucoup de temps à nous accorder. C'est un sujet qui les intéresse mais qui n'est pas prioritaire. L'urgence pour eux c'est de relancer leur activité impactée par la crise sanitaire » (Conseiller).

En effet, les entreprises n'ont pas de temps à dédier aux différentes étapes du parcours : étudier leurs factures d'énergie (le manque de données et la difficulté à mobiliser les données existantes est évoqué à plusieurs reprises par les accompagnants); identifier et mobiliser les dispositifs d'aide et d'accompagnement auxquels elles sont éligibles, sélectionner les entreprises qui vont effectuer les travaux (faire des recherches, demander des devis, etc.). La plupart des entreprises interrogées n'ont pas de personnel dédié à ces questions (responsable RSE par exemple), au sein de leur structure.



### Focus psycho-sociologique :

**Les freins repérés sont d'abord des éléments d'accessibilité (« coût », facilité), de motivation, et de contexte**, confirmant la pertinence de modèles théoriques qui peuvent permettre de construire des actions. Par ailleurs, de façon synthétique, les résultats mettent en évidence les principaux freins suivants :

- Les entreprises ont du mal à se sentir concernées par les aides et dispositifs disponibles, on parle alors d'éligibilité perçue. Ici, le manque d'information (ou de connaissance) sur les aides, entraîne une difficulté pour les entreprises à se sentir concernées et en mesure de faire appel à une aide et réduit de fait le recours potentiel à ces dispositifs ;
- Le rapport au temps et la projection temporelle des acteurs représentent un frein majeur dans l'engagement dans ces démarches. Un contexte de location, l'instabilité du marché ou de tension dans l'immobilier sont défavorables à une logique de retour investissement à long terme, encore souvent mise en avant ;
- Les entreprises ont encore peu le sentiment qu'un mouvement collectif en faveur d'un changement est en cours et vient souligner le fait que la norme sociale est peu développée. C'est ainsi que les entreprises peuvent avoir le sentiment que c'est d'abord à d'autres d'agir ou de s'engager mais qui peut également créer le sentiment d'un comportement "anormal" qu'il conviendrait de renverser (ne pas s'engager deviendrait "anormal").

- **La crainte d'une baisse d'activité (31% des répondants<sup>11</sup>)**

<sup>10</sup> 60% des répondants citent le manque de temps parmi les trois principaux freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie.

<sup>11</sup> 31% des répondants citent la crainte d'une baisse d'activité parmi les trois principaux freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie.

- **Le manque d'accompagnement et de conseil (29% des répondants<sup>12</sup>)**

Voir ci-dessous partie 6.2.3 *La connaissance du petit tertiaire privé des dispositifs d'aide et d'accompagnement à la réduction des consommations d'énergie.*

- **Les doutes sur l'impact des actions (28% des répondants<sup>13</sup>)**
- **Le manque d'informations et de connaissances sur les dispositifs d'aide existants (25% des répondants<sup>14</sup>)**

Voir ci-dessous partie 6.2.3 *La connaissance du petit tertiaire privé des dispositifs d'aide et d'accompagnement à la réduction des consommations d'énergie.*

- **Le fait d'être locataire (21% des répondants<sup>15</sup>)**

Le fait d'être locataire est mentionné comme un frein à la mise en œuvre de travaux et démarches pour la réduction des consommations d'énergie par 21% des répondants. Les locataires mettent principalement en œuvre des démarches pour améliorer l'efficacité énergétique (par exemple, le passage en LED) mais ne réalisent pas de travaux d'envergure. La majorité des locataires estiment que c'est au propriétaire du local de réaliser ce type de travaux. Autre problématique : les locataires ne peuvent parfois pas réaliser de travaux, malgré leur volonté, puisqu'ils n'ont pas l'autorisation du propriétaire du local.

Ces résultats peuvent toutefois être nuancés par les chiffres du passage à l'action. En effet, parmi les entreprises ayant indiqué avoir réalisé des démarches d'économie d'énergie et/ou des travaux de rénovation énergétique, 45% sont locataires et 49% propriétaires<sup>16</sup>. Les résultats ne démontrent donc pas que le statut d'occupation est un frein structurant. Toutefois, s'il est considéré uniquement les travaux de rénovation énergétique (en dehors des autres démarches d'économies d'énergie), 66% des locataires ayant réalisé des démarches d'économies d'énergie ont effectué des travaux de rénovation énergétique, contre 76% pour les propriétaires. Il existe ainsi une différence selon le statut d'occupation mais cette différence n'est que peu contrastée.



### Focus psycho-sociologique

La difficulté à se projeter dans le futur (d'autant plus marquée dans le contexte traversée) représente un frein important au passage à l'action. L'incertitude de bénéficier des gains des actions ou encore de la durée d'occupation des lieux génère un contexte défavorable à un engagement à moyen ou long terme et souligne le besoin d'aider les entreprises à se projeter concrètement non seulement dans les démarches mais aussi sur leur issue.

- **L'idée que d'autres entreprises doivent agir en priorité sur les questions d'économies d'énergies (18% des répondants<sup>17</sup>)**

<sup>12</sup> 29% des répondants citent le manque d'accompagnement et de conseil parmi les trois principaux freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie.

<sup>13</sup> 28% des répondants citent leurs doutes sur l'impact des actions parmi les trois principaux freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie.

<sup>14</sup> 25% des répondants citent le manque d'informations et de connaissances sur les dispositifs d'aide existants parmi les trois principaux freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie.

<sup>15</sup> 21% des répondants citent le fait d'être locataire parmi les trois principaux freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie

<sup>16</sup> Les 6% restant ont indiqué être « colocataires », « co-propriétaires » ou « autre ».

<sup>17</sup> 18% des répondants citent que c'est à d'autres entreprises de faire des économies d'énergie parmi les trois principaux freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie.

- **Le manque d'intérêt pour ces problématiques (12% des répondants<sup>18</sup>)**

44% des entreprises déclarent ne pas s'informer sur le sujet de la réduction des consommations énergétiques pour leur secteur d'activité.

Toutefois, les enjeux d'amélioration de l'efficacité énergétique sont « très » ou « assez importants » pour 60% des répondants. Ils sont « peu importants » pour 28% des répondants et « pas importants » pour seulement 4% des répondants.

Ainsi, le manque d'intérêt pour les problématiques énergétiques n'apparaît pas comme l'un des freins majeurs à la mise en œuvre de travaux de rénovation ou de démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique. Les résultats des entretiens réalisés avec les entreprises vont également dans ce sens. Parmi les 20 répondants, aucun ne cite le manque d'intérêt pour les problématiques environnementales comme frein à un engagement pour la réduction des consommations énergétiques<sup>19</sup>. Il est à noter toutefois que cette interprétation des résultats peut être à relativiser en considérant que les entreprises ayant accepté de participer à l'enquête correspondent à des entreprises déjà quelque peu sensibilisées.

### 6.2.2.2. Motivations

**Les principales motivations à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergies sont (par ordre de priorité) :**

- **La réduction des factures énergétiques (65% des répondants)**

Les 65% des répondants pour qui l'enjeu de réduction des consommations énergétiques est important mettent en avant des raisons financières (« faire des économies », « diminuer les charges »). 25% des répondants aimeraient changer leurs équipements très consommateurs. Toutefois ces changements ne sont pas prévus dans l'immédiat mais dans le temps pour des raisons budgétaires (cf. les freins à la mise en œuvre de démarches de réduction des consommations d'énergie).

#### Verbatims des entretiens

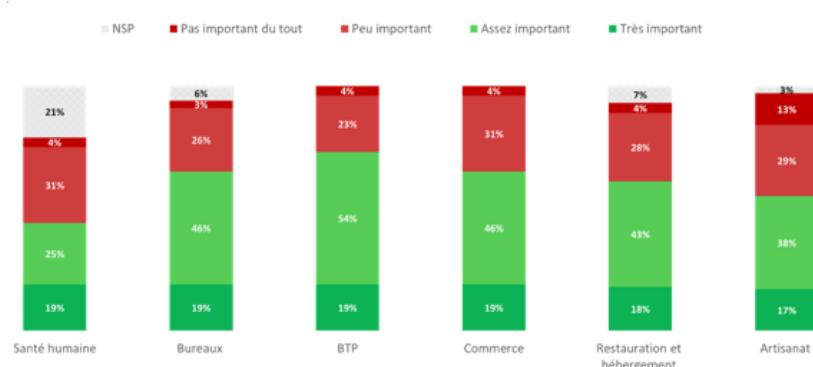


« Ce sont des machines coûteuses, les frigos, les fours que nous avons. Petit à petit je pense qu'on changera nos équipements, ça s'étalera sur plusieurs années vu les prix ». (Entreprise de restauration)

- **Les convictions et valeurs environnementales (45% des répondants)**

Les entreprises du petit tertiaire privé ont conscience de la crise climatique et sont sensibles à la protection de l'environnement.

Figure 23 : Résultats au questionnaire en ligne - Le niveau d'importance accordé aux enjeux d'amélioration de l'efficacité énergétique selon le secteur d'activité  
Source : Novamétrie, 2021.



<sup>18</sup> 12% des répondants citent le manque d'intérêt pour les problématiques de réduction des consommations d'énergies parmi les trois principaux freins à la mise en œuvre de démarches en ce sens.

<sup>19</sup> Il est à noter que le fait que les professionnels aient accepté un entretien complémentaire témoigne préalablement de leur intérêt pour le sujet (biais potentiel).

- L'amélioration du confort thermique du bâti (37% des répondants)
- L'entretien (et la pérennité) du bâti (32% des répondants)
- L'attractivité auprès des clients (29% des répondants)

La mise en œuvre de démarches pour améliorer l'efficacité énergétique de l'entreprise permet de valoriser l'image de l'entreprise. Les répondants expriment que cela permet de gagner des clients, de perdurer dans le temps. Il s'agit d'un support pour leur communication voire d'une « *stratégie marketing* ». Cela se vérifie particulièrement pour les branches d'activités pour lesquelles les locaux font partie du service proposé aux clients, tels que les établissements de l'hébergement, restauration ou encore les cabinets de soin.

- Les enjeux d'image auprès des collaborateurs (28% des répondants)
- Le fait de profiter d'opportunités et d'aides (26% des répondants)
- Investissement pour l'avenir (21% des répondants)
- Embellissement des locaux (21% des répondants)



### Focus psycho-sociologique :

Les motivations déclarées des entreprises répondantes laissent entrevoir des leviers d'action pertinents à mobiliser et mettent plus particulièrement en avant :

- L'importance des bénéfices à l'issue des actions engagées, qui peuvent peser fort dans la décision de passer à l'action. **Rendre les bénéfices concrets, les rapprocher dans le temps voire les sécuriser très en amont peuvent aider à convaincre.** À ce titre, c'est d'ailleurs les actions perçues comme les plus simples et efficaces qui sont mises en œuvre au départ (malgré leur plus faible rendement à long terme) ;
- Les bénéfices secondaires des actions engagées représentent également un levier fort de passage à l'action et occupent une place importante dans les motivations déclarées. Les bénéfices « étendus », telles que la réputation de l'entreprise, son attractivité, les conditions de travail, etc. Peuvent permettre de rééquilibrer la balance décisionnelle et favoriser le passage à l'action ;
- La place de l'environnement dans ces changements peut être un levier d'action si ces valeurs s'incarnent dans des lignes de conduite collectives et qu'elles sont accompagnées d'une mise en visibilité des impacts et potentiels gains des actions de sobriété.

### 6.2.3. La connaissance du petit tertiaire privé des dispositifs d'aide et d'accompagnement à la réduction des consommations énergétiques

Parmi les répondants ayant déjà entrepris des travaux et démarches (189 répondants), peu d'entre eux ont bénéficié d'une aide ou d'un accompagnement. À titre d'exemple, **parmi les entreprises ayant effectué des travaux de rénovation 13% ont bénéficié d'aides financières et fiscales, 13% de conseils ponctuels et seulement 9% d'un accompagnement prenant la forme d'un suivi sur le temps long.** En effet, selon les accompagnants interrogés, il est difficile de mettre en place un véritable suivi en raison d'un manque de moyens humains et financiers. Le suivi représente ainsi un enjeu important pour que les entreprises s'engagent de manière pérenne dans des démarches d'efficacité énergétique. L'accompagnement dont bénéficient les entreprises a lieu en grande majorité en amont des travaux.

Les mêmes conclusions sur l'absence de mobilisation des dispositifs d'aide et d'accompagnement émergent des entretiens qualitatifs. **4 des 6 entreprises ayant réalisé des travaux de rénovation n'ont bénéficié d'aucun dispositif.** Il en va de même pour les entreprises ayant mis en place des démarches pour réaliser d'autres actions d'économies d'énergie. 9 entreprises sur 11 n'ont reçu aucun accompagnement et aucune aide. **Cela s'explique par deux facteurs : le manque de connaissance des dispositifs existants et la difficulté administrative liée au montage du dossier :**

### Verbatims des entretiens



« On l'a fait tout seul, on ne savait pas trop vers qui se tourner. On passe sans doute à côté de plein d'aides » (Entreprise de restauration).

« Pas d'aides financières, trop de paperasse à remplir pour ne même pas être sûr d'être éligible aux aides. C'est une petite somme, on a préféré le faire seuls » (Commerce).

Lorsque les répondants ont bénéficié d'un accompagnement, il s'agit majoritairement d'un accompagnement technique (25%) sur le choix des actions à mettre en œuvre par exemple ou d'un accompagnement financier (20%). L'accompagnement administratif et l'accompagnement juridique sont peu cités (cf. Figure 24: Résultats au questionnaire en ligne – Niveau de mobilisation de l'accompagnement par type (technique, financier, administratif, juridique). Pourtant, il existe un véritable besoin des entreprises. Ce constat est partagé par les accompagnants interrogés. L'aide juridique reste marginale car ils n'y sont pas ou très peu formés.

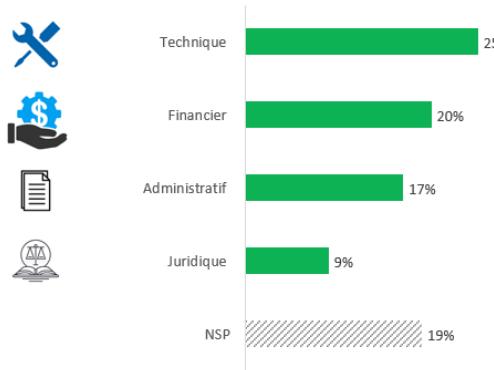


Figure 24 : Résultats au questionnaire en ligne – Niveau de mobilisation de l'accompagnement par type (technique, financier, administratif, juridique)

Source : Novamétrie, 2021.

### Verbatims des entretiens



« J'aimerais apporter une aide juridique mais je n'ai pas forcément les compétences pour » (Conseiller).

« Je ne suis pas formé pour apporter un accompagnement juridique qualitatif. Une formation de 2 ou 3 jours serait bénéfique » (Conseiller).

Globalement, les entreprises souhaiteraient un accès facilité aux informations essentielles pour mobiliser les dispositifs (temporalité, critères d'éligibilité, etc.).

Le questionnaire a permis d'apprécier la connaissance des dispositifs d'aide et d'accompagnement des répondants. Les plus connus des entreprises sont les suivants :

- Le dispositif CEE (connu par 63% des répondants) ;
- Le crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des TPE/PME (connu par 57% des répondants) ;
- Les prêts économies d'énergie (connu par 52% des répondants).

Les autres dispositifs sont méconnus par plus de la moitié des interrogés.

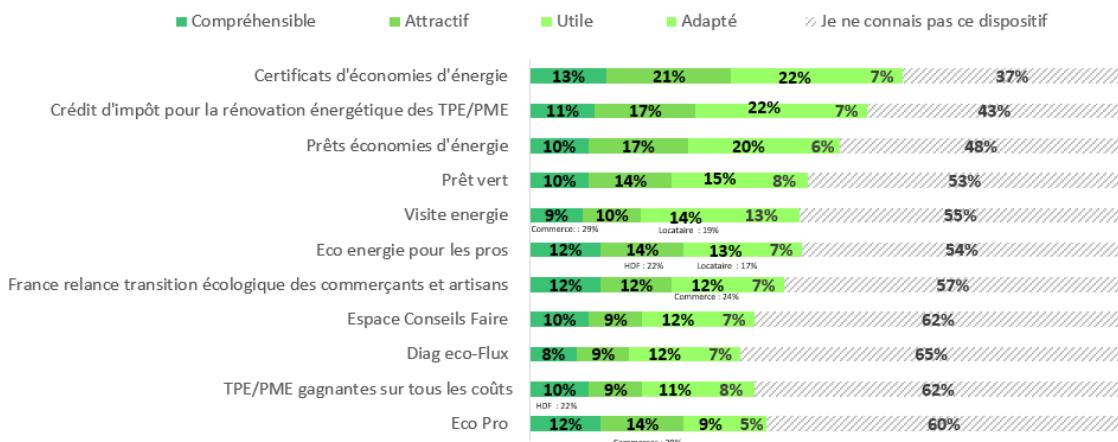


Figure 25 : Résultats au questionnaire en ligne – Niveaux de connaissance et d'appréhension des répondants du point de vue de plusieurs dispositifs d'aide et d'accompagnement

Source : Novamétrie, 2021.

Lors des entretiens menés avec les entreprises, de manière spontanée 16 interrogés sur 20 ne connaissent aucun dispositif d'accompagnement et 15 interrogés sur 20 ne connaissent aucun dispositif d'aide financière ou fiscale.

Globalement, les dispositifs ci-dessus sont mieux connus par les accompagnants. Toutefois, 9 accompagnants interrogés sur 10 se sentent mal informés :

#### Verbatims des entretiens

« On est noyé au milieu de tous ces dispositifs. Ce n'est pas assez clair. Il y en a tellement qu'on ne sait plus lequel sert à quoi » (Conseiller).

« Les dispositifs changent souvent de noms, on ne s'y retrouve plus » (Conseiller).

Le soutien attendu par les accompagnants concerne essentiellement les dispositifs existants. Afin d'accompagner au mieux les entreprises, **les accompagnants souhaiteraient avoir une synthèse de ces dispositifs** :

#### Verbatims des entretiens

« Qu'on nous transmette des documents d'information synthétiques qui puissent être à la fois utilisables pour nous et à la fois diffusables aux entreprises ou alors un guide recensant l'ensemble des dispositifs » (Conseiller).

De plus l'actualisation des données apparaît comme un véritable enjeu au regard de l'évolution rapide des dispositifs. Les accompagnants souhaiteraient également la création de nouveaux outils axés spécifiquement sur les problématiques des entreprises du petit tertiaire privé.



### Focus psycho-sociologique :

- **Ces résultats viennent mettre en évidence que les démarches et étapes des dispositifs d'aides sont perçues comme particulièrement complexes.** En effet, les acteurs se projettent dans des démarches fastidieuses, qui sont difficiles et longues à réaliser, ce qui peut être dissuasif et vient mettre en lumière la nécessité d'aider à se projeter de façon positive et concrète dans le projet de changement.
- **Cette faible éligibilité perçue est aussi le résultat d'une difficulté pour les acteurs à se construire une image mentale claire des choix disponibles (il en va de même pour les accompagnants).** Cette méconnaissance des aides limite l'espace de choix perçu par les acteurs ("quelles sont mes options ?") et vient souligner la faible lisibilité de l'offre, que les acteurs ont du mal à s'approprier.
- **Les accompagnateurs soulignent la difficulté à s'adresser de la bonne façon aux entreprises, quand celles-ci déclarent attendre une interaction personnalisée et singulière.** La faible personnalisation est ainsi en partie à l'origine d'une part de la faible éligibilité perçue aux dispositifs et d'autre part d'une difficulté parfois pour les conseillers à convaincre les entreprises (par manque d'outils, parfois d'identité ou encore d'un discours construit par exemple).

#### 6.2.4. Mise en perspective des résultats au regard des caractéristiques de l'entreprise

On constate que les résultats présentés ci-dessus diffèrent en fonction des caractéristiques de l'entreprise. Ainsi, plusieurs critères apparaissent déterminants. Il s'agit tout d'abord de la zone d'implantation de l'entreprise. Les profils les plus sensibilisés à la question de l'efficacité énergétique se situent en région Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Ile-de-France. En revanche, dans le Sud-Ouest (Nouvelle-Aquitaine et Occitanie principalement), les entreprises semblent moins au fait des problématiques d'efficacité énergétique et moins enclines à réaliser des actions en ce sens. Le milieu dans lequel les entreprises évoluent semble également déterminant. **Alors que les entreprises en zones urbaines denses s'approprient de plus en plus le sujet de l'efficacité énergétique, les entreprises en zones rurales semblent encore moins avancées dans cette démarche.**

**Le chiffre d'affaires est également un critère prépondérant.** En effet, les entreprises dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 1 million d'euros accordent davantage d'importance aux enjeux d'amélioration de l'efficacité énergétique.

En revanche, le secteur d'activité ne semble pas influencer les réponses obtenues. On notera tout de même que les commerçants bénéficient davantage des aides financières existantes pour réaliser des travaux de rénovation énergétique.



### Focus psycho-sociologique :

- **La densité urbaine favorise des effets de normes sociales, notamment au travers de la connaissance et de la visibilité de ce que font les autres ;** tout comme le fait de faire partie de fédérations ou de réseaux inter-entreprises (ce qui est plus courant pour les entreprises faisant plus de chiffre d'affaires) ;
- **L'aisance économique des métropoles peut aussi entraîner plus de confiance dans l'écosystème, moins d'aversion au risque et à la perte** ( crainte de perdre quelque chose ou des conséquences négatives des choix), et donc permettre le

développement de dispositions favorables à intégrer des ambitions RSE dans les déclarations ;

- **Enfin la disponibilité de services d'accompagnement, le meilleur accès aux guichets et le meilleur maillage des actions de sensibilisation peut aussi expliquer ces résultats.** Par ailleurs, cela pose l'enjeu de l'accessibilité des accompagnements et du développement des normes sociales dans des zones moins denses et favorisées.

### **6.3. En conclusion : principaux freins/leviers**

Les résultats des phases d'études, notamment le volet quantitatif, et la littérature scientifique sur le sujet permettent de souligner l'importance de la prise en compte du niveau de sensibilité des acteurs sur les questions de changement de comportements. Cette sensibilité peut se traduire par les stades de changement et est associée à des freins et leviers spécifiques à chaque étape du changement. L'objectif est alors de penser les freins, leviers et actions au regard des trois stades de changement suivants :

- **Créer l'alerte et motiver** : il s'agit ici de s'adresser à ceux qui ne se posent pas encore la question d'engager des démarches d'efficacité énergétique, quelles que soient ces démarches. Les leviers mobilisés visent ainsi à 1) alerter sur le risque de ne pas agir, 2) faire prendre conscience du rôle de chacun sur cette problématique et 3) donner du sens à l'action pour motiver à agir ;
- **Accompagner le passage à l'action** : il s'agit ici de s'adresser à ceux qui commencent à se poser la question mais qui ont besoin d'un "coup de pouce" pour passer à l'action. Les leviers mobilisés visent ainsi à 1) identifier les bonnes incitations pour agir et 2) faciliter le passage à l'action ;
- **Permettre un engagement durable** : il s'agit ici de s'adresser à ceux qui se sont déjà engagés dans des actions et pour qui l'objectif est de maintenir l'engagement dans la durée. Les leviers mobilisés visent ainsi à 1) valoriser et encourager les acteurs qui se sont engagés, 2) permettre le partage social / partage d'expérience pour permettre le relais de l'information. En complément, le suivi de ces entreprises apparaît également comme un enjeu important pour inscrire leurs actions dans la durée.

#### **1. Faire prendre conscience et motiver à agir**

FREINS	LEVIERS
<p><b>La balance coûts/ bénéfices est déséquilibrée</b> : les entreprises perçoivent des coûts immédiats, forts et certains, tandis que les bénéfices sont perçus comme lointains, faibles et incertains, ce qui crée une balance décisionnelle défavorable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Montrer et rendre concrets les bénéfices</b></li> <li>- <b>Montrer l'impact et les conséquences des choix</b> : rendre visible l'impact des choix et leurs conséquences pour permettre la comparaison et la prise de conscience collective</li> </ul>
<p><b>Les conséquences de l'inaction sont peu perçues</b> : les risques et conséquences à ne pas agir ne sont pas connus et/ou perçus par les entreprises, ce qui limite la motivation à agir ainsi que le sens donné à l'action.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identifier le « pourquoi », la raison d'agir</b> : communiquer sur l'importance du changement et ses raisons d'être pour donner du sens et développer la motivation en mettant en avant des bénéfices secondaires</li> <li>- <b>Nommer et montrer le risque</b> : rendre visibles les conséquences pour attirer</li> </ul>

	<p>l'attention sur le problème et faciliter sa compréhension</p>
<p><b>La norme sociale est peu développée :</b> les entreprises ont le sentiment que peu d'acteurs s'engagent dans ces démarches et/ou que ce n'est pas leur rôle, ce qui freine la construction d'une dynamique collective et participe à la perception d'un comportement « anormal ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Activer la norme sociale :</b> rendre visible ceux qui s'engagent dans le changement, communiquer sur les actions mises en œuvre et mettre en jeu la réputation</li> <li>- <b>Montrer des modèles parmi les pairs :</b> mettre en scène des « modèles » pour faciliter l'identification par les pairs et montrer que « c'est possible »</li> </ul>

## 2. Accompagner le passage à l'action

FREINS	LEVIERS
<p><b>Une faible projection dans le futur et les étapes des travaux :</b> le parcours de réalisation des démarches est peu connu et nécessite de se projeter dans un moyen/long terme. Les entreprises ont aujourd'hui des difficultés à se projeter dans cette temporalité, souvent inadaptée à leur rythme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aider à planifier et prévoir :</b> aider à se projeter concrètement dans les étapes et fixer des objectifs pour faciliter l'anticipation des obstacles</li> <li>- <b>Identifier le « comment » :</b> donner des moyens concrets, simples et rapides pour agir et permettre de faciliter l'engagement dans une première action</li> </ul>
<p><b>Une incertitude marquée et des difficultés perçues fortes :</b> les démarches d'efficacité énergétique sont empreintes d'incertitude, autant sur la bonne réalisation de travaux que les bénéfices attendus par exemple. Cette incertitude est également marquée par une perception d'une démarche complexe à réaliser, nécessitant de nombreuses formalités administratives et un engagement fort et coûteux (autant financier qu'humain).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Préférence pour le présent :</b> rééquilibrer la balance coûts/bénéfices en proposant des bénéfices concrets et immédiats et en reportant les coûts</li> <li>- <b>Activer l'aversion à la perte :</b> créer une opportunité et souligner le risque de passer à côté pour donner le sentiment d'une « occasion à ne pas manquer »</li> <li>- <b>Identifier le « comment » :</b> donner des moyens concrets, simples et rapides pour agir et permettre de faciliter l'engagement dans une première action</li> </ul>

## 3. Permettre un engagement durable

FREINS	LEVIERS
<p><b>Une dynamique collective peu présente :</b> les démarches engagées sont majoritairement réalisées seul, sans le soutien d'autres acteurs (ou sans que ce sentiment soit présent), ce qui limite l'engagement dans</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Créer une communauté et faciliter les contacts :</b> nommer et identifier le « mouvement » pour qu'il crée un sentiment de « nous » et favoriser des</li> </ul>

<p>une approche collective des efforts et la possibilité de partager son expérience avec d'autres pour promouvoir ses actions.</p>	<p>partages simples pour permettre les contacts</p>
<p><b>Une norme sociale peu développée</b> : le faible sentiment d'engagement de la part d'autres acteurs limite la capacité des entreprises à ne pas se sentir seules dans les démarches et peut représenter un frein au maintien de l'engagement dans les démarches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Valoriser les bons comportements et encourager les précurseurs</b> : valoriser les entreprises qui s'engagent dans la sobriété énergétique et encourager les plus engagés en leur proposant un statut et des incitations spécifiques</li> <li>- <b>Proposer un récit et faciliter sa diffusion au sein d'un réseau</b> : créer une histoire / un récit commun, permettre aux entreprises de se l'approprier et de partager leurs expériences avec les autres de manière simple et rapide</li> </ul>
<p><b>Une difficulté à maintenir l'envie d'agir</b> : malgré la réalisation de démarche d'efficacité énergétique, beaucoup d'entreprises finissent par abandonner et/ou ne pas aller plus loin après les premières actions, en raison notamment d'une difficulté à construire une motivation durable et par le sentiment d'être seules dans ces démarches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Transformer le changement individuel en changement collectif</b> : rendre le comportement plus « social » et partagé par les pairs pour permettre sa diffusion et l'émergence d'une dynamique collective positive</li> </ul>

## **7. Recommandations et actions pour soutenir le déploiement d'actions en faveur de l'efficacité énergétique dans le petit tertiaire privé**

---

À la suite du recensement des attentes et besoins ainsi que de l'analyse de l'écosystème de soutien à l'efficacité énergétique, une phase de réflexion destinée à définir des recommandations ainsi qu'un ensemble de chantiers à conduire pour renforcer la conduite du programme SARE à destination du petit tertiaire privé a été menée.

Ces éléments ont été co-construits avec les acteurs impliqués auprès de la cible, en particulier les membres du Groupe de Travail Petit Tertiaire Privé animé par l'ADEME.

Les chantiers à mener pour renforcer l'intérêt des entreprises du PTP au regard de l'efficacité énergétique, et en particulier les travaux de rénovation, relèvent des besoins suivants :

- 01** **L'information des entreprises du PTP au regard de la rénovation énergétique et des dispositifs d'accompagnement et d'aide** 
- 02** **La création et l'amélioration des outils à disposition des accompagnants** 
- 03** **L'offre de financement à destination du PTP** 

## **7.1. L'information des entreprises du PTP au regard de la rénovation énergétique et des dispositifs d'accompagnement et d'aide**

La littérature scientifique met en évidence le fait que le processus de décision commence par l'identification d'un problème, suivie de l'analyse des coûts et avantages primaires (gain économique, d'investissement...) et secondaires (gains d'engagement des collaborateurs, d'image...). Ces deux étapes sont influencées par les ressources financières d'une part, mais également personnelles d'autre part. Il y a ainsi un véritable enjeu à développer l'information et la communication à destination des entreprises du petit tertiaire privé sur l'efficacité énergétique. En effet, il ressort du questionnaire réalisé lors de la première phase de l'étude que 18% des professionnels interrogés envisagent de réaliser des travaux mais ne sont pas encore passés à l'action et 12% aimeraient réaliser des travaux de rénovation mais ne voient pas comment faire. Ainsi, près d'un tiers des répondants n'ont pas réalisé de travaux en majorité par manque d'information et d'accompagnement.



**12% des entreprises interrogées aimeraient réaliser des travaux de rénovation mais ne voient pas comment faire (questionnaire auprès des 400 entreprises).**

### **Besoins et des entreprises :**

- **Être sensibilisées/informées quant aux bénéfices liés à l'efficacité énergétique, pour avoir envie d'entreprendre des actions**
- **Être informées sur la façon de réaliser des économies d'énergie : Comment faire ?**
- **Avoir connaissance de l'ensemble des dispositifs existants (aide et accompagnement) pour susciter le passage à l'action**

### **Verbatims des entretiens**



« Il faut plus de communication. Tout le monde sait que les économies énergétiques sont importantes, ça tout le monde l'a compris mais à mon sens pas grand monde ne sait comment faire concrètement [...] et surtout les aides mobilisables ne sont pas très connues » (entreprise).

« Il faudrait pouvoir fixer des rendez-vous avec les entreprises intéressées pour parler au cas par cas des possibilités qui s'offrent à nous en termes d'actions pour l'efficacité énergétique » (entreprise).

« Il faut vulgariser les dispositifs d'aide qui existent. Il faut expliquer quel est l'intérêt réel des entreprises à réaliser ces travaux et démarches. De la sensibilisation et de l'information » (entreprise).

## ACTIONS PROPOSEES

### ACTION 1.1: SENSIBILISER LES ENTREPRISES DU PTP A L'EFFICACITE ENERGETIQUE

DESCRIPTION	
Contenu	Formats possibles
<p>(1) <u>Définir une stratégie de sensibilisation et déployer des moyens dédiés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les sujets qui poussent à l'action : « norme sociale », « hausse du prix des énergies », « les conséquences de l'inaction », « bénéfices secondaires », « donner du sens aux travaux »...</li> <li>Création d'une « norme sociale » (= montrer les modèles parmi les pairs) en s'appuyant par exemple sur la valorisation de REX spécifiques à chaque sous-branche d'activité, ou encore par la diffusion d'une cartographie des entreprises engagées, la labellisation, la mise en œuvre de concours Exemple : Concours Cube 2020, cf. figure 26 ci-contre.</li> </ul>  <p>Figure 26 : (Concours Usages et Bâtiment Efficace) sur les économies d'énergie des bâtiments tertiaires publics et privés</p>  <p>Figure 27 : Donner un feedback selon les usages pour créer une nouvelle norme et montrer que de plus en plus de personnes réalisent leur trajet à vélo</p>  <p>Figure 28 : Proposer un engagement public pour favoriser son respect et créer une communauté/un sentiment d'appartenance à un groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attirer l'attention/interpeler sur les bénéfices liés à la mise en œuvre d'actions d'efficacité énergétique (confort thermique,</li> </ul>	<p>Webinaires, ateliers, vidéos, témoignages écrits, campagne d'affichage...</p>

image, dépenses énergétiques, opportunité d'embellissement des locaux...): les bénéfices peuvent être individuels (à l'échelle de l'entreprise) mais aussi collectifs.



Figure 29 : Exemple – Illustration : Rendre visible les efforts individuels à une échelle collective (à l'échelle d'une rue) sur la consommation d'énergie en rendant visible les conséquences des comportements



Figure 30 : Exemple – Illustration : Rendre visible les risques à ne pas consommer local sur les producteurs locaux pour alerter et motiver à acheter des produits locaux

- Multiplier les actions de sensibilisation & diversifier les formats et canaux de communication
  - Format webinaire = format adapté aux territoires étendus
  - Format ateliers thématiques
    - Exemples : Atelier aide à la lecture des factures énergétiques/Impact des charges énergétiques sur la comptabilité ; Atelier « triangle du confort » : chauffage – isolation – ventilation*
- Mobiliser tous les échelons et relais d'information
  - Diffuser l'information à l'échelle nationale, et identifier les acteurs locaux en mesure de relayer l'information + locale et multiplier les canaux de communication
  - Utiliser les associations professionnelles comme relais de l'information
- Mettre en place une sensibilisation coordonnée/articulée avec d'autres thématiques que l'efficacité énergétique pour toucher plus largement
  - Exemples : mobilité, déchets, etc.*
- Adapter le contenu et actions de communication aux différents :
  - Contextes et besoins de chaque sous-branche
    - Exemple : Selon les sous-branches d'activités ciblées, définir une périodicité adaptée (ex : éviter les périodes de soldes chez les commerçants), mettre en évidence des actions types selon les activités*
  - Niveaux de maturité des entreprises

### **Recommandation(s) psychosociale(s) opérationnelles**

- ❖ Évoquer les risques et conséquences de ne pas agir en s'appuyant sur des éléments concrets comme le coût (particulièrement avec la hausse de l'énergie).
- ❖ Évoquer les bénéfices secondaires pour donner du sens à l'action comme la réputation, l'attractivité, le confort, etc. Et les bénéfices "inattendus" (modernisation, sécurité, etc.)
- ❖ Proposer à des entreprises engagées de témoigner, pour partager leurs expériences, les difficultés rencontrées, la plus-value des actions, etc.
- ❖ Permettre, à l'issue de la rencontre, un engagement public (devant les autres participants par exemple) en gardant une trace de l'engagement (signature d'une charte, etc.)
- ❖ Déployer une communication homogène et coordonnée, s'appuyant sur les mêmes codes graphiques et messages pour construire une image adaptée et positive des démarches



### **(2) Favoriser la création de réseaux d'entreprises ambassadrices locales et créer une communauté**

- Mobiliser les acteurs locaux (Départements, EPCI, communes) dans la mise en œuvre d'un réseau d'entreprises ambassadrices locales. À cet effet, il pourrait être intéressant de s'appuyer sur les Régions, en tant que porteurs associés, pour qu'elles mobilisent à leur tour les collectivités dans la création de réseaux locaux.
- Valoriser les actions exemplaires à l'échelle locale et communiquer sur le volume d'actions engagées: campagne d'affichage locale pour diffusion de témoignages d'entreprises engagées, mise en œuvre de concours locaux, ...  
Exemples: créer un défi light conso et sobriété pour le PTP sur Déclics, Trophées/olympiades...  
➔ *Participe à la création d'une norme sociale et à montrer les modèles parmi les pairs*

Ateliers, forums,  
visites de locaux  
exemplaires



Figure 31: Exemple – Illustration : Campagne de communication pour inciter au respect des lieux et à la propreté qui met en scène des habitants « modèles » du quartier pour les valoriser et donner un rôle d'ambassadeur

- Rendre visible les engagements et communiquer localement sur celles-ci : labellisation, macarons sur les vitrines, etc. (attention toutefois à ne pas multiplier les labels, s'appuyer sur ceux existants tels que le label éco-défis).
- Faciliter les démarches de groupes.
- Organiser des temps collectifs/des évènements ludiques et collectifs pour garder le lien : petits-déjeuners/ apéros de présentation, temps annuels festifs aux entreprises engagées.



Figure 32 : Label éco-défis (CMA, ADEME)

#### **Recommandation(s) psychosociale(s) opérationnelles**



- ❖ Proposer aux acteurs les plus engagés de devenir des ambassadeurs (voir par exemple les brigades du tigre ou la démarche "Neat streets")
- ❖ Permettre aux ambassadeurs de se rencontrer et d'échanger régulièrement pour capitaliser sur leurs expériences et construire un discours partagé
- ❖ Mettre en avant les acteurs engagés dans des campagnes de communication
- ❖ Outiller les acteurs qui ont effectué des démarches pour rendre visible leurs engagements (macarons, label, etc.)

- Accompagner les CCI/CMA sur la communication et la valorisation de ces témoignages/REX

#### **PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)**

##### Porteurs :

- Porteurs associés
- EPCI
- CCI/CMA

##### Partenaires :

- ADEME
- Communes
- Relais d'information/communication : radios et quotidiens locaux

#### **CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ**

- Très prioritaire

#### **PREMIÈRE ÉTAPE/PROCHAIN PAS POUR AMORCER L'ACTION**

- Organiser un temps de travail pour amorcer la réflexion de la construction de la stratégie

## ACTION 1.2 : ÉLABORER UN GUIDE RECENSANT L'ENSEMBLE DES DISPOSITIFS D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT MOBILISABLES

DESCRIPTION	
Contenu	Formats possibles
<p>(1) <u>Créer un guide « aides financières et dispositifs d'accompagnement » au contenu simplifié, facilement appréhendable, actualisé chaque année</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide complémentaire au site internet de la <a href="#">Mission de la Transition Écologique</a> (qui constitue également une ressource à mobiliser pour construire le guide)</li> <li>• Mutualiser les travaux entrepris avec ceux de l'action '02.3 Former et outiller les accompagnants au regard des dispositifs d'aide et d'accompagnement à destination du PTP disponibles' qui aura permis de recenser et décrire finement chaque dispositif</li> </ul> <p><b>Recommandation(s) psychosociale(s) opérationnelles</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Hiérarchiser l'information en mettant un ou deux choix en avant pour jouer sur l'option par défaut qui facilite le statu quo et limite les efforts perçus du choix</li> <li>❖ Permettre aux acteurs de se sentir concernés par les aides et dispositifs en proposant un outil qui donne la possibilité d'adapter les éléments à sa situation (arbre de décision par exemple)</li> </ul>	Guide au format numérique
<p>(2) <u>Mettre en place une communication et une diffusion importantes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiplier les canaux de communication</li> <li>• Cibler les habitudes d'information du PTP (presse spécialisée, radio, réseaux sociaux, etc.)</li> <li>• Utiliser les organisations professionnelles, chambres consulaires, collectivités, etc. comme relais de l'information</li> </ul>	
PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)	
Porteur :	Partenaires :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADEME</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porteurs des aides (BPI, Ministères...)</li> <li>- Porteurs des dispositifs dont consulaires (CCI, CMA...) et collectivités</li> <li>- Porteurs associés</li> </ul>
CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ	

- Prioritaire

#### **PREMIÈRE ÉTAPE/PROCHAIN PAS POUR AMORCER L'ACTION**

- Initier un groupe de travail dédié

## ACTION 1.3 : METTRE EN PLACE UNE CAMPAGNE DE COMMUNICATION CONCERNANT LES MISSIONS DES CONSEILLERS DÉDIÉS AU PTP

<b>DESCRIPTION</b>	
<b>Contenu</b>	<b>Formats possibles</b>
<p>(1) <u>Définir &amp; mettre en œuvre une stratégie de communication adaptée</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir une communication multi-cibles : 1) collectivités qui ne connaissent pas forcément les structures accompagnatrices et leurs missions ; 2) les entreprises.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ADEME en collaboration avec les Régions peuvent conduire la communication auprès des EPCI (Services Développement Économique des Régions relais auprès des services intercommunaux) et entreprendre la mise à disposition de ressources dédiées.</li> <li>Une cartographie nationale des structures accompagnatrices référentes sur chaque territoire a été élaborée. Elle prend la forme d'un annuaire qui sera rendu public prochainement.</li> <li>- La communication à destination des entreprises est portée par les acteurs locaux (chambres consulaires, collectivités...). En effet, compte tenu de l'hétérogénéité des structures accompagnatrices et des niveaux géographiques d'intervention, la communication locale semble privilégiée (VS communication nationale telle que pour les ménages).</li> </ul> </li> <li>• Varier les supports et canaux de communication :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication médias : réseaux sociaux, radio...</li> <li>- Communication hors médias : publicités, sites internet, journaux locaux...</li> </ul> </li> </ul> <div style="background-color: #f0e6f2; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>Recommandation(s) psychosociale(s) opérationnelles</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Permettre une identification rapide et simple du rôle de chaque structure en s'assurant d'associer les structures à une activité précise</li> <li>❖ Donner des noms spécifiques et connus à chaque acteur pour développer une identité partagée et permettre la diffusion au sein des collectivités</li> </ul> </div>	Posts, articles, flyers, affiches...
<p>(2) <u>Mettre à disposition les ressources de communication réalisées par certaines collectivités et acteurs</u></p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <p>Figure 33 : Exemples de communication réalisées par le Département Alpes de Haute Provence et la Communauté de Communes Loire Layon Aubance</p> </div>	Affiches, articles, flyers...

## **PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)**

Porteurs :

- ADEME
- Porteurs associés (en particulier Services Économiques des Régions)
- Collectivités locales
- Chambres consulaires

Partenaires :

- Associations tels que réseaux TEPOS, AdCF...

## **CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ**

- Prioritaire

## **PREMIÈRE ÉTAPE/PROCHAIN PAS POUR AMORCER L'ACTION**

- Initier un groupe de travail dédié

## **7.2. La création et l'amélioration des outils à disposition des accompagnants**

L'analyse de la littérature a montré que les ressources non matérielles des petites entreprises (attitudes, sensibilisation, compréhension) sont particulièrement faibles, ce qui entraîne une absence d'action, malgré une orientation marquée vers la réduction des coûts. De plus, la connaissance et la compréhension des techniques et des impacts de la rénovation énergétique constituent des leviers de réduction de l'incertitude sur l'efficacité des opérations de rénovation et leur rendement final. En parallèle des actions d'information et de communication à destination des entreprises du petit tertiaire privé, des outils doivent donc être mis à disposition des accompagnants pour identifier et accompagner au mieux la cible petit tertiaire privé.



*13% des entreprises ayant entrepris des démarches visant à l'amélioration de l'efficacité énergétique ont bénéficié d'aides financières et fiscales et 9% d'un accompagnement (questionnaire auprès des 400 entreprises).*

### **Besoins des accompagnants :**

- Connaitre les entreprises de leur territoire et la situation de chacune de ces entreprises en termes de performances énergétiques
- Gagner du temps dans la recherche d'informations (informations centralisées) et la prospection
- Disposer de ressources techniques et non-techniques permettant d'améliorer l'accompagnement dispensé aux entreprises
- Connaitre l'ensemble des dispositifs d'aides et d'accompagnement existants (connaissance actualisée)
- Avoir davantage d'échanges entre accompagnants

### **Verbatims des entretiens**



« J'ai des craintes de ne pas être à la hauteur sur l'aspect technique parce que les informations ne sont pas centralisées et je n'ai pas toujours le temps de les chercher » (Conseiller).

« On a besoin de savoir rapidement qui est concerné par quelle aide, quels travaux peuvent être réalisés, qui contacter. Quelque chose de rapide et précis en lecture, sous forme de tableau par exemple » (Conseiller).

« On est noyé au milieu de tous ces dispositifs. Ce n'est pas assez clair. Il y en a tellement qu'on ne sait plus lequel sert à quoi. » (Conseiller).

## ACTIONS PROPOSEES

### ACTION 2.1: METTRE A DISPOSITION DES ACCOMPAGNANTS DES OUTILS PERMETTANT D'AMELIORER LEURS CONNAISSANCES DU PTP

DESCRIPTION	
Contenu	Formats possibles
<p><u>(1) S'appuyer sur un ou des outil(s) de description du parc d'entreprises du petit tertiaire privé pour améliorer la connaissance par les accompagnants des entreprises du petit tertiaire privé sur leurs territoires (Panorama territorial)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre les données disponibles à différentes échelles (région, département, EPCI, commune, ...)</li> </ul> <p><i>Exemples d'indicateurs pertinents</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surface du bâti</li> <li>- Année de construction du bâti</li> <li>- Statut d'occupation</li> <li>- Type d'énergie consommée</li> <li>- Ratio consommation/type d'activité</li> <li>- Ratio consommation/type d'équipement</li> </ul> <p><u>(2) S'appuyer sur un outil permettant de décrire (description à l'adresse des entreprises selon les caractéristiques choisies), d'identifier et de localiser la cible (Outil de détection/prospection)</u></p> <p><i>Exemples de caractéristiques de ciblage</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Secteur d'activité</li> <li>- Chiffre d'affaires</li> <li>- Performances énergétiques</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les zones commerçantes pour permettre des campagnes de sensibilisation collectives</li> </ul> <p><i>La mise à disposition de cet outil peut concerner uniquement les accompagnants désireux d'en disposer.</i></p>	<p>Rapport au format html Application web</p> <p>Application web du type « GoRénove »</p>
<p><b>Recommandation(s) psychosociale(s) opérationnelles</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Co-construire les outils avec les accompagnants pour s'assurer de leur appropriation et intelligibilité</li> <li>❖ Proposer des outils concrets permettant de caractériser la situation des entreprises au cas par cas et d'en garder une trace</li> </ul>	
PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)	
Porteur:	Partenaires:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADEME</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porteurs associés</li> </ul>

- Conseillers
- CCI/CMA

### **CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ**

- Prioritaire

### **PREMIÈRES ÉTAPES/PROCHAINS PAS POUR AMORCER L'ACTION**

Réaliser un benchmark des outils existants qui pourraient répondre à l'objectif et définir un cahier des charges afin de recruter un prestataire pour la construction de ces outils (dans un premier temps outil (1) de description du parc d'entreprises à l'échelle territoriale).

## ACTION 2.2: FORMER ET OUTILLER LES ACCOMPAGNANTS AU REGARD DES DISPOSITIFS D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT DISPONIBLES A DESTINATION DU PETIT TERTIAIRE PRIVE

### DESCRIPTION

Contenu	Formats possibles
<p>(1) Elaborer un guide de recensement des dispositifs d'aide et d'accompagnement à destination du PTP  <i>Complémentaire au site internet de la Mission de la Transition Ecologique</i></p>  <p>Figure 34 : Interface du site de la Mission de la Transition Ecologique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le guide doit comporter : <ul style="list-style-type: none"> <li>Une synthèse du contenu des dispositifs</li> <li>Une description exhaustive des actions financées</li> <li>Les montants financés</li> <li>Les conditions d'éligibilité</li> <li>La temporalité pour en bénéficier</li> </ul> </li> <li>Le guide doit distinguer les dispositifs destinés aux propriétaires de ceux destinés aux locataires</li> <li>Le guide doit être actualisé <u>chaque année</u></li> </ul> <p>(2) Intégrer au cycle de formation des accompagnants un chapitre <u>relatif aux dispositifs</u></p> <p>(3) Organiser périodiquement des webinaires pour porter à <u>connaissance des accompagnants les évolutions des dispositifs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Référence annuelle ou semestrielle. L'animateur de ces webinaires pourra être déterminé selon la pertinence et les contextes locaux.</li> </ul>	<p>Format numérique à Fiches (une fiche par dispositif)</p> <p>Webinaires</p>

#### Recommandation(s) psychosociale(s) opérationnelles

- ❖ Hiérarchiser l'information en mettant un ou deux choix en avant pour créer une option par défaut
- ❖ Permettre aux acteurs de se sentir concernés par les aides et dispositifs en proposant un outil qui permet d'adapter les éléments à sa situation (arbre de décision par exemple)

## PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)

Porteur :

- ADEME

Partenaires :

- Porteurs des aides (BPI, Ministères...)
- Porteurs des dispositifs dont consulaires (CCI, CMA...) et collectivités
- Porteurs associés

## CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ

- Prioritaire

## PREMIÈRE ÉTAPE/PROCHAIN PAS POUR AMORCER L'ACTION

S'appuyer sur le recensement des dispositifs d'aides réalisé dans la présente étude (cf. 5. *L'écosystème de soutien aux économies d'énergie : état des lieux des dispositifs d'accompagnement et d'aide au petit tertiaire privé*) et travailler à son enrichissement (identification et sollicitation des principaux porteurs).

## ACTION 2.3 : CREER UN CENTRE DE RESSOURCES PARTAGE

### DESCRIPTION

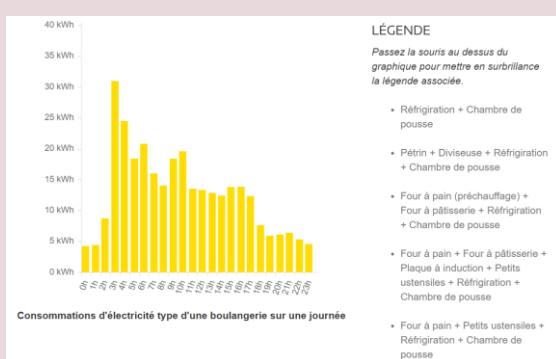
Contenu	Formats possibles												
<p><u>(1) Enrichir le centre de ressources mutualisé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliquer les accompagnants volontaires dans le cadrage et le contenu du centre de ressources</li> <li>• Capitaliser sur l'ensemble des ressources disponibles sur l'ensemble des réseaux (en particulier les réseaux locaux)</li> <li>• Actualiser régulièrement les ressources pour prendre en compte les évolutions (évolutions règlementaires, évolutions des dispositifs d'aide, ...)</li> </ul> <p>Exemples de ressources attendues par les accompagnants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources « partage d'expériences » <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retours d'expérience d'actions conduites par des entreprises (succès et échecs)</li> <li>- Retours d'expérience d'accompagnant par thématique ou par type d'aide</li> <li>- Dispositifs d'aide et d'accompagnement locaux</li> <li>- Articulation entre les dispositifs d'aide et d'accompagnement</li> </ul> </li> <li>• Ressources « techniques » <ul style="list-style-type: none"> <li>- Outil/Base d'actions génériques d'efficacité énergétique par sous-branche d'activité: chaque action est décrite avec précision en termes d'investissement et de gains énergétiques (lien à faire avec les programmes CEE « Baisse les Watts » et « EcoEnergie pour les Pros »)</li> </ul> <p>S'inspirer du site internet <a href="http://paris-commerce-energie.paris.fr/">http://paris-commerce-energie.paris.fr/</a></p>  <table border="1"> <caption>Data extracted from the bakery electricity consumption chart</caption> <thead> <tr> <th>Equipment Configuration</th> <th>Approximate Consumption Range (kWh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Réfrigeration + Chambre de pousse</td> <td>~2 - 10</td> </tr> <tr> <td>Pétrin + Diviseuse + Réfrigération + Chambre de pousse</td> <td>~10 - 15</td> </tr> <tr> <td>Four à pain (préchauffage) + Four à pâtisserie + Réfrigération + Chambre de pousse</td> <td>~15 - 20</td> </tr> <tr> <td>Four à pain + Four à pâtisserie + Plaque à induction + Petits ustensiles + Réfrigération + Chambre de pousse</td> <td>~20 - 25</td> </tr> <tr> <td>Four à pain + Petits ustensiles + Réfrigération + Chambre de pousse</td> <td>~25 - 32</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul>	Equipment Configuration	Approximate Consumption Range (kWh)	Réfrigeration + Chambre de pousse	~2 - 10	Pétrin + Diviseuse + Réfrigération + Chambre de pousse	~10 - 15	Four à pain (préchauffage) + Four à pâtisserie + Réfrigération + Chambre de pousse	~15 - 20	Four à pain + Four à pâtisserie + Plaque à induction + Petits ustensiles + Réfrigération + Chambre de pousse	~20 - 25	Four à pain + Petits ustensiles + Réfrigération + Chambre de pousse	~25 - 32	Application web
Equipment Configuration	Approximate Consumption Range (kWh)												
Réfrigeration + Chambre de pousse	~2 - 10												
Pétrin + Diviseuse + Réfrigération + Chambre de pousse	~10 - 15												
Four à pain (préchauffage) + Four à pâtisserie + Réfrigération + Chambre de pousse	~15 - 20												
Four à pain + Four à pâtisserie + Plaque à induction + Petits ustensiles + Réfrigération + Chambre de pousse	~20 - 25												
Four à pain + Petits ustensiles + Réfrigération + Chambre de pousse	~25 - 32												

Figure 35 : Site internet Paris Commerce Energie, Exemple consommation d'électricité type d'une boulangerie sur une journée

- Base collaborative des coûts par typologie de travaux (prix du matériel, gamme, marque, surfaces, épaisseurs...) renseignée en parallèle de l'analyse des devis dans le cadre de l'accompagnement par les conseillers (déjà présente sur l'IntraRénov')

- Guide des aides et dispositifs d'accompagnement (*cf. Action 2.3*)
- Fiches sur le processus de récupération des données Linky/Gazpar à diffuser aux entreprises en amont du 1<sup>er</sup> rdv : création d'un compte, indication du pas de temps auquel la donnée de suivi des consommations est souhaitée...
- Grille d'évaluation standardisée de l'état du bâti pour le pré-diagnostic/diagnostic (grille entretien B2)
- Rapport de visite type complet
- Service d'appui pour accompagner les entreprises en cas de litige (concernant des travaux, des aides financières, etc.)

(2) Communiquer sur le centre de ressources partagé pour le porter à connaissance de tous les accompagnants

#### **Recommandation(s) psychosociale(s) opérationnelles**



- ❖ Permettre à chaque acteur de s'impliquer dans la construction de ce centre, en pouvant par exemple proposer de nouvelles ressources ou des corrections
- ❖ Permettre un partage de conseils et astuces sur une page dédiée (type forum)
- ❖ Organiser les ressources selon les besoins et/ou rôle de chaque acteur pour faciliter la navigation et la recherche des ressources
- ❖ S'assurer d'accompagner la mise à disposition du centre par une campagne de communication assez large pour faire connaitre et donner envie d'y aller

#### **PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)**

Porteur :	Partenaires :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADEME (Porteur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseillers (Partenaires)</li> <li>- CMA France/CCI France (Partenaires)</li> <li>- Porteurs associés (Partenaires)</li> <li>- Porteurs des aides (Partenaires)</li> </ul>

#### **CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ**

- Prioritaire

#### **PREMIÈRE ÉTAPE/PROCHAIN PAS POUR AMORCER L'ACTION**

Initier un groupe de travail dédié pour penser le centre de ressources avec plusieurs conseillers investis.

## ACTION 2.4: AMELIORER LA MISE EN RESEAU DES ACCOMPAGNANTS POUR UN ECHANGE D'INFORMATIONS FACILE

DESCRIPTION	
Contenu	Formats possibles
<p><u>Faire évoluer le forum de l'IntraRénov' pour faciliter et favoriser les échanges entre accompagnants</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer la communication autour du forum pour impulser une nouvelle dynamique</li> <li>• Penser des conditions favorables à la prise de parole des accompagnants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sous quel format les questions doivent-elles être transmises aux accompagnants ? (sur le forum, par le biais d'un mailing dédié...)</li> <li>- Quelle structuration du forum pour que les accompagnants se sentent concernés par les questions posées ? (distinguer l'espace d'échanges « Equipe SARE » de l'espace d'échanges accompagnants par exemple)</li> </ul> </li> <li>• Définir des modalités d'animation pour favoriser une dynamique d'échanges et la faire perdurer dans le temps</li> </ul> <p><b>Recommandation(s) psychosociale(s) opérationnelles</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ S'assurer que le forum soit accompagné d'une animation continue pour le faire vivre et donner envie de s'impliquer</li> <li>❖ Valoriser les acteurs qui s'engagent sur le forum, par un système de badge par exemple pour leur offrir un "statut"</li> </ul>	A identifier dans le cadre de la mise en œuvre de l'action

### PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)

Porteur :	Partenaires :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADEME</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseillers</li> <li>- CMA France/CCI France</li> <li>- Porteurs associés</li> </ul>

### CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ

- Peu prioritaire

### PREMIÈRE ÉTAPE/PROCHAIN PAS POUR AMORCER L'ACTION

Réaliser un sondage auprès des utilisateurs de l'IntraRénov' pour identifier les besoins et attentes.

### **7.3. L'offre de financement à destination du petit tertiaire privé**

Le coût de la mise en œuvre constitue le principal frein à la concrétisation des actions d'économies d'énergie (47% des professionnels selon l'étude de l'Obsoco, 2019). Cela est corroboré par le questionnaire et les entretiens semi-directifs réalisés lors de la première phase de l'étude (63% des répondants au questionnaire et 17 entreprises interrogées sur 20). Le recours aux dispositifs d'aides financières est cependant très peu fréquent. Deux facteurs peuvent l'expliquer : le déficit de connaissance des dispositifs existants et la difficulté administrative liée au montage du dossier.



**Parmi les répondants ayant bénéficié d'un accompagnement, seuls 20% ont bénéficié d'une aide financière**

#### Besoins des entreprises

- Disposer d'aides et d'offres de financement facilement mobilisables
- Disposer d'aides et d'offres de financement adaptées à leur profil

#### **Verbatims des entretiens**



« [...] de la clarté dans les dispositifs, c'est trop flou, il y en a trop, les noms sont complexes. Nous-même on ne s'y retrouve plus, comment voulez-vous que les entreprises s'y retrouvent et qu'elles y comprennent quelque chose ? » (Conseiller).

« On donne peu de temps à la partie subventions parce qu'on n'a pas de personnel qui peut s'en charger. Ce sont des démarches administratives un peu longues, une collègue qui se charge de la partie RSE a déjà tenté de mobiliser des aides. Plusieurs problèmes se posent : elle doit le faire en plus de son travail [...]. Elle s'est lancée dans des recherches longues, qui n'ont pas abouti » (Entreprise).

« Pas d'aides financières, trop de paperasse à remplir pour ne même pas être sûr d'être éligible aux aides. C'est une petite somme, on a préféré le faire seuls » (Entreprise).

## ACTIONS PROPOSEES

ACTION 3.1 : TRAVAILLER L'ACCESSIBILITE DES AIDES EXISTANTES	
DESCRIPTION	
Contenu	Formats possibles
<p>Pour la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter les contenus descriptifs des aides pour les rendre plus facilement appropriables (simplification)</li> <li>• Adapter les contenus descriptifs au profil « petite entreprise »</li> <li>• Catégoriser les aides disponibles en fonction des branches d'activité du petit tertiaire privé pour aider les entreprises à cibler les aides auxquelles elles sont éligibles</li> <li>• Former les artisans à la proposition des aides CEE</li> </ul> <p>Pour les aides en elles-mêmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter les actions financées et les critères d'éligibilité aux entreprises du petit tertiaire privé <i>Exemple : Adapter les fiches standardisées CEE au profil du PTP sur les types de travaux financés et la catégorisation des activités ciblées par les aides ou encore le processus de dépôt de demande d'aide (logique de simplification)</i></li> <li>• Incrire l'offre d'aides à l'efficacité énergétique dans une offre globale d'aides à la transition énergétique et écologique des entreprises (énergie/eau/déchets) <i>Exemples : dispositif « Chèque vert » en Ile-de-France, dispositif TREMPLIN</i></li> <li>• Travailler sur la pérennité de l'offre pour permettre aux entreprises de se projeter dans un écosystème relativement stable (bien que la finitude puisse également être un levier, cf. Recommandations psychosociales ci-dessous)</li> </ul> <p>Pour la mobilisation des aides :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplifier le processus de demande d'aide (dossier administratif) au regard de la dichotomie entre le faible montant des aides et le temps important à passer pour y accéder</li> <li>• Garantir voire raccourcir les délais de versement des CEE</li> </ul>	
<p> <b>Recommandation(s) psychosociale(s) opérationnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Jouer sur des effets d'opportunités / échéances des aides pour activer l'aversion à la perte (point de vigilance : l'activation de ce levier nécessite de sécuriser très tôt les aides pour éviter de créer un sentiment d'instabilité qui pourrait limiter l'engagement)</li> <li>❖ Clarifier les critères d'éligibilité pour s'assurer d'une compréhension claire et rapide, qui facilite l'appropriation des aides pertinentes</li> </ul>	/

- ❖ Laisser voir les grandes étapes du parcours de demande de chaque aide pour permettre aux acteurs de se projeter concrètement dans la réalisation
- Si possible, sécuriser très tôt dans le processus les aides financières accordées pour réduire les coûts perçus des travaux et actions engagés

### **PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)**

Porteur :

- Etat – Ministère de la Transition Ecologique

Partenaire :

- ADEME

### **CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ**

- Très prioritaire

### **PREMIÈRE ÉTAPE/PROCHAIN PAS POUR AMORCER L'ACTION**

Identifier un groupe de travail pour la simplification des démarches de demande d'aides.

## ACTION 3.2 : MOBILISER LES PORTEURS D'AIDES POUR LA CREATION DE NOUVELLES AIDES SPECIFIQUES A LA CIBLE PETIT TERTIAIRE PRIVE

DESCRIPTION	
Contenu	Formats possibles
<p>Pour les aides nationales, dimensionner les besoins concernant les aides et les qualifier afin de permettre aux décideurs nationaux de déployer des aides supplémentaires adaptées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les types de travaux d'efficacité énergétique (selon les branches d'activité) et estimer les coûts associés à leur réalisation → pour définir les besoins en financement</li> <li>• Quantifier les gains associés au déploiement des aides pour en justifier la création</li> <li>• Identifier les dispositifs d'aide à succès et leurs caractéristiques associées pour répliquer les bonnes pratiques</li> <li>• Prendre en compte les caractéristiques du petit tertiaire privé</li> </ul> <p><i>Exemple : distinguer les aides à destination des propriétaires des aides à destination des locataires</i></p>	/
PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)	
<p>Porteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat</li> <li>- ADEME</li> </ul>	<p>Partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseillers</li> </ul>
CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritaire</li> </ul>	
PREMIÈRE ÉTAPE/PROCHAIN PAS POUR AMORCER L'ACTION	
<p>Définir les types de travaux d'efficacité énergétique (selon les branches d'activité et sur la base des travaux entrepris et capitalisés via l'intraRénov') et estimer les coûts associés à leur réalisation.</p>	

### ACTION 3.3 : MOBILISER L'ENSEMBLE DES ECHELONS ET DISPOSITIFS DANS LE PORTAGE DES AIDES A DESTINATION DU PTP

DESCRIPTION	
Contenu	Formats possibles
<u>Mobiliser et sensibiliser l'ensemble des acteurs territoriaux</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le cadre de leur compétence développement économique <ul style="list-style-type: none"> <li>Portage ou identification de programmes qui pourraient représenter des opportunités pour participer au financement de l'efficacité énergétique <i>Exemples: Petites Villes de Demain (Banque des Territoires), Action Cœur de Ville, Contrat de Relance de la Transition Ecologique</i></li> <li>Portage d'appels à projets locaux qui peuvent contribuer au financement de l'efficacité énergétique</li> </ul> </li> <li>Les régions en tant que porteuses du programme SARE : pertinence pour le portage d'aides dédiées au petit tertiaire privé</li> <li>Diffuser les initiatives de distribution d'aides à destination des entreprises du PTP portées par des collectivités ou acteurs locaux (ex: Dispositif Mur Mur TPE/PME, etc.) afin de donner envie aux collectivités de déployer des aides</li> </ul>	/
PORTEUR(S) & PARTENAIRE(S)	
Porteur :	Partenaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>ADEME (Porteur pour la mobilisation des collectivités territoriales)</li> <li>Collectivités territoriales</li> <li>Porteurs associés (Service Développement économique)</li> </ul>
CALENDRIER/NIVEAU DE PRIORITÉ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prioritaire</li> </ul>	
PREMIÈRE ÉTAPE/PROCHAIN PAS POUR AMORCER L'ACTION	
Approfondir les connaissances des : <ul style="list-style-type: none"> <li>Appels à Projets nationaux tels que Petites Villes de demain, etc. afin d'identifier les croisements possibles avec le financement des actions d'efficacité énergétique des entreprises du petit tertiaire privé ;</li> <li>Aides locales distribuées par certaines collectivités : les contacter afin de préciser leurs retours d'expérience pour être en mesure de les diffuser aux autres collectivités.</li> </ul>	

## SYNTHESE

### LES ENTREPRISES DU PETIT TERTIAIRE PRIVE : PANORAMA DU PARC FRANÇAIS

- Les entreprises du PTP représentent **28% des surfaces de bâtiments du secteur tertiaire (public et privé) et 39% du parc tertiaire privé**, soit environ 280 millions de m<sup>2</sup>. Et, en cas d'évolution du seuil de 1 000 m<sup>2</sup> à 500 m<sup>2</sup>, ce volume serait porté à 187 millions de m<sup>2</sup>, soit environ 93,1 millions de m<sup>2</sup> supplémentaires qui seraient assujettis au Dispositif Éco Énergie Tertiaire.
- Les locaux du PTP sont particulièrement anciens, avec plus de la moitié qui ont été construits avant la 1<sup>ère</sup> réglementation thermique (1974).
- Elles peuvent être segmentées selon **8 sous branches d'activités**: commerces et artisanat, bureaux, restauration et hébergements, santé humaine et action sociale, activité récréative, local de stockage, enseignement privé et autres (notamment locaux dédiés au transport).
- L'analyse des surfaces et locaux par sous-branches d'activités met en évidence, qu'à l'échelle nationale, la majorité des bâtiments (63% en termes de surface) se concentre au sein de trois sous-brances : **les commerces et l'artisanat (24%), les bureaux (23%) et la santé humaine et action sociale (14%)** (cf. Figure 36 ci-contre).
- En dehors de l'Ile-de-France, ce sont les commerces et l'artisanat qui sont les premières activités en termes de surfaces de PTP (entre 22 et 26%) au sein de chaque région. Pour l'Ile-de-France, il s'agit des bureaux.
- **Le PTP a des proportions très différentes selon les régions, en étant comprises entre 25% (Ile-de-France) à 54% (Nouvelle-Aquitaine).** Il peut donc présenter un enjeu important pour réduire les consommations énergétiques du secteur tertiaire à l'échelle de la région (cf. Figure 37 ci-dessus).
- **Sans surprise, même pour le petit tertiaire privé, l'Ile-de-France concentre le plus grand volume de surfaces tertiaires, avec 14% des surfaces du PTP à l'échelle nationale qui y sont localisées, elle est ensuite suivie par la Région Auvergne Rhône-Alpes avec 12%.** À l'inverse, les régions les moins dotées sont la Corse, le Centre Val-de-Loire, la Normandie, la Bourgogne-Franche-Comté et la Bretagne.

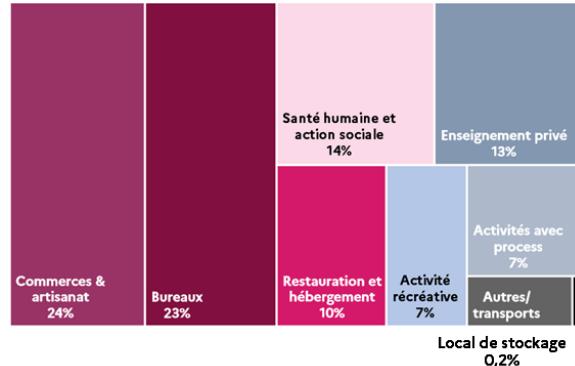


Figure 36 : Répartition des surfaces du PTP par catégorie d'activité

Source : ENERTER Tertiaire®, Energies demain (2018).

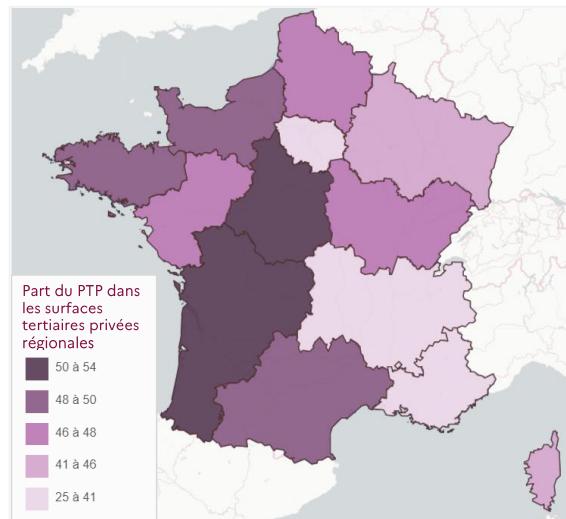


Figure 37 : Part des surfaces du PTP à l'échelle des surfaces tertiaires privées régionales (en %)

Source : ENERTER Tertiaire®, Energies demain (2018).

## LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'AIDE AU PETIT TERTIAIRE PRIVE

Dans le cadre de cette étude, le choix a été fait de distinguer les dispositifs d'accompagnement (non financier), des dispositifs financiers. Une distinction a également été faite entre les dispositifs accompagnant ou finançant les actions de rénovation énergétique et les dispositifs accompagnant ou finançant les autres actions d'économie d'énergie. Certains des dispositifs recensés sont transversaux.

- On constate que la majorité de l'offre est portée par des **acteurs publics nationaux**. Cette offre est complétée par des offres publiques locales et des offres privées.
  - Acteurs publics nationaux : ministères, institutions nationales (ADEME, IFPEB, BPI) ;
  - Acteurs publics territoriaux : Régions, CCI, CMA, EPCI ou émanations et structures dépendantes (telles que les Hauts-de-France Pass Rénovation) ;
  - Acteurs privés : entreprises privées et fournisseurs d'énergie, associations (ENI Gas and Power, ENGIE, EcoCO2, des associations comme l'association Française du Froid (AFF), l'association ORACE...).
- De **nombreux dispositifs** existent mais il n'existe pour l'instant **pas de démarche unique**.
- La couverture territoriale de l'offre est fonction de la nature des dispositifs et des acteurs porteurs :
  - Les dispositifs d'aide (subventions, prêts) sont pour l'essentiel disponibles à l'échelle nationale.
  - La disponibilité de l'offre d'accompagnement est plus hétérogène et fonction des dispositifs complémentaires déployés par les chambres consulaires à l'échelle départementale principalement ou par les EPCI, au niveau intercommunal. Pour la cible du PTP, la mise en œuvre des actes métiers du programme SARE par l'intermédiaire des guichets uniques que sont les Espaces Conseil permet d'homogénéiser la couverture territoriale de l'offre.

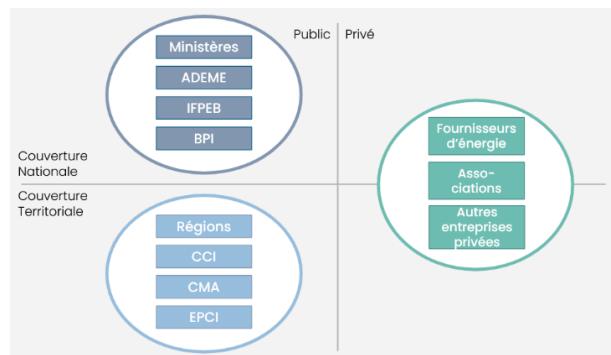


Figure 38 : Niveaux de couverture des dispositifs selon les acteurs porteurs  
Source : Energies Demain.

- La **multiplicité des acteurs porteurs des dispositifs** se retrouve dans le **caractère diffus de l'information** rendant difficile leur connaissance et leur lisibilité, et ainsi l'espace de choix perçu (nombre d'options perçues par les entreprises). Jusqu'à fin 2021, il ne semblait pas exister de « centre de ressources » recensant et renvoyant vers les dispositifs existants. L'information était plutôt dispersée au sein de différents sites internet avec des contenus décrivant les dispositifs très inégaux, et parfois insuffisants. Il peut ainsi parfois être difficile d'appréhender les dispositifs (objectifs, modalités de sollicitation et de mise en œuvre) et d'en savoir une vision homogène. Depuis fin 2021, les entreprises ont toutefois la possibilité de chercher les aides financières auxquelles elles peuvent prétendre via le moteur de recherche du site internet de la [Mission Transition Écologique](#) (toujours dans sa version bêta au moment de l'étude).
- **L'offre d'accompagnement et de financement est peu adaptée aux caractéristiques des TPE/PME.** Si, dans la théorie, la majorité des activités des TPE/PME peut prétendre aux dispositifs d'accompagnement et d'aide, dans la pratique les conditions et critères d'accès apparaissent peu adaptés à leurs activités ou même contraintes : actions d'efficacité énergétique (dont typologie de travaux), temps à dédier pour la constitution de dossiers, budget... Ce phénomène vient limiter l'éligibilité perçue aux dispositifs d'aides.

- On constate que les dispositifs se centrent sur la sensibilisation (avec des approches souvent plus informatives qu'incitatives), mais que les leviers d'incitation au passage à l'action ne sont pas fréquemment spécifiquement ciblés par les démarches, probablement pour des raisons de connaissance ou de formation.
- Les principales caractéristiques de l'offre d'accompagnement et de financement sont rappelées ci-après :

 Dispositifs d'accompagnement	 Dispositifs de financement
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Majoritairement gratuits</li> <li>• Principalement des dispositifs d'accompagnement aux actions d'économies d'énergie autres que les travaux, peu à la rénovation énergétique</li> <li>• Prestations les plus proposées : information/sensibilisation, accompagnement à la réalisation de diagnostics</li> <li>• Prédominance de l'accompagnement « technique » (portant directement sur les actions), plus que juridique, administratif, financier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essentiel des aides/prêts distribué à l'échelle nationale</li> <li>• Grande part des aides et prêts destinée aux travaux de rénovation énergétique</li> <li>• Toutes les activités du PTP peuvent prétendre à la plupart des dispositifs, en revanche les conditions d'accès ne sont pas toujours adaptées aux caractéristiques et contraintes des entreprises (critères d'éligibilité, lourdeur administrative liée au montage des dossiers de demande d'aide...)</li> </ul>

## ETAT DES LIEUX DE L'ENGAGEMENT DU PETIT TERTIAIRE PRIVE DANS LES DEMARCHEES D'EFFICACITE ENERGETIQUE

### Préalables : les stades de changement

De nombreuses recherches menées sur la prise de décision et la mise en œuvre des comportements ont conduit à élaborer des modèles synthétiques qui permettent de décrire les principaux leviers qui conduisent à la mise en œuvre des comportements et à leur changement, et les étapes par lesquelles passent une prise de décision et un passage à l'action (entre autres dans le domaine de l'efficacité énergétique).

Le processus de passage à l'action est un processus progressif, qui passe par différentes étapes. Ces étapes ont été décrites par différents modèles, dont le modèle des stades de changement<sup>20</sup>.

#### Ce modèle décrit cinq étapes :

- (6) L'absence de perception d'un quelconque motif de changement (« pré-contemplation », les personnes ne se posent même pas la question)
- (7) L'attention au changement mais sans identifier les moyens pour changer (« contemplation », les personnes se posent la question mais ne savent pas comment agir)
- (8) L'intention de mettre en œuvre des actions (« préparation »)
- (9) Le « passage à l'action » (mise en œuvre du comportement, qui peut être très progressive)
- (10) Le « maintien », qui conduit (ou pas) au changement durable sous la forme de nouvelles habitudes

<sup>20</sup> Prochaska, J. and DiClemente, C. (1983) Stages and processes of self-change in smoking: toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 5, 390–395.

**Ce modèle permet d'identifier les étapes dans lesquelles s'inscrivent des personnes par rapport à un changement, et ainsi d'ajuster la façon de s'adresser à elles. Il permet également de repérer les leviers spécifiques qui peuvent inciter à s'engager. Par exemple :**

- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 1, l'alerter
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 2, le motiver
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 3, le soutenir pour planifier
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 4, l'inciter
- ✓ Si l'individu se situe à l'étape 5, l'aider à renforcer les actions et changements déjà mis en œuvre

La revue bibliographique conduite en phase 1 puis l'interrogation des entreprises du petit tertiaire privé (questionnaire et entretiens semi-directifs) en phase 2 visaient à réaliser un état des lieux de l'engagement des entreprises du PTP au regard du sujet de l'efficacité énergétique, tout en appréciant les comportements et mécanismes de décision de celles-ci du point de vue de la mise en œuvre d'actions d'amélioration de l'efficacité énergétique au sein de leurs locaux (réalisées ou projetées). Les principaux résultats sont transcrits ci-après.

## LES PRINCIPAUX FREINS A LA MISE EN ŒUVRE DE DEMARCHEES D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE

La littérature met en évidence deux obstacles majeurs à la mise en œuvre de démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique pour les entreprises du petit tertiaire privé : l'aspect économique et financier (fondé sur les coûts et bénéfices, réels ou perçus) et l'aspect psychosocial, la culture organisationnelle et/ou les normes sociales perçues :

- Le **coût** de la mise en œuvre des rénovations énergétique freine les entreprises du PTP à s'y engager. En effet elles ont généralement une trésorerie ainsi qu'une capacité d'investissement peu développées. Or les **temps de retour sur investissement** (TRI) de la rénovation énergétique sont souvent longs, ce qui ne correspond pas au modèle économique des entreprises qui rencontrent des **difficultés à se projeter sur le long terme**. Le marché immobilier est par ailleurs parfois tendu, les **dépenses énergétiques peuvent sembler insignifiantes à côté des charges locatives**. Il existe également un manque de confiance et des incertitudes quant aux résultats en termes d'économies d'énergies que peuvent apporter les actions de rénovation.

La majorité des entreprises et des accompagnants mettent en avant la temporalité peu propice à l'investissement du sujet. En effet, la crise sanitaire a lourdement impacté les entreprises du PTP. Les travaux ne sont pas considérés comme une priorité, cette priorité étant donnée à la relance de l'activité.

Lorsque des démarches sont mise en place, elles prennent le plus souvent la forme d'éco-gestes (réduction des périodes d'éclairage, amélioration de l'entretien des équipements, etc.). Il s'agit d'actions peu coûteuses, faciles à mettre en place à court terme (< 1 an).

- Le **manque de temps** est le second frein principal identifié lors de la phase 2 de l'étude. Un intérêt pour le sujet ressort de l'enquête menée, toutefois la conjoncture actuelle ainsi que la réalité de la vie d'une petite entreprise (personnel polyvalent, absence de responsable RSE...) ne permettent pas aux entreprises du PTP de dédier du temps aux différentes étapes du parcours : étudier les factures d'énergie (le manque de données et la difficulté à mobiliser les données existantes sont évoqués à plusieurs reprises par les accompagnants) ; identifier et mobiliser les dispositifs d'aide et d'accompagnement auxquels elles sont éligibles, sélectionner les entreprises qui vont effectuer les travaux (faire des recherches, demander des devis, etc.).

De plus, les entreprises ont du mal à se sentir concernées par les aides et dispositifs disponibles, on parle alors d'éligibilité perçue. Le **manque d'information (ou de connaissances) sur les dispositifs d'aides** entraîne une difficulté pour les entreprises à se

sentir concernées et à faire appel à une aide, limitant de fait le recours potentiel à ces dispositifs.

- **La complexité des dispositifs** d'accompagnement et de financement est justement un frein à l'engagement. Le nombre d'interlocuteurs pouvant accompagner les entreprises dans leurs démarches est important, elles ne les connaissent pas tous, les dossiers de demande d'aides et financements sont souvent lourds à établir. Les acteurs du PTP ont également des difficultés à identifier les bons prestataires pour réaliser les travaux.

**En amont du recours à ces dispositifs, beaucoup d'entre eux semblent peu connus de la part des entreprises interrogées.** Les plus connus sont les CEE ainsi que le crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des TPE/PME et les Prêts économies d'énergie. Concernant les 8 autres dispositifs d'aides et d'accompagnement disposant d'une couverture nationale sur lesquels ils étaient questionnés, ils sont plus de 50% à indiquer ne pas les connaître.

- La structure du marché immobilier, et notamment la part importante de locataires au sein des entreprises du PTP étaient identifiées par la littérature comme un frein prégnant. L'enquête réalisée dans le cadre de cette étude est venue nuancer ce constat. **Seulement 1 répondant sur 5 (21%) cite le fait d'être locataire comme un frein.** Toutefois, la majorité des locataires estiment que c'est au propriétaire du local de réaliser ce type de travaux. Les locataires ne peuvent également parfois pas réaliser de travaux, malgré leur volonté, puisqu'ils ne disposent pas de l'autorisation du propriétaire du local.

Néanmoins, lorsque l'on analyse les entreprises ayant réalisé des actions d'économies d'énergie : 66% des locataires ont effectué des travaux de rénovation énergétique, contre 76% pour les propriétaires. Il existe ainsi une légère différence selon le statut d'occupation lorsqu'il s'agit des travaux de rénovation énergétique.

## LES PRINCIPALES MOTIVATIONS A LA MISE EN ŒUVRE DE DEMARCHE D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE

La psycho-sociologie décline le processus de décision en plusieurs étapes : 1) l'identification d'un problème, 2) l'analyse des coûts et avantages primaires (gain économique, d'investissement) et secondaires (gains d'engagements des collaborateurs, d'image, ...) et 3) la mise en place d'une ligne de conduite (ou une absence d'une ligne de conduite<sup>o</sup> qui influence à terme les ressources mobilisées).

- **La réduction des coûts** liés à la consommation énergétique est un facteur déterminant à l'investissement dans l'efficacité énergétique. L'augmentation récente des prix des énergies contribue à renforcer ce facteur de motivation des entreprises du PTP.

Les deux tiers des entreprises interrogées pour qui l'enjeu de réduction des consommations énergétiques est important mettent en avant des raisons financières (« faire des économies », « diminuer les charges »). Les actions perçues comme les plus simples et efficaces sont mises en œuvre prioritairement (malgré leur plus faible rendement à long terme). Les bénéfices générés par les actions engagées pèsent fort dans la décision de passage à l'action. Rendre les bénéfices concrets, les rapprocher dans le temps voire les sécuriser très en amont peut aider à convaincre.

- **Les bénéfices « étendus » ou « secondaires »** peuvent également permettre d'offrir une balance décisionnelle plus favorable. Les motivations relatives au **confort** : le soin de la santé, la qualité de l'air intérieur, le bien-être et la productivité professionnelle tiennent une place importante. Les **bénéfices de réputation** sont également identifiés comme des leviers efficaces (image de l'entreprise, augmentation de son attractivité commerciale et au regard de ses salariés). Sur ce point, les répondants citent le gain de nouveaux clients et l'intérêt pour que l'entreprise perdure dans le temps. Il s'agit d'un support pour leur communication voire d'une « stratégie marketing ». On note qu'en contexte urbain dense, les intentions et les actions peuvent suggérer le rôle d'une norme sociale plus importante qu'en milieu rural. En effet, un plus grand nombre d'entreprises situées en contexte urbain ont indiqué avoir réalisé des actions d'économies d'énergie.

- **La connaissance des enjeux climatiques** peut constituer un facteur d'influence de l'investissement des entreprises dans les démarches d'efficacité énergétique. Plus de la moitié des entreprises (60%) estiment accorder de l'importance aux enjeux d'amélioration

de l'efficacité énergétique. Toutefois, on constate que cette motivation est souvent couplée à une autre (réduction des factures, bénéfices secondaires, ...) lors du passage à l'action. La place de l'environnement dans ces changements peut être un levier d'action si ces valeurs s'incarnent dans des lignes de conduite collectives et qu'elles sont accompagnées d'une mise en visibilité des impacts et potentiels gains des actions d'efficacité et sobriété énergétiques.

- En effet, au-delà de la connaissance des enjeux liés au changement climatique, la littérature met en évidence le fait que **les sous-cultures des organisations influencent beaucoup ces comportements**. S'il existe une ligne de conduite claire, qui peut être portée ou appuyée par les **valeurs** des dirigeants et des entreprises, les usagers mettront davantage en pratique des actions d'économies d'énergie au sein des locaux. Les valeurs de l'entreprise, des employés et leur sensibilité aux questions environnementales sont de leviers notables.

Les aspects psychologiques sont prépondérants dans les freins et motivations à la mise en œuvre de démarches d'efficacité. Les passages à l'action doivent ainsi être accompagnés en tenant compte des phases du processus de décision. Les éléments présentés ci-dessus ont permis de nourrir directement les réflexions visant à la mise en place d'actions de mobilisation les plus adaptées et opérationnelles possibles, en tenant compte des différentes sensibilités (stades de changement) des acteurs pour des actions adaptées et efficientes. Celles-ci sont déclinées en fiches recommandations s'articulant autour de trois besoins :

1	 <b>L'information des entreprises du PTP au regard de la rénovation énergétique et des dispositifs d'accompagnement et d'aide</b>  Action 1.1 : Sensibiliser les entreprises du PTP à l'efficacité énergétique Action 1.2 : Elaborer un guide recensant l'ensemble des dispositifs d'aide et d'accompagnement mobilisables Action 1.3 : Mettre en place une campagne de communication concernant les missions des conseillers dédiés au PTP
2	 <b>La création et l'amélioration des outils à disposition des accompagnants</b>  Action 2.1 : Mettre à disposition des accompagnants des outils permettant d'améliorer leurs connaissances du PTP Action 2.2 : Former et outiller les accompagnants au regard des dispositifs d'aide et d'accompagnement disponibles à destination du petit tertiaire privé Action 2.3 : Créer un centre de ressources partagé Action 2.4 : Améliorer la mise en réseau des accompagnants pour un échange d'informations facilité
3	 <b>L'offre de financement à destination du petit tertiaire privé</b>  Action 3.1 : Travailler l'accessibilité des aides existantes Action 3.2 : Mobiliser les porteurs d'aides pour la création de nouvelles aides spécifiques à la cible petit tertiaire privé Action 3.3 : Mobiliser l'ensemble des échelons et dispositifs dans le portage des aides à destination du PTP

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Amasyali, K., & El-Gohary, N. M. (2016). Energy-related values and satisfaction levels of residential and office building occupants. *Building and Environment*, 95, 251-263.
- Bansal, P. (2003). From issues to actions: The importance of individual concerns and organizational values in responding to natural environment issues. *Organization Science*, 14, 510-525.
- Brammer, S., Millington, A., 2006. Firm size, organizational visibility and corporate philanthropy: an empirical analysis. *Business Ethics: A European Review* 15, 6-18
- Building Research Establishment, Sustainable Construction Unit (BRESCU). (2000). Energy consumption guide 19: Energy use in offices. Watford, UK: Energy Efficient Best Practice Programme, BRE.
- Briseppierre, G., Garabuau-Moussaoui, I. & Labbouz, D. (2020). Synthèse des enquêtes sur la 1ère édition de CUBE 2020. SOCIOCUBE/IFPEB & ADEME
- CABE & BCO (2005). The Impact of Office Design on Business Performance. London.
- Carbon Trust (2005). The UK Climate Change Programme: Potential Evolution for Business and the Public Sector. The Carbon Trust, London.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative science quarterly*, 128-152.
- Cunha, P., Neves, S. A., Marques, A. C., & Serrasqueiro, Z. (2020). Adoption of energy efficiency measures in the buildings of micro-, small-and medium-sized Portuguese enterprises. *Energy Policy*, 146, 111776.
- Obsoco (2019). Les attentes et préoccupations des professionnels en matière d'économies d'énergie. Etudes pour Engie & RPCA
- Eurobaromètre (2007). Energy technologies: knowledge, perception, measures. [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_262\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_262_en.pdf)
- European Commission (2014). SME Energy CheckUp ; Making the Most Out of Energy
- Fleiter, T., Schleich, J., Ravivanpong, P., 2012b. Adoption of energy-efficiency measures in SMEs- An empirical analysis based on energy audit data from Germany. *Energy Pol.* 51, 863-875
- Gerarden, T. D., Newell, R. G., & Stavins, R. N. (2017). Assessing the energy-efficiency gap. *Journal of Economic Literature*, 55(4), 1486-1525.
- Greening, D.W., Turban, D.B., 2000. Corporate social performance as a competitive advantage in attracting a quality workforce. *Business Society* 39, 254–280
- Howard-Grenville, J. A. (2006). Inside the “black box” how organizational culture and subcultures inform interpretations and actions on environmental issues. *Organization & Environment*, 19(1), 46-73
- Jones Lang Lasalle, 2008. Office Oscar 2008 Service Charge Analysis for Offices.
- Kalantzis, F., Revoltella, D., 2019. Do energy audits help SMEs to realize energy-efficiency opportunities? *Energy Econ.* <https://doi.org/10.1016/j.eneco.2019.07.005>
- Kontokosta, C. E. (2016). Modeling the energy retrofit decision in commercial office buildings. *Energy and Buildings*, 131, 1-20.
- Linnenluecke, M. K., Russell, S. V., & Griffiths, A. (2009). Subcultures and sustainability practices: The impact on understanding corporate sustainability. *Business Strategy and the environment*, 18(7), 432-452.
- Masurel, E., 2007. Why SMEs invest in environmental measures: sustainability evidence from small and medium-sized printing firms. *Business Strategy and the Environment* 16, 190–201.
- Michie, S., Atkins, L., & West, R. (2014). The behaviour change wheel. A guide to designing interventions. 1st ed. Great Britain: Silverback Publishing, 1003-1010.
- Olsthoorn, M., Schleich, J., & Hirzel, S. (2017). Adoption of energy efficiency measures for non-residential buildings: technological and organizational heterogeneity in the trade, commerce and services sector. *Ecological Economics*, 136, 240-254.
- Pellegrini-Masini, G., & Leishman, C. (2011). The role of corporate reputation and employees' values in the uptake of energy efficiency in office buildings. *Energy Policy*, 39(9), 5409-5419.

- Peterson, D.K., 2004. The Relationship between perceptions of corporate citizenship and organizational commitment. *Business Society* 43, 296–319
- Pett, J., Ramsay, L., 2003. Energy efficiency in commercial offices: who can transform the market? In: Proceedings of the ECEEE 2003 Summer Study
- Schleich, J., Fleiter, T., 2019. Effectiveness of energy audits in small business organizations. *Resour. Energy Econ.*
- Staddon, S. C., Cycil, C., Goulden, M., Leygue, C., & Spence, A. (2016). Intervening to change behaviour and save energy in the workplace: A systematic review of available evidence. *Energy Research & Social Science*, 17, 30-51
- Stern, P.C., Dietz, T., Abel, T., Guagnano, G.A., Kalof, L., 1999. A value-belief-norm theory of support for social movements: the case of environmentalism. *Human Ecology Review* 56, 407–424.
- Taylor, N., Barker, K., Simpson, M., 2003. Achieving 'sustainable business': a study of perceptions of environmental best practice by SMEs in South Yorkshire. *Environment and Planning C: Government and Policy* 21, 89–105
- Tetlow, R. M., van Dronkelaar, C., Beaman, C. P., Elmualim, A. A., & Couling, K. (2015). Identifying behavioural predictors of small power electricity consumption in office buildings. *Building and Environment*, 92, 75-85.
- Trianni, A., Cagno, E., Worrell, E., & Pugliese, G. (2013). Empirical investigation of energy efficiency barriers in Italian manufacturing SMEs. *Energy*, 49, 444-458.

## INDEX DES FIGURES

---

Figure 1 : Répartition des surfaces cumulées du petit tertiaire privé par branche d'activité (en m <sup>2</sup> ).....	15
Figure 2 : Répartition des locaux du petit tertiaire privé par branche d'activité .....	16
Figure 3 : Répartition des surfaces du petit tertiaire privé par région (en m <sup>2</sup> ).....	17
Figure 4 : Répartition des surfaces du petit tertiaire privé par branche d'activité et région (en %) .....	17
Figure 5 : Surfaces en m <sup>2</sup> du petit tertiaire privé par branche d'activité et région.....	18
Figure 6 : Répartition des locaux du PTP selon la période de construction .....	19
Figure 7 : Répartition des locaux du PTP par catégories d'activités et périodes de construction .....	19
Figure 8 : Les trois facteurs motivant les comportements.....	21
Figure 9 : Process of proenvironmental policy adoption.....	22
Figure 10 : Les trois premières actions d'économies d'énergie mises en œuvre par les petits professionnels.....	23
Figure 11: Décalage entre les barrières effectives et perçues.....	24
Figure 12 : Montants disponibles pour des actions d'économies d'énergie .....	24
Figure 13 : Quantification des barrières aux mesures de performance énergétiques dans les PMEs.....	27
Figure 14 : Taxonomie.....	28
Figure 15 : Facteurs qui influencent la décision de rénovation .....	28
Figure 16 : Facteurs de motivations et barrières à la rénovation .....	29
Figure 17 : La théorie du comportement planifié .....	32
Figure 18 : Extrait d'un dispositif représenté dans les deux catégories 'Rénovation énergétique' et 'Autres actions d'économies d'énergie'.....	35
Figure 19 : Inscription des dispositifs d'accompagnement sur le parcours/le chemin d'une démarche d'économies d'énergie dans le PTP .....	46
Figure 20 : Etat des lieux des dispositifs d'accompagnement sur le parcours/le chemin d'une démarche d'économies d'énergie.....	46
Figure 21 : Visuel du site internet de la Mission de Transition Écologique – Moteur de recherche des aides à destination des entreprises.....	56
Figure 22 : Résultats au questionnaire en ligne – Les économies d'énergie à l'échelle de son entreprise ou de son secteur d'activité.....	59
Figure 23 : Résultats au questionnaire en ligne - Le niveau d'importance accordé aux enjeux d'amélioration de l'efficacité énergétique selon le secteur d'activité.....	64
Figure 24 : Résultats au questionnaire en ligne – Niveau de mobilisation de l'accompagnement par type (technique, financier, administratif, juridique).....	66
Figure 25 : Résultats au questionnaire en ligne – Niveaux de connaissance et d'appréhension des répondant du point de vue de plusieurs dispositifs d'aide et d'accompagnement .....	67
Figure 26 : (Concours Usages et Bâtiment Efficace) sur les économies d'énergie des bâtiments tertiaires publics et privés.....	74
Figure 27 : Donner un feedback selon les usages pour créer une nouvelle norme et montrer que de plus en plus de personnes réalisent leur trajet à vélo.....	74
Figure 28 : Proposer un engagement public pour favoriser son respect et créer une communauté/un sentiment d'appartenance à un groupe.....	74
Figure 29 : Exemple – Illustration: Rendre visible les efforts individuels à une échelle collective (à l'échelle d'une rue) sur la consommation d'énergie en rendant visible les conséquences des comportements....	75
Figure 30 : Exemple – Illustration : Rendre visible les risques à ne pas consommer local sur les producteurs locaux pour alerter et motiver à acheter des produits locaux.....	75
Figure 31 : Exemple – Illustration : Campagne de communication pour inciter au respect des lieux et à la propriété qui met en scène des habitants « modèles » du quartier pour les valoriser et donner un rôle d'ambassadeur .....	76
Figure 32 : Label éco-défis (CMA, ADEME).....	77
Figure 34 : Exemples de communication réalisées par le Département Alpes de Haute Provence et la Communauté de Communes Loire Layon Aubance .....	80
Figure 35 : Interface du site de la Mission de la Transition Ecologique .....	85
Figure 36 : Site internet Paris Commerce Energie, Exemple consommation d'électricité type d'une boulangerie sur une journée .....	87
Figure 37 : Répartition des surfaces du PTP par catégorie d'activité.....	95
Figure 38 : Part des surfaces du PTP à l'échelle des surfaces tertiaires privées régionales (en %).....	95
Figure 39 : Niveaux de couverture des dispositifs selon les acteurs porteurs.....	96

## SIGLES ET ACRONYMES

---

<b>ACT (Evaluation)</b>	Assessing low Carbon Transition
<b>AdCF</b>	Association des Communautés de France devenue Intercommunalités de France en octobre 2021
<b>ADEME</b>	Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie
<b>AFPIA</b>	Association pour la Formation Professionnelle dans les Industries de l'Ameublement
<b>ALEC</b>	Agence Locale de l'Energie et du Climat
<b>BPI</b>	Banque Publique d'Investissement
<b>CCH</b>	Code de la construction et de l'habitat
<b>CCI</b>	Chambre du Commerce et d'Industrie
<b>CEE</b>	Certificat d'Economie d'Energie
<b>CEREN</b>	Centre d'Etudes et de Recherches Economiques sur l'Energie
<b>CMA</b>	Chambre des Métiers et de l'Artisanat
<b>ENR</b>	Energies Renouvelables
<b>ENR&amp;R</b>	Energies Renouvelables et de Récupération
<b>EPCI</b>	Etablissement Public de Coopération Intercommunale
<b>HT</b>	Hors Taxe
<b>IFPEB</b>	Institut Français pour la Performance du Bâtiment
<b>LED</b>	Diode Electroluminescente
<b>NAF</b>	Nomenclature d'Activité Française
<b>ObSoCo</b>	Observatoire Société et Consommation
<b>PME</b>	Petite et Moyenne Entreprise
<b>PTP</b>	Petit tertiaire privé : ensemble des entreprises tertiaires non assujetties au Dispositif Eco Energie Tertiaire auxquelles on ajoute les commerçants et artisans (boulanger, menuisiers, maçons, peintres ; faisant parfois partie du secteur « Industriel » au sens de la NAF...) lorsque la surface de leurs locaux est inférieure à la surface limite du Dispositif Eco-Energie Tertiaire (seuil actuel de 1000 m <sup>2</sup> ).
<b>REX</b>	Retour d'Expérience
<b>RSE</b>	Responsabilité Sociétale des Entreprises
<b>SARE</b>	Service d'Accompagnement à la Rénovation Energétique
<b>SME</b>	Système de Management de l'Energie
<b>SPEE</b>	Service Public de l'Efficacité Energétique
<b>TEPOS (réseau)</b>	Territoire à Energie Positive
<b>TPE</b>	Très Petite Entreprise
<b>TTC</b>	Toutes Taxes Comprises

## Annexes

### ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE QUANTITATIF

#### **Questionnaire QUANTITATIF Rénovation énergétique du petit tertiaire privé Enquête réalisée par internet auprès de 400 TPE/PME**

##### **THÉMATIQUE 1\_SENSIBILITÉ AUX PROBLEMATIQUES DE REDUCTION DE CONSOMMATION D'ENERGIE**

**Q1\_ En tant que référent des problématiques énergétiques au sein de votre entreprise, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :**

	1.J'ai l'impression que les entreprises mettent en œuvre des mesures d'économie d'énergie	2. J'ai l'impression que mon secteur d'activité met en œuvre des mesures d'économie d'énergie	3. Je connais des entreprises dans mon secteur d'activité qui prennent des mesures d'économie d'énergie	4. Mon entreprise a mis en œuvre des mesures d'économie d'énergie
Tout à fait d'accord				
D'accord				
Pas d'accord				
Pas d'accord du tout				

**Q2\_ Votre entreprise a-t-elle mis en place un suivi des consommations énergétiques (via l'analyse du compteur, des factures...) ?**

	mensuel	annuel
Oui		
Non		

**Q3\_Quels sont les principaux postes de consommation d'énergie dans votre entreprise ? (en 1<sup>er</sup>, en 2<sup>ème</sup>, en 3<sup>ème</sup>)**

- Le chauffage
- L'éclairage
- Les outils de production
- La ventilation
- La climatisation
- Le fonctionnement des outils bureautiques
- La production d'eau chaude
- La production de froid (meubles frigorifiques)

**La rénovation énergétique** désigne l'ensemble des travaux visant à diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment. Ceux-ci sont réalisés sur un bâtiment déjà existant. Les postes de travaux inclus dans le champ de la rénovation énergétique sont les suivants : isolation des murs, isolation de la toiture, isolation du plancher, remplacement des menuiseries extérieures, systèmes de ventilation, production de chauffage et production d'eau chaude sanitaire (ECS)...

**Les démarches d'économies d'énergie** englobent l'efficacité énergétique dont la rénovation énergétique sans toutefois s'y limiter. En effet, elles intègrent également la sobriété énergétique (consommer moins

d'énergie entre autres par une modification des comportements et pratiques). Ainsi, elles désignent l'ensemble des moyens (écogestes, amélioration de l'entretien des équipements (fours, équipements frigorifiques...), remplacement des systèmes d'éclairage, et équipements (outils de pilotage des consommations...) qui permettent de réduire les consommations d'énergies (en considérant une activité économique constante).

**Q4\_Avez-vous déjà entrepris des démarches, travaux visant à réduire votre consommation d'énergie au cours des 5 dernières années?**

Oui

Non : aller en Q10

**Q5\_Si oui Q5 : S'agissait-il de démarches, travaux en matière d'économie d'énergie et ou des travaux de rénovation ?**

Nouvelle proposition (question à choix multiples (cocher)) : S'agissait-il de :

- Travaux de rénovation énergétique (isolations des murs/planchers/toit, remplacement du système de chauffage, remplacement du système d'eau chaude sanitaire...)
- Démarches, autres que des travaux de rénovation énergétique, visant à réduire vos consommations énergétiques (pilotage des consommations énergétiques, éco-gestes (limiter les périodes d'éclairage, ne pas laisser les appareils en veille la nuit...), remplacement des éclairages, amélioration de l'entretien des équipements...)

**Q6\_Si Oui Q5 : Quelles démarches et ou travaux parmi les suivants, avez-vous entrepris concrètement pour réaliser des économies d'énergie ? (plusieurs réponses possibles)**

**MOUVEMENT ALÉATOIRE**

*Les travaux de rénovation énergétique*

- Travaux d'isolation (murs, toiture, plancher ...)
- Remplacement du système de chauffage
- Remplacement du système de production d'eau chaude sanitaire (ECS)
- Installation/remplacement du système de ventilation
- Autre, précisez :

*Les démarches d'efficacité énergétique*

- Eco-gestes (limiter les périodes d'éclairage du local, ne pas laisser les appareils en veille la nuit, utiliser raisonnablement le chauffage en hiver et la climatisation en été, ...)
- Installation d'un système de pilotage des consommations
- Optimisation ou changement de contrat d'abonnement
- Remplacement de machines/équipements très consommateurs
- Remplacement des éclairages
- Amélioration de l'entretien des équipements (fours, équipements frigorifiques, etc)
- Installation d'équipements complémentaires (exemple : récupérateur de chaleur)

**Q7\_Si Oui Q5:Q4 ? Avez-vous bénéficié d'aides ou d'accompagnement dans la réalisation de ces démarches et travaux ?**

	Aide financière (ex : financement de projet, à l'achat d'équipements...)	Aide fiscale (ex : crédit d'impôt...)	Conseils (diagnostic..)
Travaux de rénovation énergétique			
Démarche en matière d'économie d'énergie autres que des travaux			

**Q8\_ Si oui Q7= Si une des aides cochées ? Auprès de quel(s) acteur(s) avez-vous bénéficié de ces aides et accompagnements (plusieurs réponses possibles) ?**

*Ajouter la possibilité de choisir plusieurs réponses, décliner la Q 9bis autant de fois que de réponses à la Q9 => non compris en termes de filtres ?*

- L'Etat (crédit d'impôt)

- Les collectivités locales (régions, départements, communes etc) et leurs structures dépendantes
- Les syndicats d'énergie
- Les Chambres consulaires (CCI/CMA)
- Les fédérations professionnelles
- L'ADEME
- Des associations spécialisées
- Des entreprises du bâtiment
- Des cabinets de conseil
- Les banques
- Autres : xxx

SI oui : Q4 :

Avez-vous bénéficié ou vous êtes-vous appuyé sur ...

OUI/NON

- J'ai bénéficié de retours et de conseils de la part d'entreprises analogues
- Je me suis appuyé sur mon expérience personnelle, notamment dans mon logement, pour mener des démarches et/ou travaux visant des économies d'énergie pour mon activité

**filtre Q4 oui : Q9\_Dans le cadre de(s) (l') accompagnement(s) dont vous avez bénéficié, sur quels aspects portaient-ils ?**

*Plusieurs réponses possibles.*

- Administratif
- Juridique
- Financier
- Technique

**Q10\_Vous informez-vous sur le sujet de la réduction des consommations énergétiques pour votre activité ?**

Oui/Non

**Q11\_Si Q10 : oui , parmi les sources d'information suivantes, quelles sont celles que vous avez l'habitude de consulter ?**

Newsletter

Réseaux sociaux

Magazine

Radio

Télévision

Sites internet

Salons de professionnels

Autre(s), précisez :

**Q11\_En tant que référent des problématiques énergétiques au sein de votre entreprise, laquelle des propositions suivantes correspond le mieux à votre situation ?**

(1 seule réponse possible)

- Je ne vois pas pourquoi je réaliserais des travaux de rénovation énergétique
- Je pense parfois à initier des travaux de rénovation mais je ne le fais pas pour autant
- J'aimerais réaliser des travaux de rénovation énergétique mais je ne vois pas comment faire
- J'ai déjà réalisé quelques travaux de rénovation énergétique mais j'ai arrêté sans les avoir terminés
- J'ai déjà réalisé des travaux de rénovation et je compte continuer dans cette voie
- J'ai entrepris toutes les démarches et fait tous les travaux possibles d'économie d'énergie et de rénovation

<b>THÉMATIQUE 2_MOTIVATIONS ET FREINS DANS LES DÉMARCHES REDUCTION DES CONSOMMATION D'ENERGIE :</b>	DE
---	----

**Q11\_Au sein de votre entreprise, pouvez-vous indiquer quel est le niveau d'importance qui est accordé aux enjeux d'amélioration de l'efficacité énergétique ?**

- Très important
- Assez important
- Peu important
- Pas important du tout

**Q12\_Pour quelles raisons ? (Question ouverte)**

**Q13\_Parmi les actions en matière de réduction des consommations d'énergie suivantes, lesquelles seriez-vous prêt à mettre en place dans votre entreprise ?**

**MOUVEMENT ALÉATOIRE + A SCINDER EN DEUX QUESTIONS 1\_TRAVAUX / 2 DEMARCHE**

à court terme (moins d'un an)      à moyen terme (deux à trois ans)

- Installation d'un système de pilotage des consommations

*Les travaux de rénovation énergétique*

- Travaux d'isolation (murs, toiture, plancher ...)
- Remplacement du système de chauffage
- Remplacement du système de production d'eau chaude sanitaire (ECS)
- Installation/remplacement du système de ventilation
- Autre, précisez :

*Les démarches d'efficacité énergétique*

- Eco-gestes (limiter les périodes d'éclairage du local, ne pas laisser les appareils en veille la nuit, utiliser raisonnablement le chauffage en hiver et la climatisation en été, ...)
- Installation d'un système de pilotage des consommations
- Optimisation ou changement de contrat d'abonnement
- Remplacement de machines/équipements très consommateurs
- Remplacement des éclairages
- Amélioration de l'entretien des équipements (fours, équipements frigorifiques, etc)
- Installation d'équipements complémentaires (exemple : récupérateur de chaleur)
- Autre(s), précisez :

**Q14\_Quelles sont vos motivations dans votre engagement à réduire vos consommations d'énergie ? (plusieurs réponses possibles)**

**MOUVEMENT ALÉATOIRE**

- Embellissement des locaux
- Amélioration du confort thermique des locaux
- Réduction des factures énergétiques
- Investissement pour l'avenir (Plus-value à la revente des locaux)
- Entretien/pérennité du bâti
- Attractivité auprès des clients
- Enjeu d'image auprès des collaborateurs
- Convictions et valeurs environnementales
- Le fait de profiter des opportunités et d'aides

**Q15\_Quels sont les freins dans la mise en œuvre de ces démarches ? (en 1<sup>er</sup>, en 2<sup>ème</sup>, en 3<sup>ème</sup>)**

**MOUVEMENT ALÉATOIRE**

- Coût
- Manque de temps
- Crainte d'une baisse d'activité liée aux travaux de rénovation
- Le fait d'être locataire des locaux
- Manque d'accompagnement et de conseils
- Manque de d'informations/de connaissances des dispositifs d'aide et d'accompagnement mobilisables
- Manque d'intérêt pour ces problématiques
- J'ai des doutes sur l'impact des actions
- C'est d'abord à d'autres entreprises de faire des économies d'énergies

### THÉMATIQUE 3\_CONNAISSANCE ET APPETENCE POUR LES DISPOSITIFS PROPOSES PAR L'ADEME EN MATIERE DE RENOVATION ENERGETIQUE

**Q17\_ Pourriez-vous nous indiquer pour chacun de ces dispositifs si vous les trouvez compréhensibles/attractifs/utiles/adaptés à votre entreprise ?**

**Compréhensible/attractif/utile/adapté/je ne connais pas ce dispositif**

- Visite Energie
- Diag Eco-Flux
- France relance Transition Ecologique des commerçants et artisans
- TPE/PME Gagnantes sur tous les coûts
- Espace Conseils FAIRE
- Prêt Economies d'Energie
- Prêt Vert
- Crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des TPE/PME
- Certificats d'Economies d'Energie
- Eco Energie pour les Pros
- Eco Pro

**Q18\_Parmi les affirmations suivantes, pourriez-vous indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas d'accord du tout:**

	1.Je pense qu'il est globalement facile de réaliser des travaux de réduction de consommations d'énergies.	2. Je pense qu'il est facile de mobiliser les aides et programmes auxquels j'ai droit.	3. Je pense que je serai facilement capable de réaliser les travaux de rénovation énergétique
Tout à fait d'accord			
D'accord			
Pas d'accord			
Pas d'accord du tout			

### THÉMATIQUE 4\_ATTENTES ET BESOINS EN MATIERE D'AIDE A LA RÉNOVATION ENERGÉTIQUE :

**Q19\_Quels sont vos besoins et vos attentes à l'égard des acteurs proposant des aides ou des accompagnements visant les économies d'énergie ? (Question ouverte)**

**Q20\_Parmi les acteurs suivants, lesquels vous semblent les plus à même de proposer des dispositifs d'aides ou d'accompagnement (plusieurs réponses possibles) ? MOUVEMENT ALEATOIRE**

- L'Etat (crédit d'impôt)
- Les collectivités locales (régions, départements, communes etc) et leurs structures dépendantes
- Les syndicats d'énergie
- Les Chambres consulaires (CCI/CMA)
- Les fédérations professionnelles
- L'ADEME
- Des associations spécialisées
- Des entreprises du bâtiment
- Des cabinets de conseil
- Les banques

### THÉMATIQUE 5\_QUESTION DE PRÉ-RECRUTEMENT :

**Q21\_Nous vous remercions pour le temps que vous nous avez consacré.**

**Nous vous proposons de prolonger cet échange lors d'un entretien qualitatif d'environ 30 minutes par téléphone ?**

**Etes-vous d'accord pour que nous fixions un rendez-vous téléphonique ?**

- Oui

- Non

Si oui : Email + téléphone.

### **SIGNALETIQUE QUOTAS / CRITERES :**

#### **QUOTAS :**

##### ➤ **SECTEUR :**

- Commerces
- Artisanat
- Bureaux
- Local de stockage
- Restauration et hébergements
- Santé humaine et action sociale
- Enseignement privé
- Activité récréative privée

##### ➤ **FONCTION :**

- Dirigeant
- Responsable de la politique environnementale de l'entreprise, Responsable RSE
- Responsable financier
- Autre salarié

##### ➤ **REGION :**

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bourgogne- Franche-Comté
- Bretagne
- Centre - Val de Loire
- Corse
- Grand Est
- Hauts-de-France
- Île-de-France
- Normandie
- Nouvelle Aquitaine
- Occitanie
- Pays de la Loire
- Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Départements et régions d'Outre-Mer

##### ➤ **NOMBRE DE SALARIES :**

- Moins de 5
- 5 à 10
- 10 à 25
- 25 à 50
- 50 à 100
- Plus de 100

#### **CRITERES :**

##### ➤ **CHIFFRE D'AFFAIRES : OK**

- Moins de 50 000 euros
- 50 000 euros à 100 000 euros
- 100 000 euros à 250 000 euros
- 250 000 euros à 500 000 euros
- 500 000 euros à 1 million
- Plus d'un million d'euros

##### ➤ **SURFACE : OK**

- Moins de 50 m<sup>2</sup>
- 50 à 100 m<sup>2</sup>

- 100 à 250 m<sup>2</sup>
- 250 à 500 m<sup>2</sup>
- 500 à 1000 m<sup>2</sup>
- Plus de 1000 m<sup>2</sup>

➤ **LOCATAIRE/PROPRIETAIRE : OK**

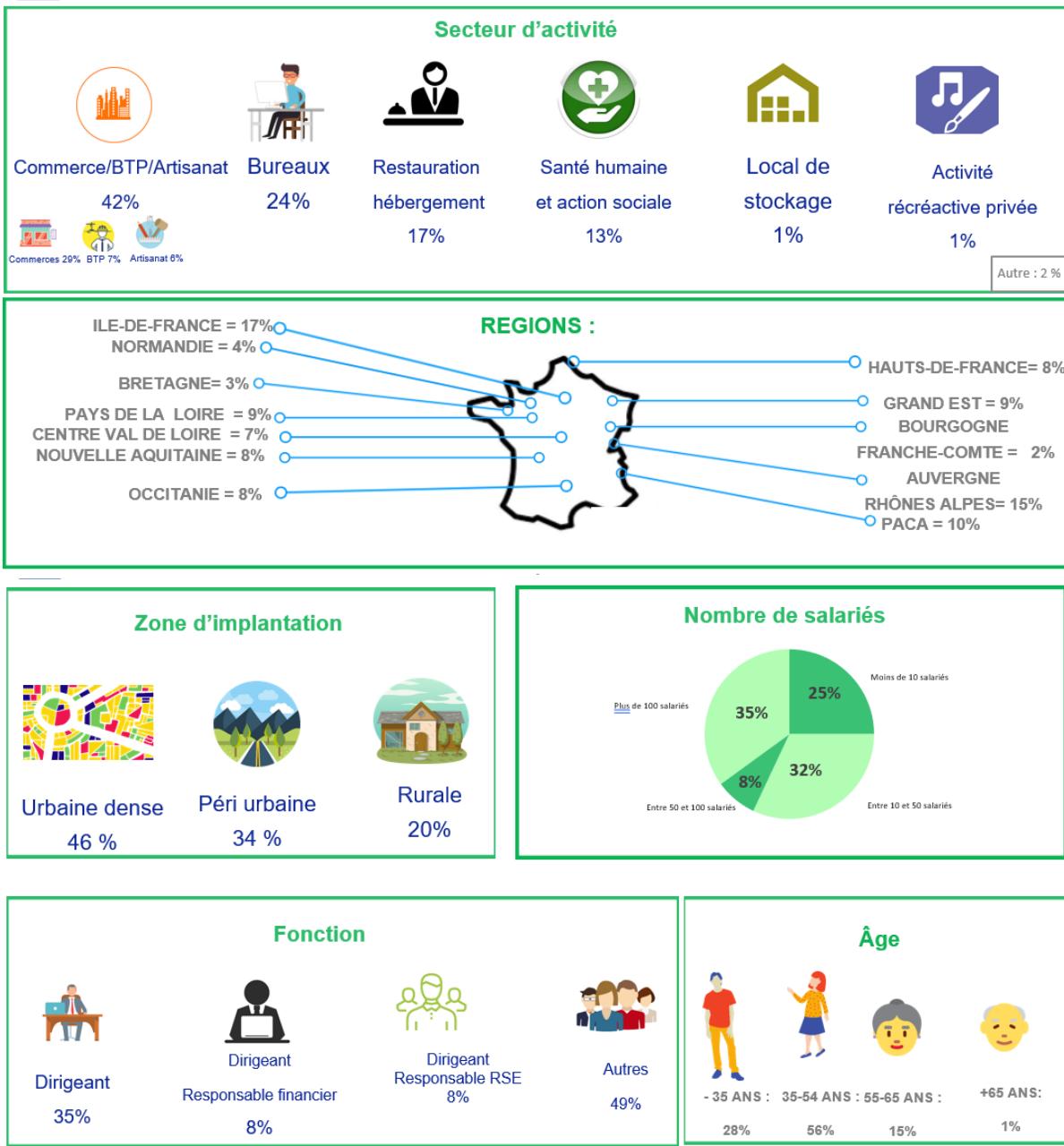
- Locataire
- Co-locataire
- Propriétaire
- Co-propriétaire
- Autre :

> ÂGE = tranches classiques

➤ **ZONE OK**

- Urbaine dense
- Péri-urbaine
- Rurale

## ANNEXE 2 : DETAIL DE L'ECHANTILLONNAGE POUR LA DIFFUSION DU QUESTIONNAIRE QUANTITATIF



## ANNEXE 3 : TRAMES DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

- Trame entreprises

### THÉMATIQUE 1\_SENSIBILITÉ AUX PROBLEMATIQUES DE REDUCTION DES CONSOMMATIONS D'ENERGIE

**Q1. Pouvez-vous me décrire votre fonction et vos missions au sein de votre entreprise ?**

**Q2. Pensez-vous que votre secteur d'activité est sensible aux questions environnementales, de réduction des consommations d'énergie et de ressources ?**

**Q3. Savez-vous comment faire des économies d'énergie ?**

**Q4. A quoi associez-vous spontanément les mesures d'économie d'énergie dans votre secteur et dans votre entreprise ?**

**Q5. Avez-vous déjà entrepris des démarches et/ou travaux visant à réduire votre consommation d'énergie au cours des 5 dernières années (voir descriptif Q3)?**

Oui ; aller en Q6

Non : aller en Q13

**Q6. Si oui Q5 :**

S'agissait-il de :

- Travaux de rénovation énergétique (isolations des murs/planchers/toit, remplacement du système de chauffage, remplacement du système d'eau chaude sanitaire...)
- Démarches, autres que des travaux de rénovation énergétique, visant à réduire vos consommations énergétiques (pilotage des consommations énergétiques, éco-gestes (limiter les périodes d'éclairage, ne pas laisser les appareils en veille la nuit...), remplacement des éclairages, amélioration de l'entretien des équipements...)

**Q7. Quelles démarches et ou travaux parmi les suivants, avez-vous entrepris concrètement pour réaliser des économies d'énergie au cours des 2 dernières années ? (plusieurs réponses possibles)**

*Les travaux de rénovation énergétique*

- Travaux d'isolation (murs, toiture, plancher ...)
- Remplacement du système de chauffage
- Remplacement du système de production d'eau chaude sanitaire (ECS)
- Installation/remplacement du système de ventilation
- Autre, précisez :

*Les démarches d'efficacité énergétique*

- Eco-gestes (limiter les périodes d'éclairage du local, ne pas laisser les appareils en veille la nuit, utiliser raisonnablement le chauffage en hiver et la climatisation en été, ...)
- Installation d'un système de pilotage des consommations
- Optimisation ou changement de contrat d'abonnement
- Remplacement de machines/équipements très consommateurs
- Remplacement des éclairages
- Amélioration de l'entretien des équipements (fours, équipements frigorifiques, etc)
- Installation d'équipements complémentaires (exemple : récupérateur de chaleur)
- Autre, précisez :

**Q8. Pouvez-vous me décrire la nature des travaux réalisés, leur durée et leur coût ?**

**Q9. Avez-vous bénéficié d'aides ou d'accompagnement dans la réalisation de ces démarches et travaux ?**

Oui

Non

**Q10. Si oui en Q9 : Pouvez-vous me décrire le type d'accompagnement dont vous avez bénéficié, les prestations proposées et le coût ?**

1. Le nom du dispositif :
2. Technique/ Administratif/Financier/Juridique :
3. Prestations proposées :
4. Coût en KE:

**Q11. Avez-vous été satisfait de l'accompagnement dont vous avez bénéficié ?**

- Tout à fait
- Assez Peu
- Pas du tout

**Q12. Pourquoi, pour quelles raisons ?**

#### **THÉMATIQUE 2\_MOTIVATIONS ET FREINS DANS LES DÉMARCHES DE REDUCTION DES CONSOMMATIONS D'ENERGIE :**

**Q13. Parmi les actions en matière de réduction des consommations d'énergie suivantes, lesquelles seriez-vous prêt à mettre en place dans votre entreprise ?**

**à court terme (moins d'un an)      à moyen terme (deux à trois ans)**

*Les travaux de rénovation énergétique*

- Travaux d'isolation (murs, toiture, plancher ...)
- Remplacement du système de chauffage
- Remplacement du système de production d'eau chaude sanitaire (ECS)
- Installation/remplacement du système de ventilation
- Autre, précisez :

*Les démarches d'efficacité énergétique*

- Eco-gestes (limiter les périodes d'éclairage du local, ne pas laisser les appareils en veille la nuit, utiliser raisonnablement le chauffage en hiver et la climatisation en été, ...)
- Installation d'un système de pilotage des consommations
- Optimisation ou changement de contrat d'abonnement
- Remplacement de machines/équipements très consommateurs
- Remplacement des éclairages
- Amélioration de l'entretien des équipements (four, équipements frigorifiques, etc)
- Installation d'équipements complémentaires (exemple : récupérateur de chaleur)
- Autre(s), précisez :

**Q14. Pourquoi, pour quelles raisons seriez-vous prêts à les mettre en place ?**

**Q15. Quelles sont vos motivations dans votre engagement à réduire vos consommations d'énergie ? (en spontanée)**

**Q16. Et parmi les motivations suivantes, quelles sont celles qui vous motivent le plus à réduire vos consommations d'énergie ? (plusieurs réponses possibles)**

- Embellissement des locaux
- Amélioration du confort thermique des locaux
- Réduction des factures énergétiques
- Investissement pour l'avenir (Plus-value à la revente des locaux)
- Entretien/pérennité du bâti
- Attractivité auprès des clients
- Enjeu d'image auprès des collaborateurs
- Convictions et valeurs environnementales
- Le fait de profiter des opportunités et d'aides

**Q17. Relancer sur les 3 réponses principales**

**Q18. Quels sont les freins dans la mise en œuvre de ces démarches ?**

**Q19. Et parmi les freins suivants, quels sont ceux dans la mise en œuvre de ces démarches ?**

- Coût
- Manque de temps
- Le fait d'être locataire des locaux
- Certains choix impactant mes consommations d'énergie me sont imposés par l'enseigne pour laquelle je suis franchisée et je n'ai que peu de marges de manœuvre (travaux, réduction de l'éclairage ...)
- Incompatibilité de la mise en œuvre de ces démarches avec les normes d'hygiène-sécurité de mon activité
- Crainte d'une baisse d'activité liée aux travaux de rénovation
- Manque de connaissance, d'accompagnement et de conseils
- Manque de d'informations/de connaissances des dispositifs d'aide et d'accompagnement mobilisables
- Manque d'intérêt pour ces problématiques
- J'ai des doutes sur l'impact des actions (les charges d'énergie ne représentent qu'une faible partie de mes charges)
- C'est d'abord à d'autres entreprises de faire des économies d'énergies

**Q20. Relance sur les 3 freins principaux**

**Q21. Quel est l'enveloppe budgétaire moyenne que vous seriez prêt à allouer à la mise en œuvre d'actions d'économie d'énergie ?**

### THÉMATIQUE 3\_CONNAISSANCE ET APPETENCE POUR LES DISPOSITIFS PROPOSÉS PAR L'ADEME EN MATIÈRE DE RENOVATION ENERGETIQUE

**Q22. Connaissez-vous les dispositifs d'accompagnement et d'aides financières et fiscales ?**

oui      non

**Dispositif d'accompagnement**

**Dispositif d'aides financières et fiscales**

**Q23. Quels sont ceux que vous connaissez spontanément ?**

**Q24. Pourriez-vous nous indiquer pour chacun de ces dispositifs si vous les connaissez et ce que vous en pensez (utile, attractif, compréhensible) ?**

**Connaissance (oui/non) et si oui qu'en pensez-vous ?**

- Visite Energie :
- Diag Eco-Flux :
- France relance Transition Ecologique des commerçants et artisans :
- TPE/PME Gagnantes sur tous les coûts :
- Espace Conseils FAIRE :
- Prêt Economies d'Energie :
- Prêt Vert :
- Crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des TPE/PME :
- Certificats d'Economies d'Energie :
- Eco Energie pour les Pros :

- Eco Pro :

**Q25. Quels sont vos besoins en matière d'accompagnement?**

**Q26. De quelle manière cet accompagnement peut-il se matérialiser ?**

**THÉMATIQUE 4\_ATTENTES ET BESOINS EN MATIERE D'AIDE A LA RÉNOVATION ENERGÉTIQUE :**

**Q27. En un mot ou un adjectif, comment accroître l'intérêt des petites entreprises pour l'efficacité énergétique ?**

**Q28. Quels sont vos besoins et vos attentes à l'égard des acteurs proposant des aides ou des accompagnements visant les économies d'énergie ? (Question ouverte)**

- Variables signalétiques
- Quelle est approximativement la surface de votre entreprise ?

- Trame accompagnants

**Q1. Pouvez-vous svp décrire votre fonction et vos missions au sein de votre structure? (Relance sur l'accompagnement technique/ administratif/ financier/ juridique)**

**Q2. Pouvez-vous me parler d'une success story, d'une entreprise que vous avez accompagné dans le cadre de travaux de rénovations énergétiques ou d'économie d'énergie afin d'améliorer l'efficacité énergétique ?**

**Q3. Pourriez-vous nous indiquer pour chacun de ces dispositifs si vous les trouvez compréhensibles/attractifs/utiles ?**

**Compréhensible/attractif/utile/je ne connais pas ce dispositif**

- Visite Energie
- Diag Eco-Flux
- France relance Transition Écologique des commerçants et artisans
- TPE/PME Gagnantes sur tous les coûts
- Espace Conseils FAIRE
- Prêt Économies d'énergie
- Prêt vert
- Crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des TPE/PME
- Certificats d'Economie d'Energie
- Eco Energie pour les Pros
- Eco Pro

**Q4. Quels sont les freins principaux à l'accompagnement des entreprises dans l'efficacité énergétique ?**

**Q5 à Q.13. Parmi les freins suivants, quels arguments et/ou objections, selon vous, peuvent être apportées pour motiver les responsables des petites entreprises du tertiaire privé à s'engager dans des travaux de rénovation énergétique et d'amélioration de l'efficacité énergétique ?**

- Coût
- Manque de temps
- Crainte d'une baisse d'activité liée aux travaux de rénovation
- Le fait d'être locataire des locaux
- Manque d'accompagnement et de conseils
- Manque de d'informations/de connaissances des dispositifs d'aide et d'accompagnement mobilisables
- Manque d'intérêt pour ces problématiques
- J'ai des doutes sur l'impact des actions
- C'est d'abord à d'autres entreprises de faire des économies d'énergies

**Q14 Quel bilan tirez-vous des actions que vous entrepenez sur du point de vue de l'efficacité énergétique (rénovation comprise) des entreprises ?**

**Q15. Quelles recommandations donneriez-vous à l'ADEME pour améliorer le service rendu aux entreprises par les Espaces Conseil FAIRE?**

**Q16. Quel soutien attendez-vous de l'ADEME pour mener à bien votre mission ?**

Les retranscriptions anonymisées des entretiens sont disponibles auprès de l'ADEME, sur demande.

Contact : [arthur.pagot@ademe](mailto:arthur.pagot@ademe)

## ANNEXE 4 : SEGMENTATION DES FACTEURS DE DECISIONS PROPOSEES PAR KONTOKOSTA (2016)

C.E. Kontokosta / Energy and Buildings 131 (2016) 1–20

	Number of Observations	373		
	LR chi2 (35)	118.97		
	Prob ?> chi2	0.000		
	Log likelihood	-158.360		
	Pseudo R2	0.273		
		Odds Ratio	Std. Err.	
<i>Ownership Type</i>				
REIT	0.249	0.164	**	
Institutional	0.419	0.258		
Government	0.922	0.871		
Private	0.172	0.109	***	
<i>Market</i>				
Atlanta	2.149	2.535		
Boston	8.153	13.582		
Chicago	0.631	0.742		
Denver	0.405	0.464		
Dallas	1.563	1.968		
Houston	0.584	0.700		
Los Angeles	1.461	1.651		
Minneapolis	0.058	0.082	**	
Orland	0.069	0.106	*	
Philadelphia	0.321	0.482		
Phoenix	0.706	0.842		
Sacramento	3.190	4.390		
San Diego	0.637	0.992		
Seattle	0.929	1.040		
San Francisco	0.883	0.989		
Salt Lake City	1.044	1.377		
Washington DC	0.194	0.231		
<i>Tenant Demand</i>				
Tenant Asked for Energy Star Score (binary)	1.790	0.739		
<i>Construction Type</i>				
Masonry	2.692	1.433	*	
Reinforced Concre	1.535	0.554		
<i>Building Size</i>				
Gross Floor Area ('000s)	0.999	0.001		
Number of Floors	1.028	0.027		
<i>Energy Profile</i>				
Weather Normalized Source EUI (log)	0.827	0.220		
Heating Type - Fuel Oil	4.200	7.418		
HeatingType - Steam	1.515	1.542		
Heating Type - Electric	2.349	0.989	**	
Heating Type - Other (does not include natural gas)	0.217	0.210		
<i>Building Age</i>				
Built Before 1950	4.812	4.534	*	
Built 1950 to 1969	37.008	31.137	***	
Built 1970 to 1989	19.639	10.956	***	
Built 1990 to 1999	4.804	2.966	**	
Constant	0.184	0.345		

## L'ADEME EN BREF

À l'ADEME - l'Agence de la transition écologique - nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, air, économie circulaire, alimentation, déchets, sols, etc., nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

## LES COLLECTIONS DE L'ADÉME

### FAITS ET CHIFFRES



L'ADÉME référent : Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.

### CLÉS POUR AGIR



L'ADÉME facilitateur : Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en œuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.



### ILS L'ONT FAIT

L'ADÉME catalyseur : Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.



### EXPERTISES

L'ADÉME expert : Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard



### HORIZONS

L'ADÉME tournée vers l'avenir : Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.

## INTERET DES PETITES ENTREPRISES TERTIAIRES POUR L'EFFICACITE ENERGETIQUE

Les entreprises du petit tertiaire privé représentent 39% des surfaces du parc tertiaire privé. Pourtant, ces petites entreprises sont encore peu connues et les dispositifs d'aide et d'accompagnement à l'efficacité et à la rénovation énergétique mal adaptés à leurs caractéristiques.

L'étude sociologique de l'intérêt de ces entreprises du point de vue de l'efficacité énergétique vise à appréhender cette cible et ses mécanismes de décision au regard de la mise en œuvre d'actions. Ses résultats doivent ainsi permettre aux conseillers d'acquérir un socle de connaissances psychosociales utiles pour améliorer l'accompagnement qu'ils dispensent aux entreprises.

L'étude s'est appuyée à la fois sur des données quantitatives (mobilisation de différentes bases de données pour établir un panorama du parc français, questionnaire mené auprès de 400 entreprises) et des données qualitatives (analyse bibliographique, analyse des dispositifs d'aide et d'accompagnement existants et série de 30 entretiens individuels réalisés avec des entreprises et des accompagnants (conseillers)).

Les nombreuses ressources mobilisées pour cette étude permettent d'approcher avec précision les freins (le coût, le manque de temps, la complexité des dispositifs...) et motivations (la réduction des coûts, les bénéfices «étendues» ou «secondaires», la connaissance des enjeux climatiques...) du passage à l'action. La psycho-sociologie apporte un éclairage sur les différents stades de changement et propose des pistes d'actions concrètes et appropriées à ceux-ci, pour susciter l'adhésion et enclencher des transformations. Des recommandations pour améliorer l'information du petit tertiaire privé, enrichir les ressources dédiées aux accompagnants et optimiser les offres de financements disponibles sont proposées à la fin de l'étude.

*Cette étude sociologique vise à appréhender la cible du petit tertiaire privé et ses mécanismes de décision au regard de la mise en œuvre d'actions d'efficacité énergétique (freins et motivations). La psycho-sociologie apporte un éclairage sur les différents stades de changement et propose des pistes d'actions concrètes et appropriées à ceux-ci, pour susciter l'adhésion et enclencher des transformations.*

