

Organiser l'envoi de contacts qualifiés par un partenaire bancaire

Fiche
n° 9

Retour d'expérience du réseau France Rénov' pour mobiliser les professionnels autour de la rénovation

Initiative portée par :



Cible : Professionnel·les de la finance (banques, agences bancaires)

Type d'action : Démarche partenariale

Période : Automne 2020 (premiers échanges) – Toujours en cours

Nouvelle
relation



Consolidation
de la relation



Relation
établie



Journée de sensibilisation par l'ALTE 69 et l'ALEC Lyon auprès des collaborateurs de la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes, en 2023

Description de l'initiative

Nature de l'action

Mise en place d'un partenariat entre un Espace Conseil France Rénov' et une banque

Ce partenariat bancaire permet d'identifier les clients de la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes envisageant un projet de rénovation énergétique et de les orienter vers l'ALTE 69 / ALEC Lyon le plus en amont possible, puis d'assurer un suivi et une traçabilité partagés des projets de rénovation entrepris, avec l'accord des clients. Lorsque les clients de la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes consultent leur conseiller·ère bancaire pour un projet de rénovation énergétique, le·la conseiller·ère bancaire envoie les informations sur le projet (après accord du client) par mail à l'ALTE 69 / ALEC Lyon.

Le parcours client depuis la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes à l'Espace Conseil France Rénov' :



Contexte de l'initiative

PERSONNE EN CHARGE DE L'INITIATIVE

Pauline Michaud

- Diplômée Sciences Po, option communication ;
- Lors de son recrutement via le programme Actimmo, l'ALTE 69 cherchait quelqu'un capable de comprendre les enjeux et de construire des partenariats ;
- Pour l'apport de compétences techniques sur la rénovation, un binôme avec un conseiller France Rénov' a été formé ;
- Aude Lucas a repris ce poste après le départ de Pauline Michaud.

Territoire de mise en oeuvre

- Cette initiative a été mise en œuvre initialement à l'échelle du département du Rhône (69) et de la métropole de Lyon car c'est une action partenariale entre l'ALTE 69 et l'ALEC de Lyon ;
- Au final, le territoire d'intervention s'est élargi à l'ensemble de la zone couverte par la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes, soit la majorité de la région, et le partenariat aux Espaces Conseil France Rénov' des territoires concernés ;
- La banque avait signé en 2019 une [charte d'engagement](#) à l'échelle régionale avec la Région, l'ADEME, la DREAL. La banque souhaitait se positionner sur la rénovation énergétique sans savoir comment mettre en œuvre des actions concrètes. Le partenariat local initié par l'ALTE 69 dans le cadre du programme Actimmo répondait donc aux attentes de la banque, et à la stratégie de partenariat du conseil régional d'Auvergne-Rhône-Alpes et de l'ADEME.

Mise en oeuvre et planning

Dans le cadre d'Actimmo, l'ALTE 69 a démarché l'ensemble des agences bancaires du territoire. Concernant la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes, l'ALTE 69 a échangé d'abord avec le responsable RSE. C'est ensuite avec le directeur régional des solutions immobilières, qui avait envie de faire évoluer ses pratiques, que cette démarche s'est concrétisée. Plusieurs échanges ont eu lieu (réunions en présentiel, échanges téléphoniques, emails) pour aboutir à ce partenariat.

Le partenariat répond aux besoins des Espaces Conseil **France Rénov'** d'encourager le financement des travaux de rénovation ambitieux, et de faciliter la levée de difficultés rencontrées par les ménages dans les agences bancaires. Pour la banque, ce partenariat permet d'avoir une garantie sur la qualité et la performance des travaux réalisés, et de disposer de la certitude que ses clients reviennent vers elle pour le financement :

- La banque préfère financer des travaux ambitieux et performants réduisant les charges en énergie de ses clients (et donc augmentant ses capacités financières) plutôt que des travaux moins pertinents (ex : pompe à chaleur sur des passoires thermiques) ;
- Le conseil indépendant de l'ALTE 69/ALEC Lyon qui oriente vers la rénovation performante sécurise le parcours et rassure la banque d'un point de vue technique et financier ; la banque sait que le ménage aura une information complète sur les aides auxquelles il a droit et sera accompagné sur leur mobilisation et sur son projet plus généralement ;
- La transparence sur le suivi des contacts via la fiche de liaison (approuvée par le client) garantit un retour vers la banque après l'accompagnement par l'ALTE 69/ALEC Lyon.

Des échanges réguliers ont lieu entre l'ALTE 69/ALEC Lyon et la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes pour partager les projets remontés. Au début, ces réunions avaient lieu chaque semaine, à la demande de la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes qui souhaitait s'assurer du retour de ses clients. Maintenant, des échanges mensuels suffisent.

Objectifs et résultats

L'ALTE 69 cherchait via ce partenariat à massifier l'offre d'EcoPTZ sur son territoire et à financer la rénovation performante, via un accompagnement dans le changement de ses process et de sa politique. Un objectif était aussi d'avoir un référent interne à la banque, qui puisse être contacté en cas de difficulté (par exemple, pour comprendre les raisons du refus d'un EcoPTZ pour un particulier accompagné).

Résultats

Depuis le déploiement de ce dispositif début 2022 dans plus de 50% des agences de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes

	2022	2023
Nombre de fiches de liaison	1 033	1 450 (jusqu'au 19/09/2023)
Nombre de dossiers EcoPTZ accompagnés	674 <i>Dont 34 en rénovation globale</i>	666 (jusqu'à fin juillet 2023) <i>Dont 53 en rénovation globale</i>

La part des EcoPTZ a fortement augmenté depuis 2022 (+46% en volume et + 61% valeur). 15% des EcoPTZ sont des EcoPTZ rénovation globale, le montant moyen des EcoPTZ rénovation globale s'élève aujourd'hui à 47 000 €, celui de l'ensemble des EcoPTZ à 16 500 €, soit au-delà du mono-geste de travaux.

Le partenariat a permis de créer une relation de confiance entre l'ALTE 69/ALEC Lyon et la banque, de changer les habitudes de travail, et de construire un partenariat de long-terme ; l'Espace Conseil **France Rénov'** intervient dans des réunions de managers ou conseillers bancaires pour apporter de l'expertise et accompagner le changement des pratiques. L'ALTE 69/ALEC Lyon a aussi appris à s'adapter à la logique quantitative et de suivi inhérente à un acteur privé qui doit pouvoir juger de l'intérêt économique apporté par ce partenariat pour assurer son équilibre économique.

Conseils

- Contacter de nombreuses personnes et ne pas se décourager si les premières réponses sont négatives ; la réceptivité au sujet est très variable (dépend de l'organisation, mais aussi et surtout de la personne) ;
- Trouver une enseigne motrice et volontaire avec laquelle réussir la preuve de concept, et qui potentiellement attire d'autres enseignes ;
- Adapter son discours et les modalités de rencontre à son interlocuteur ;
- Montrer à la banque que le-la conseiller-e **France Rénov'** connaît les enjeux du financement ;
- Dédier 1 ETP formé à l'animation des professionnel·les ;
- Mesurer sur la durée l'impact du partenariat à travers le suivi d'indicateurs (nombre et typologie d'EcoPTZ, actes réalisés, typologies de projets...).

Budget

Financement :

- L'idée de ce partenariat est née du programme Actimmo (pilote par le CLER et Hespul), qui finançait du temps de démarchage des conseillers France Rénov' auprès des acteurs de l'immobilier jusqu'à fin 2021 (0,22 €/habitant/an) ;
- Aujourd'hui le financement se fait via l'acte C3 du programme SARE (0,1 €/habitant/an).

CONDITIONS

- Disposer d'au moins un-e conseiller-e **France Rénov'** (1 ETP) formé aux enjeux des professions bancaires et du moment clé de la transaction immobilière ;
- Avoir une volonté (à l'échelle de la direction) de nouer des partenariats avec des acteurs privés.

Contact

Michaël EVRARD, directeur de l'ALTE 69
michael.evrard@alte69.org
09 72 15 66 79

Ressources

[Vidéo](#) de présentation du partenariat
[Interview](#) d'Audrey Nomdedeu de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes.
Post [Linkedin](#)