

# Comment mobiliser les professionnels ?

---



Octobre  
2025



**CLÉS POUR AGIR**

Echanges de bonnes  
pratiques de conseillers  
France Rénov'

---



# REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier avant toutes les personnes ayant participé aux temps d'échanges qui ont permis de synthétiser les préconisations présentes dans ce rapport : les conseillers et chargés de mission des Espaces Conseil France Rénov' ainsi que les représentants des collectivités encadrantes et des structures d'accompagnement sur la thématique de la mobilisation des professionnels (près de 150 participants sur 7 temps d'échanges).

Merci également aux membres de l'équipe SARE et du Service Bâtiment de l'ADEME qui ont encadré ces temps d'échanges et consigné les retours d'expériences partagés par les participants.

Enfin nous remercions l'Anah pour son soutien dans la réalisation et le partage au réseau de ce document.

## CITATION DE CE RAPPORT

Rédaction : Christophe DREUIL, ADEME, Fabienne GLOMOT, ADEME. 2024. Comment mobiliser les professionnels. 28 pages.

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

**Ce document est diffusé par l'ADEME**

**ADEME**

*20, avenue du Grésillé*

*BP 90 406 | 49004 Angers Cedex 01*

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.

# Synthèses d'échanges entre conseillers France Rénov' sur leurs actions de mobilisation des professionnels

Les acteurs de l'actuel réseau France Rénov' mènent des actions visant à mobiliser les professionnels de leurs territoires depuis plusieurs années. On peut notamment citer l'apparition formelle de cette mission lors de l'appel à manifestation d'intérêt lancé par l'ADEME pour la création de Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE) en 2014, mais les autres structures menaient également ce type de démarche en annexe de leurs missions principales, guidées par le besoin de connaître le tissu économique de leur territoire pour le relier aux projets qu'elles accompagnaient.

Entre avril 2022 & février 2023, l'ADEME a organisé 7 temps d'échanges entre conseillers afin qu'ils puissent partager leurs expériences sur la mobilisation d'une cible professionnelle en particulier. Répartis en petits groupes ils pouvaient ainsi évoquer leurs succès mais aussi les difficultés rencontrées, les tentatives réalisées, les outils sur lesquels ils se sont appuyés...

Le principe était simple : **les conseillers parlent aux conseillers.**

Les 7 thématiques proposées :

- Artisans : Avoir une liste d'artisans partenaires recommandés par mon Espace Conseil  
*15 avril 2022*
- Banques (et courtiers en financement) : comment développer un partenariat, quelles finalités ?  
*6 mai 2022*
- Agents immobiliers : comment développer un partenariat, quelles finalités ?  
*25 mai 2022*
- Artisans, manque de pros RGE sur mon territoire : comment mener les pros vers RGE ?  
*24 juin 2022*
- Pourquoi et comment mobiliser les architectes et Maîtres d'Œuvre sur mon territoire ?  
*21 novembre 2022*
- Pourquoi et comment encourager la création de groupements d'artisans sur mon territoire ?  
*12 décembre 2022*
- Notaires, comment développer un partenariat, quelles finalités ?  
*21 février 2023*

Nous rassemblons dans les pages qui suivent les comptes rendus synthétiques de ces échanges (réorganisés avec une logique thématique).

Ce guide est donc rédigé par l'ADEME mais il **reflète directement les retours des participants à ces temps d'échanges** (conseillers ou animateurs du réseau France Rénov' financés par le programme SARE).

Ces recommandations sont donc des propositions pouvant être appliquées ensemble ou séparément, elles n'ont pas vocation à être exhaustives ou impartiales.

Seules les sections encadrées en jaune comme ici sont des ajouts récents proposés par l'ADEME pour apporter un complément d'information sur une thématique donnée.

L'animation du réseau France Rénov' sur cette thématique de mobilisation des professionnels continue désormais au travers de son pilotage par l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah)

# Sommaire

<b>01. 8 Conseils pour approcher un acteur professionnel .....</b>	<b>5</b>
<b>02. Les professionnels du Bâtiment .....</b>	<b>8</b>
Artisans : Comment mener les pros vers la mention RGE ? .....	9
Artisans : Liste d'artisans partenaires recommandés par mon Espace Conseil .....	12
Artisans : Pourquoi et comment encourager la création de groupements sur mon territoire ? .....	15
Architectes et Maîtres d'Œuvre : Comment et pourquoi les mobiliser ? .....	17
<b>03. Les professionnels du financement et de l'immobilier.....</b>	<b>19</b>
Banques.....	20
Agents immobiliers .....	22
Notaires.....	25

# 01.

## 8 conseils pour approcher un acteur professionnel



Echanger avec un professionnel et le convaincre des enjeux de la rénovation énergétique ne se fait pas de la même façon qu'avec un particulier, interlocuteur principal du réseau France Rénov'.

Ces 8 principes généraux peuvent s'appliquer pour tous les acteurs économiques, ce sont des conseils d'attitudes à adopter lorsque vous envisagez d'approcher un professionnel dans le but de développer un partenariat.

## Bien définir sa stratégie

Débuter une relation sans prévoir les moyens (temps, outils) pour la développer sera presque contre-productif car cela va laisser une image d'inefficacité. Il est donc préférable de bien cibler les acteurs que vous souhaitez contacter et de les prioriser.

Bien définir ce que l'on attend d'un acteur avant de le rencontrer, mais savoir ne pas se limiter à cela pour éviter un échange unilatéral (être l'écoute de ses attentes et besoins).

Identifier les professionnels motivés ou déjà impliqués sur le sujet afin de les inciter à être un moteur pour la motivation de leurs partenaires et des autres acteurs de leur secteur. Attention : se contenter de privilégier ces acteurs peut revenir à mettre de l'énergie à convaincre des convaincus.

## Adapter son discours

On ne peut pas approcher un notaire ou un artisan de la même manière : sujets abordés, ton du discours, tenues vestimentaires doivent correspondre à votre interlocuteur.

Une posture trop militante sera quant à elle souvent néfaste à l'établissement d'un dialogue.

## Comprendre votre interlocuteur

Il est primordial de connaître et comprendre la logique de fonctionnement de votre interlocuteur. Le but n'est pas de changer sa façon de penser ou d'être d'accord avec lui, mais bien de comprendre comment il va prendre des décisions pour favoriser l'échange à votre avantage.

- Privilégier l'écoute (active) : poser des questions ouvertes pour bien identifier les besoins et préoccupations de votre interlocuteur ;
- Les considérations environnementales ne sont pas forcément sa priorité. S'il peut y être sensible à titre personnel, dans le cadre de sa profession son objectif principal est de faire des affaires et de générer des bénéfices ;
- Impliquer tous vos collaborateurs dans ces relations avec des professionnels leur permettra de comprendre comment ils fonctionnent afin de faciliter les synergies futures.

## Etablir une relation de confiance

Un partenariat, même signé, n'est pas une relation acquise.

La mobilisation d'un acteur ne se fait pas en une seule fois, il faut maintenir une animation régulière de ce partenariat et établir une relation de confiance (pour cela les rencontres physiques sont à privilégier, voir même dans un cadre extra-professionnel : faire du réseau)

## Multiplier les voies d'approche en simultané

L'approche locale est essentielle à un partenariat opérationnel.

Cependant avec les grands groupes une double approche locale (agences, etc.) et avec les têtes de réseaux (organisations professionnelles, responsables territoriaux, etc.) aura plus de chance d'aboutir à une relation forte et opérationnelle si tout cela est bien coordonné.

## Faire appel à l'image institutionnelle

Pour une première approche (courrier de contact, premier rendez-vous...) et des étapes clés d'une relation, la présence d'un élu et le support d'une collectivité est un énorme effet de levier sur l'intérêt de l'acteur approché.

⚠ Adapter l'échelon territorial de la collectivité/l'élu impliqué au territoire couvert par votre interlocuteur.

De même il est important de travailler en collaboration avec les différents services de vos collectivités, afin que leurs personnels aient le réflexe d'orienter divers acteurs vers votre structure.

## Utiliser les solutions déjà existantes

On souhaite souvent développer des méthodes d'approches innovantes et performantes, adaptées à notre besoin précis. Cependant l'expérience montre que cela revient souvent à proposer quelque chose existant déjà.

De nombreuses solutions existent et fonctionnent, parfois mises en place par certains acteurs professionnels de votre territoire. Il est important de concentrer son énergie à appliquer ces méthodes, et à les adapter lorsque cela est nécessaire, plutôt que de repartir de zéro.

## Organiser une réunion « ouverte »

Lorsqu'on organise des réunions ouvertes il est primordial de relancer plusieurs fois les invités (par mail puis téléphone si possible) pour s'assurer de leur présence. Cela exige du temps mais va permettre à votre réunion de toucher plus de monde.

De même par la suite il faut absolument recontacter rapidement les personnes ayant montré un signe d'intérêt afin de concrétiser ce travail. Elles reviendront rarement d'elles-mêmes, prises par leurs sujets prioritaires.

A noter qu'une première réunion d'information en groupe attirera toujours plus de monde car elle semble moins engageante qu'un rendez-vous bilatéral, et c'est l'occasion pour un professionnel de s'informer simplement sur un sujet, de juger de son intérêt en terme de business.

Comme indiqué ci-contre nous recommandons toutefois de s'appuyer sur les acteurs déjà en place pour organiser ces réunions.

# 02.

## Les professionnels du Bâtiment







# Artisans : Comment mener les pros vers la mention RGE ?

## Constats vis-à-vis des pros : les freins à passer une qualification ou certification RGE

Des pros ont renoncé au renouvellement de la certification à cause de la lourdeur administrative du dossier ou bien car ils n'en ont plus besoin pour remplir leur carnet de commande.

- Pas assez d'intérêt de la mention RGE pour certaines entreprises aujourd'hui, leur carnet de commande étant plein (envie) ;
- Les ressources (y compris humaines) :
  - Problème de la lourdeur du dossier administratif à monter à la suite de la formation RGE (surtout pour les petites structures) ;
  - La cotisation pour l'organisme certificateur/qualificateur est également estimée comme une source de non-renouvellement de la mention.

## Les partenaires sur qui les ECFR peuvent s'appuyer

Les Chambres de Métiers et de l'Artisanat régionales – CMA(R), ainsi que les syndicats professionnels du bâtiment, notamment la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB) et la Fédération Française du Bâtiment (FFB) :

- Elles proposent parfois un accompagnement au montage des dossiers RGE pour les artisans (service parfois payant) ;
- Elles informent et incitent les entreprises à se certifier ;
- Travailler localement avec ces organisations professionnelles qui n'ont pas toutes et pas partout les mêmes actions, identifier les bonnes actions sur d'autres territoires pour les inviter à intervenir sur le sujet si nécessaire ;
- S'appuyer sur les actions existantes de ces organisations pour toucher leurs adhérents (au travers des actions décrites ci-dessous par exemple), ne pas chercher à réinventer les choses.
  - Format à privilégier : Buffet/apéro à la fin fonctionne bien avec les artisans ; ou lors de leurs moments collectifs quotidiens (= tôt le matin chez les fournisseurs de matériaux).

Moins mobilisés historiquement par le réseau (car moins réceptifs), les **distributeurs de matériaux** semblent désormais être un relai pertinent et intéressé vers lequel se tourner. En effet la majorité des professionnels y passent chaque semaine s'approvisionner, et ont l'habitude de s'informer et se former auprès de ces acteurs.

Le [programme CEE OSCAR](#) a formé dans ces réseaux (ainsi qu'au sein des Organisations professionnelles et du réseau France Rénov') des **Référents d'Aide à la Rénovation (RAR)** pour accompagner les pros à la compréhension et sollicitation des aides financières. Ces acteurs peuvent être de bons relais vers la cible des professionnels de travaux ([identifiez ceux de votre territoire](#)).

## Exemples d'actions mises en œuvre

### Utiliser des formats existants et attractifs pour évoquer le RGE

- L'organisation d'ateliers techniques à destination des pro par l'ECFR (par exemple sur les matériaux biosourcés ou le bâti ancien) permet de créer du lien et de garder le contact avec les entreprises, ce qui est une occasion de promouvoir le RGE auprès d'elles ;
- Une réunion d'information sur les aides financières par l'ECFR auprès des artisans organisée par une organisation professionnelle ou la CMA permet de bien promouvoir l'intérêt du RGE.

### Développer des partenariats pour promouvoir la mention RGE

- La CMAR PACA organise des réunions avec Qualibat pour expliquer la qualification aux artisans ;
- La CMAR PACA a mis en place des partenariats avec banques et assureurs pour qu'ils se fassent le relai de l'intérêt du RGE auprès de leurs clients professionnels du bâtiment ;
- Campus Réno est un outil développé dans le cadre des [expéRENOs](#) pour les CAP/BEP qui permet de sensibiliser les jeunes à France Rénov', à l'importance de la rénovation de qualité et à l'importance du RGE. Travailler avec ces structures permet d'intégrer une intervention

d'un conseiller France Rénov' à ces formations. L'objectif est qu'ils en soient ensuite les ambassadeurs dans les entreprises qu'ils vont intégrer.

## Valoriser la mention RGE, rendre sa possession intéressante ou incontournable

### Aider les professionnels à obtenir leur mention RGE

- Les organisations professionnelles organisent des formations spécifiques RGE sur le territoire afin d'en faciliter l'accès ;
- Orienter les artisans vers des secrétaires administratifs du territoire pour le montage du dossier administratif RGE afin de leur faciliter la tâche ;
- Comme indiqué précédemment, la constitution du dossier de qualification/certification RGE est l'un des freins majeurs évoqués par les artisans pour l'obtention d'une mention RGE. Les accompagner sur ce sujet est donc un déclencheur avec un potentiel important.

### Idées d'actions

#### Connaissance du territoire et sensibilisation

- Identifier les entreprises qui sont sorties de la certification en comparant les fichiers RGE à différentes dates pour les inciter à se réengager (*voir page suivante*) ;
- Projet d'enquête sur auprès des artisans d'un territoire pour identifier les pistes d'action pour favoriser la dynamique RGE ;
- Ateliers pour bien montrer qu'il y a une vraie demande pour un corps de métier donné et un marché avec aides financières correspondantes.

#### Capter les personnes en formation ou en réorientation professionnelle

- Intervenir dans les centres de formation d'apprentis ou les lycées professionnels pour les sensibiliser, et plus généralement les centres de formation des professionnels en formation initiale ou continue (idée forte soulignée par le groupe) ;
- Reconversion ➔ Travail avec pôle emploi pour les accompagner sur « *est-ce qu'il y a un business ?* » et quantifier cela (Changements de carrière assez poussés par la crise. Manque de personnel).

#### Renforcer ses partenariats et améliorer la lisibilité des actions territoriales

- Proposer un planning avec les organisations professionnelles afin de cadencer les informations et messages transmis à leurs adhérents (cela renforce la dynamique partenariale).

### Comment convaincre les artisans ?

- « **C'est bon pour votre business** » : Présenter l'importance du marché de la rénovation **sur le territoire en chiffres** : nombre de rénovations énergétiques sur un an, chiffre d'affaires que cela représente, **projection sur les années à venir**, évaluation du chiffre d'affaires supplémentaire que cela va générer, nombre d'entreprises que cela doit mobiliser. Réaliser ce travail par poste de travaux afin de donner des indications précises au professionnels et lui permettre de se projeter. Réalisé avec succès sur la mobilisation des professionnels à Rouen, ou régulièrement par la CMAR PACA (notamment via le [dispositif Rénover+](#)) ;
- Il est plus facile de convaincre les jeunes entreprises de demander la certification, ainsi que celles qui ont le souhait de se développer (plus difficile a contrario pour les artisans qui travaillent seuls et veulent le rester) ;
- Arguments directs pour l'artisan : argument commercial d'accès à un marché captif, aides de l'état pour la rénovation mobilisables uniquement par les professionnels RGE, les marchés publics demandent le RGE, c'est aussi un signe de qualité, permet de ne pas être sous-traitant ;
- Un retour sur investissement en termes d'image : des chantiers plus hauts de gamme, permet de mieux satisfaire les clients ;
- Arguments génériques : changement climatique, besoin des particuliers, consommer moins d'énergie.

## Besoins identifiés :

- Redonner de l'attractivité au label en faisant en sorte que les avantages pour les artisans soient plus importants (adaptation liées à la lourdeur administrative, ...);
- Faire le lien avec les politiques publiques locales : préparer l'offre territoriale, anticiper la demande...;
- Volonté d'avoir un partenariat « gagnant-gagnant » sur ces sujets MAIS les professions du bâtiment ne sont pas « notre » culture : il n'est pas évident d'identifier ce qui pourrait intéresser ce public ;
  - S'appuyer sur des documents de ce type, les études existantes, etc.



### Astuce : Identifier les professionnels RGE de mon territoire

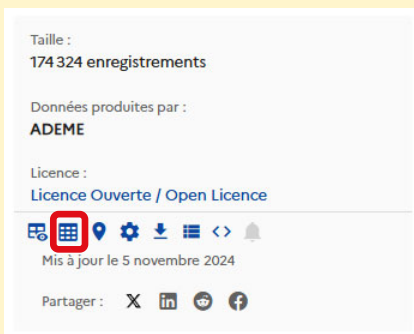
Pour trouver un professionnel RGE proche de chez lui et possédant la mention adaptée aux travaux qu'il envisage, un particulier doit consulter l'annuaire disponible sur le site France Rénov' :

<https://france-renov.gouv.fr/annuaires-professionnels/artisan-rge-architecte>

Pour les personnes qui conseillent ces particuliers et cherchent à mobiliser ces professionnels sur leurs territoires, la liste complète des professionnels RGE à la date du jour est disponible sur le portail Open Data de l'ADEME.

<https://data.ademe.fr/datasets/liste-des-entreprises-rge-2>

Sur cette page vous avez la possibilité soit de consulter la base de donnée en ligne, soit de la télécharger.



Le plus simple est de la consulter en ligne en affichant la vue « Tableau plein écran » (voir ci-contre), à partir de laquelle vous pourrez filtrer la colonne *Code postal* pour réduire la recherche aux communes qui vous concernent, voire à l'ensemble de votre département (choisir alors le filtre « commence par » dans la colonne *Code postal*, et indiquer les 2 chiffres de votre département).

Une fois le filtre réalisé il ne vous reste qu'à télécharger votre liste.

**⚠ Attention** si vous voulez télécharger l'intégralité de la base de donnée il vous faudra sélectionner le format .csv.

Dans ce format toutes les données sont rassemblées dans la 1ère colonne, séparées uniquement par des virgules.

Il vous faudra utiliser la fonction « Convertir » du menu « Données » dans Excel. Dans la fenêtre ouverte sélectionnez « Délimité » puis « virgules » afin de récupérer un fichier plus facilement exploitable à l'aide de filtre, grâce auxquels vous pourrez isoler les codes postaux vous concernant.

\*\*\*

Plus macro, l'**outil de visualisation** ci-dessous donne le nombre d'entreprises et de mentions RGE par domaine et par département ou région. Son onglet « Evolution » permet notamment d'avoir du recul sur ce nombre à au fil des ans.

[Entreprises RGE par région et département](#)



# Artisans : Liste d'artisans partenaires recommandés par mon Espace Conseil

## Créer une liste de partenaires & convaincre les professionnels de s'inscrire dans cette démarche

- Via affiliation par signature d'une charte locale :
  - Intérêt d'avoir des critères suffisamment précis pour permettre de refuser une entreprise, voire d'en exclure par la suite.
    - ⇒ Exemples : qualité de service, alternatives écologiques, choix des matériaux, gestion responsable des déchets, ...
    - ⇒ Possibilité d'y intégrer un critère plus spécifique (matériaux biosourcés, méthodes de travail, rénovation globale, ...);
    - ⇒ Critère RGE (précisé aux domaines de travaux et non à la seule entreprise).
  - Chartes distinctes en fonction des professions (exemple : Maîtres d'Œuvre, auditeurs, artisans);
  - Elaborer la charte directement en collaboration avec les organisations professionnelles (facilite son déploiement).
- Via
  - Organisations Professionnelles (Les 2 principales : FFB & CAPEB ; Fédérations de coopératives : SCOP BTP, UFCAC, ORCAB...);
  - via des réseaux d'entreprise déjà constitués (Dorémi, ...);
  - Grossistes & négociants de matériaux (Point P, Gedimat, etc.) ;
    - ◆ Stand d'info d'une matinée (8 à 10 entreprises touchées).
  - Centres de Ressources & clusters ([Réseau Bâtiment Durable](#), etc.);
  - Les contacts historiques de la structure ou de la collectivité.
- Pour copros : Principalement les Maîtres d'Œuvre (qui ont ensuite leurs propres réseaux d'entreprises avec qui ils travaillent) voire les syndicats ;
- Accès aux aides locales ou à un audit énergétique financé conditionné au recours à un partenaire référencé (exemple des « Rénovateurs BBC » en Normandie qui se sont développés selon ce principe) ;
- Ne pas chercher à y intégrer tous les artisans : s'appuyer avant tout sur les volontaires (la charte est un bon outil pour cela).

## Animation de la communauté de partenaires

« Faire vivre la charte est essentiel, et plus important / difficile que le référencement en lui-même. »

- Ateliers ou webinaires réguliers à destination des partenaires ;
  - 5 à 7 de la réno (Ardèche depuis 10 ans, et autres territoires) : Temps d'information et d'échanges, conviviaux, entre 17h & 19h (Q&R + apéro), mardi ou jeudi de préférence ;
  - Petits déjeuners techniques ;
  - Sessions d'informations et / ou sessions de travail et de mise en relation.
- Formations & accompagnement à la montée en compétence (exemples cités) ;
  - En lien avec gages de qualité des Organisations Professionnelles (ex : Association Rénovactif porté par FFB Grand Paris) ;
  - Au travers d'un AML pour compléter la formation Dorémi ;
  - Outil de formation : BatiP (Module technique spécifique adapté aux pros, assez peu contraignant).
- Organisation de rencontres entre les différents corps de métiers, voire avec les autres professionnels (hors bâtiment) du territoire ;
  - Animation de la communauté permet d'instituer de bonnes pratiques de collaboration entre les pros.

S'appuyer sur l'outil [« Mon Devis Sans Oublis »](#) pour aider les artisans à réaliser leurs devis

- Donner des réponses sur les sujets techniques / financiers / de subventions aux professionnels ;
  - ↳ Mise en place d'une hotline téléphonique à destination des pros (numéro dédié à minima – leur permettre de ne pas passer par l'entrée grand public) ;
  - ↳ Mise à disposition de ressources via un site internet, un drive, ... ;
  - ↳ Voir le [Guide de la rénovation énergétique à destination des professionnels - Travaux éligibles et induits, devis et factures](#) de l'Anah.
- Bourse aux projets proposant aux partenaires des chantiers de rénovation ;
- Espaces réservés pour les partenaires lors des salons de la collectivité ou de l'ECFR ;
- Consultation des professionnels pour mieux connaître leurs besoins et contraintes afin d'adapter l'offre de service de l'ECFR ;
- Importance de rencontrer ces professionnels en présentiel, « en vrai », pour créer du lien.

### Valorisation des partenaires

- Mise en ligne de l'annuaire des partenaires ;
- Outil de mise en relation directe particuliers-partenaires (gratuit des 2 côtés - algorithme aléatoire), système de contact & de demande de devis ;
  - ↳ Regret d'un territoire qui a dû abandonner cet outil proposé par le [Pass'Réno Habitat](#).
- Fiches REX sur un chantier réalisé par un partenaire *"Ils l'ont fait près de chez vous"*, permet de "contourner" une opposition locale éventuelle à la réalisation de listes (critère rénovation globale...).

### Articulation avec Organisations Professionnelles (FFB, CAPEB, ...)

- **Nécessaire** pour faciliter la mise en œuvre et assurer la pérennité de l'action ;
- Exemple Arras : Charte directement liée à la CAPEB 62 (focus matériaux biosourcés) ;
- Plus difficile d'avoir un positionnement clair au niveau régional (marché mieux plus localement car les particuliers recherchent plus généralement des entreprises de leur territoire).

### Point de vigilance : Comment gérer la désinscription d'une entreprise de la liste ?

- Comment s'assurer qu'il faille les exclure ?
- Sur quelle fréquence de mauvais retours d'expériences se baser ?
  - ↳ **Doit être prévu dans la rédaction de la charte.**
- Exemple : existence d'une commission de suivi des chantiers peut exclure une entreprise si non suivi des engagements ;
- Pas de critères mais discussion directe avec les organisations professionnelles lorsqu'elles sont impliquées dans la charte.

### Quelle responsabilité de l'ECFR ou de la collectivité vis-à-vis de ces listes en cas de soucis sur un chantier ? Quel rapport à la neutralité des ECFR ?

- Comment limiter les dérives ?
  - ↳ Contacter le partenaire si ménage non satisfait pour avoir un retour de sa part.
- Qualité : L'ECFR met en valeur des acteurs engagés dans une démarche qualité, mais ne garantit pas la qualité des travaux ;
  - ↳ Bien travailler la présentation et le positionnement de ce type de liste de partenaires.
- Neutralité : L'ECFR propose à la fois la liste des professionnels RGE et la liste des professionnels partenaires, en étant transparent sur les conditions d'appartenance à cette liste de partenaires.

### Points forts :

- Pour les professionnels :
  - ↳ Permet d'avoir des prospects qualifiés qui ont été conseillés par l'ECFR ;
  - ↳ ECFR est un gage de confiance vis-à-vis du ménage ;

- ✎ Artisans sont satisfaits que la gestion des aides soit simplifiée pour les ménages grâce à l'ECFR ;
  - ✎ Les professionnels connaissent assez peu leurs homologues.
- ⇒ **Il est nécessaire que les partenaires trouvent un intérêt à la démarche et à cette communauté si on veut qu'ils s'y engagent**

- Pour l'ECFR :
  - ✎ Qualité de prestation des partenaires en général supérieure à la moyenne ;
  - ✎ Le référencement est un moyen de créer une communauté.

### Points d'alertes / freins

- Faible disponibilité des entreprises ;
  - ✎ De façon générale au vu de leur charge de travail déjà conséquente ;
  - ✎ Pour participer à la vie de cette communauté ;
  - ✎ Car beaucoup d'entreprises unipersonnelles (qui font « tout », ce qui leur laisse peu de temps et complique les démarches administratives).
- Difficultés à convaincre de l'intérêt de l'affiliation ;
  - ✎ Certaines structures ont volontairement proposé des critères d'entrée relativement « légers » pour palier à cela.
- Lorsqu'un il y a un outil de mise en relation directe : Difficulté de suivre le projet si pas d'accompagnement car la relation particulier-partenaire se fait en dehors de l'ECFR sans intervention du conseiller ;
- Equilibre délicat entre le fait de ne pas être trop exigeant et celui de vouloir mettre en avant des prestataires de qualité (rénovation performante notamment) ;
- Si nécessité d'élargir au-delà du territoire pour trouver des entreprises répondant aux critères, risque de sensibilité politique sur le sujet ;
- Risque que l'entreprise perçoive le conseiller comme un frein et non comme un relais technique ou de confiance ;
- Légitimité des conseillers à transmettre une liste d'entreprises souvent remise en question dans notre réseau : Doit être fait en lien avec la collectivité porteuse du pacte territorial.
- Difficulté à gérer une communauté d'entreprises partenaires qui s'étofferait (possible avec 100 entreprises, plus difficile avec 200 ou 300).

### Besoins identifiés :

- Comment identifier et avoir des données sur les entreprises de son territoire ?
- Articulation de ces initiatives avec l'échelon Régional voire national, notamment entre les Régions & les Organisations Professionnelles, mais aussi têtes de réseaux (FLAME, CLER, AMORCE, ...) ;
- Clarifier la place des programmes CEE sur le sujet (OSCAR, Facilaréno, ...) ;
- Besoin de documents techniques à mettre à disposition des professionnels (ex : études ADEME sur la rénovation performante, publications Cerema, AQC, ...).

**La plateforme Pro'RÉNO** est un centre de ressources gratuites en ligne à destination des professionnels du bâtiment. Il vise à les accompagner dans leurs pratiques quotidiennes sur les chantiers de rénovation énergétique.

On y retrouve des référentiels techniques, calepins de chantier, fiches pratiques, applications numériques, tutoriels vidéo, ...

Des ressources validées par la profession pour accompagner les professionnels sur leurs chantiers de rénovation, un lien utile à faire connaître aux professionnels dans les territoires :

<https://www.proreno.fr/>





# Artisans : Pourquoi et comment encourager la création de groupements sur mon territoire ?

L'augmentation des aides sur les rénovations d'ampleur dès 2024 peut conduire des particuliers à préférer des offres englobant tout ou partie des prestations, la réponse en groupement d'entreprises est une façon de répondre à ce souhait.

## L'intérêt de la constitution d'un groupement

- Permet d'améliorer l'articulation des postes de travaux et donc la qualité de la rénovation, en favorisant un meilleur traitement des interfaces notamment (cf. étude ADEME/ENERTECH/Dorémi « [Travaux par étapes : les points de vigilance](#) ») ;
- Permet de faciliter le pilotage du chantier pour le particulier qui a un interlocuteur unique pour l'ensemble des sujets (diminue la charge mentale – cf. étude Leroy Merlin Source/Viviane HAMON « [Explorer le temps du chantier](#) »).

## Les freins au travail en groupement pour les professionnels

- C'est souvent la demande (d'une collectivité ou d'un particulier) qui va motiver la constitution en groupement. L'intérêt des professionnels à travailler ensemble de façon pérenne dépend donc fortement de la régularité de cette demande ;
- Nécessite des changements dans la façon de travailler des professionnels ;
- Beaucoup de groupement ne restent pas constitués de façon durable ;
- La constitution en groupement peut rendre plus difficile une réponse rapide à une demande de chantier du fait de la disponibilité des différents professionnels. Ceci est encore plus accentué sur les territoires où la distribution d'aides locales est conditionné à un critère d'appartenance territoriale pour les entreprises RGE.

## Le modèle Dorémi

- Positionné sur les projets de rénovation performante (également par étape) avec des groupements d'artisans (900 artisans adhérents) ;
  - ↳ Frein : selon les territoires il peut être difficile de trouver des projets ambitieux avec un budget cohérent.
- Un suivi 'qualité' est réalisé sur chaque projet (test étanchéité à l'air, contrôles, ...).

## Passer par la création d'un réseau de professionnels sur une thématique

- Permettre à des professionnels d'horizons divers de se rencontrer de façon régulière sur des sujets précis (exemple : copropriété avec intervention d'experts à chaque réunion). Organiser des temps de convivialité qui favorisent l'échange de cartes de visites et amènent ces pros petit à petit à travailler sur des projets communs, ce qui est une 1ère étape à la création de groupements d'artisans.
  - ↳ Pour élargir le groupe, demander des contacts qualifiés aux organisations professionnelles ou aux artisans eux-mêmes.

## Importance de la formation préalable et de l'interconnaissance pour la création des groupements d'artisans

- L'exemple de Dorémi montre bien que pour qu'un groupement fonctionne, il faut que les artisans soient formés à l'organisation du travail en équipe ;
- Les artisans doivent se connaître pour trouver les bons partenaires pour mettre en place le groupement : la relation de confiance est essentielle ;
- Les groupements ne sont pas forcément pérennes dans le temps et peuvent être informels :
  - ↳ Un groupement « à géométrie variable » (= avec plusieurs professionnels pouvant intervenir sur un même poste de travaux en fonction des disponibilités des uns et des autres) va permettre de répondre plus rapidement aux demandes de chantiers ;
  - ↳ Ces groupements sont plus souvent informels, ce qui nécessite moins de formalités

administratives (frein important) mais signifie également moins d'assurance pour le particulier.

### S'appuyer sur une entreprise qui prend le rôle de coordinateur de chantier

- Il semble primordial d'avoir une entreprise « chef de file » qui coordonne le chantier et interagit avec le particulier maître d'ouvrage (interlocuteur unique). Dans un groupement formalisé (contractuellement), c'est souvent le mandataire qui joue ce rôle ;
- L'exemple normand est une politique publique qui s'appuie sur un réseau de « rénovateurs BBC » (architectes, maitres d'œuvres, entreprises générales du bâtiment, entreprises artisanales RGE, ...). Ces entreprises respectent un cahier des charges et chacune d'elles doit faire de la coordination de chantier. Ces entreprises vont ensuite chercher les artisans qu'elles connaissent.

Voir aussi le modèle des [Groupements Momentanés d'Entreprises](#) qui met en avant un modèle contractualisé de cotraitance.





# Pourquoi et comment mobiliser les architectes sur mon territoire ?

## Constats généraux

- Constat de difficultés à travailler avec cette profession car les architectes sont peu attirés par les chantiers en maison individuelle :
  - Également dû à un manque de demande de la part des particuliers, souvent réticents à payer de l'expertise pour les travaux réalisés dans leur résidence principale ;
  - Plus d'intérêt sur les résidences secondaires appartenant à des ménages aisés (et plus à même d'accepter ces dépenses, ou avec des projets plus ambitieux et incluant des points d'intérêt pour l'architecte) ;
    - ⇒ Importance d'adapter son action à la population et au bâti présents sur son territoire.
  - Accompagnement développé par l'ALEC MVE pour intéresser à ce marché : le dispositif [\*Pass'Réno Habitat\*](#) permet d'allier financement d'un diagnostic réalisé par les architectes et accompagnement des professionnels et des ménages à la compréhension des enjeux de rénovation globale et performante.
- De même les thématiques énergétiques peuvent paraître éloignées du cœur de leur métier pour certains architectes plus centrés sur des aspects design. Il y a parfois une opposition sur ce point entre architectes et Bureaux d'Etudes Thermiques, mais on a aussi de nombreux exemples de collaboration fructueuses entre ces acteurs ou d'architectes très compétents sur ces questions ;
- Enjeux de meilleure prise en compte de certaines thématiques techniques, notamment sur les matériaux biosourcés, les questions thermiques, la Qualité de l'Air Intérieur ou encore le bois-énergie ;

## Par où débiter ?

- Une présentation de France Rénov dans les réseaux d'architectes du département et les inciter à devenir Mon Accompagnateur Rénov' ;
- Un Appel à Manifestation d'Intérêt semble être une bonne porte d'entrée pour initier un partenariat avec des architectes ;
- Le lien avec une aide financière locale liée à leurs activités (audit, diagnostic, AMO, maîtrise d'œuvre, ...) : celle-ci peut alors exiger un cahier des charges précis pour le Diagnostic Technique Global (DTG – copropriétés) ou le Diagnostic Architectural & Énergétique (DAE pour les maisons individuelles – voir travaux de l'ALEC-MVE notamment) ;
- Intérêt de travailler avec (et ensemble dans l'idéal) les référents habituels de cette profession pour mobiliser les architectes. Rappel de ces acteurs :
  - CROA (Conseil Régional de l'Ordre des Architectes) ;
  - CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement) ;
  - UNSFA (Union des Architectes : 1ère organisation syndicale des architectes) ;
  - Si présents sur votre territoire : [Les architectes de la rénovation](#).
- Organisation de visites de chantiers exemplaires BBC pilotés par des architectes. D'autres architectes, MOE et artisans sont invités. Cela permet une autosensibilisation entre pairs. On constate toutefois que les architectes répondant présents sont généralement déjà sensibilisés au sujet et connus de l'ECFR.
- Moments d'information conviviaux (Rendez-vous pros, 5 à 7 de l'écoconstruction, ...), souvent sous forme d'apéro, qui permettent aux professionnels de se rencontrer et d'échanger sur les sujets de rénovation énergétique (non limité aux architectes, plutôt à destination de l'écosystème bâtiment de votre territoire) ;
- De façon générale, organiser un réseau de professionnels se rencontrant régulièrement permet de lancer une dynamique autour de notre sujet.

## Quelles formations pour les architectes ?

- Attention au vocabulaire lorsqu'on aborde ce sujet : ne pas sous-entendre un manque de

- compétences ;
- Sonder les architectes de son territoire pour trouver une thématique les attirant, en lien avec la rénovation énergétique ;
- Importance de lier la théorie à la pratique (visite de chantiers).

### Les formations FEEBAT à destination des architectes

2 formations de ce programme CEE porté par l'AQC et l'ATEE sont dédiées à ces acteurs, afin de les former à intégrer les enjeux d'une rénovation énergétique performante à leurs audits.

Il s'agit des formations DynaMoe 1—Maisons Individuelle & DynaMOE COPRO.



En savoir plus : <https://www.feebat.org/formations/architectes-et-moe/>

**03.**

## **Les professionnels de l'immobilier et du financement**





## Banques

### Origine du contact entre l'ECFR et le réseau bancaire

Exemples cités :

- Document d'information réalisé par l'ECFR sur les aides financières (conditions d'acceptation de l'éco-PTZ) a attiré l'attention de l'agence bancaire ;
- L'ECFR recherche la personne en charge de la RSE dans l'entreprise (Responsabilité Sociétale des Entreprises) ;
  - ↳ « Parfois difficile à contacter mais source de réussite »
- Premier contact à titre personnel d'un conseiller bancaire (ou d'un courtier) avec un ECFR, le conseiller bancaire (satisfait) a voulu diffuser l'info dans sa structure ;
- La banque prend contact avec l'ECFR pour connaître ses missions et savoir comment trouver des artisans RGE (ou pour toute autre préoccupation → Savoir rebondir sur ces opportunités) ;
- Approche via des échanges autour du Prêt Avance Rénovation (PAR) ;
- Passer directement par un échelon territorial plus large correspondant aux caisses régionales de la banque ciblée (ce découpage varie selon les réseaux).

### Les thématiques d'intérêt de la banque

- Le service public France Rénov' ;
- Le DPE (permet au conseiller bancaire d'estimer le niveau de charges engendrés par le logement, et donc de mieux conseiller le ménage dans son plan de financement) ;
- Le fonctionnement de la mention RGE ;
- Bien présenter les choses selon l'intérêt de la banque : Votre interlocuteur doit comprendre l'intérêt professionnel que lui apporterait un partenariat ou des actions communes, il faut donc « vendre » ce que vous pouvez lui apporter ;
- Pour faciliter la première approche d'un conseiller bancaire, lui donner des infos financières (ne pas partir trop loin dans la thématique bâtiment : rattacher les sujets à ce qu'il connaît et ce dont il a besoin).

### Les actions menées avec les banques

*Réseaux bancaires avec qui une expérience a été relatée : Banque Populaire, Crédit Agricole, Caisse d'Épargne, Crédit Mutuel. Constat d'un travail plus facile avec les banques mutualistes (organisées en caisses régionales) par rapport aux banques commerciales plus centralisées (BNP Paribas, Société Générale, ...). L'intérêt de se rapprocher des courtiers est souligné.*

#### Actions à destination des conseillers bancaires :

- Réunions d'informations pour les conseillers bancaires animées par l'ECFR ;
- Actions de formation des conseillers bancaires, mais organisées au niveau régional car les périmètres des caisses locales ne correspondent pas aux ECFR ;
- Intervention commune avec l'Adil sur thématique des bailleurs ;
- Action de promotion des conseillers bancaires (photos réalisées lors des réunions ou formations diffusées ensuite en réseau interne, valorisation auprès du conseiller bancaire par l'ECFR de son rôle pour la réussite du projet de rénovation du ménage) ;
- Durant la semaine de l'environnement durable : ateliers libres proposés aux conseillers bancaires en format webinaires.

#### Actions communes agence bancaire / ECFR :

- Intervention auprès des clients de la banque (30 minutes devant 150 personnes) ;
- Création d'une fiche de liaison entre le conseiller bancaire et l'ECFR avec informations pour les dossiers éco-PTZ, le conseiller bancaire transmet les coordonnées du ménage à l'ECFR ;
- Identification d'une personne référente pour la relation avec l'ECFR au sein de chaque agence bancaire, identification d'une personne référente pour les relations banques au sein de

l'ECFR ;

- Signature d'une charte de partenariat avec des actions précises (réunions d'information, formations,...) et engagements de la banque (par exemple : mise en avant de la rénovation performante ou de l'éco-PTZ, faciliter les prêts réno, orienter vers conseillers France Rénov') ;
- Echange en local avec un réseau bancaire pour faciliter l'activation des PAR ;
- Idée : Mettre en place un « coupe file » pour les conseillers bancaires qui renverraient des ménages vers l'ECFR, comme cela se fait parfois pour les agents immobiliers ?

### Points forts

- Permet de changer l'image de la rénovation énergétique auprès des banquiers ;
- Mise en avant de la valeur verte des logements ;
- Permet de sécuriser le banquier sur le volet aides financières du plan de financement, l'intervention de l'ECFR minimise le risque pris ;
- Permet à la banque, dans cet environnement très concurrentiel, d'utiliser la rénovation énergétique comme facteur de différenciation (taux préférentiel) ;
- Période plus favorable à la rencontre des banques qu'il y a quelques années.

Pour l'ECFR :

- Permet aux conseillers France Rénov' d'être mieux identifiés des banquiers ;
- Permet d'identifier des ménages au moment de l'achat d'un bien.

### Points d'alertes / freins

- Le premier contact peut être long ;
- Ces actions fonctionnent principalement avec des banques qui ont une organisation décentralisée ;
- Mauvaise image de l'éco-PTZ : Ce sujet peut être bloquant, il faut parfois l'amener progressivement ou ne pas s'y confronter de prime abord ;
  - Les retours d'expériences montrent que les partenariats locaux peuvent permettre de redorer cette image auprès de la banque partenaire et de faciliter la commercialisation de ce prêt par la banque.
- Crainte par les banquiers du non-versement des aides financières ;
- Difficulté à obtenir qu'un conseiller bancaire envoie un ménage vers l'ECFR, crainte de dégrader la relation de confiance qu'il a avec son client si ça se passe mal ;
- Problème vis-à-vis de la neutralité lorsqu'un ECFR doit renvoyer un ménage vers une banque partenaire ;
  - Une réponse proposée vis-à-vis de cela : Renvoi vers une banque partenaire (ou proposition d'une liste si plusieurs partenaires) uniquement si le particulier est déjà client de cette banque ou n'a pas de banque en particulier.
- Manque de temps pour développer ce genre de partenariat ;
- Certains conseillers France Rénov' se montrent méfiants vis-à-vis des réseaux bancaires. Ceci ne doit pas pour autant être un frein au développement de relations partenariales permettant de mettre en place des pratiques vertueuses et des actions concrètes au bénéfice des ménages et des enjeux de rénovation énergétique.

### Besoins identifiés

- Identifier les bons contacts dans les agences bancaires ;
- Approche des banques en coordination avec le niveau régional du réseau France Rénov' ;
- Connaître les démarches effectuées par l'ADEME auprès des réseaux bancaires nationaux.



## Agents immobiliers

### Introduction : quelques brefs rappels sur ces professions

On distingue (entre autres) 3 catégories de métiers pour les agents immobiliers : la transaction immobilière (achat/vente), la gestion locative, et l'activité de syndic de copropriété.

Pour la transaction immobilière en particulier il est important :

- De distinguer les agents indépendants « isolés » de ceux rattachés à une franchise, ceux adhérant à une fédération telle que FNAIM, UNIS, etc. (besoins de formation et de valorisation différents)
- D'étudier sur votre territoire la tension du marché immobilier : cette notion est essentielle pour adapter vos arguments aux besoins du professionnel

### Origine du contact entre l'ECFR et l'agence immobilière

#### Identifier les cibles :

- Cibler les agences actives sur la vente de logements anciens (via des sites tels que *Le Bon Coin* par exemple) ;
- Régies locatives sont venues voir l'ECFR dans un contexte de marché en tension ;
- Récupérer un annuaire ou listing des agences immobilières du territoire :
  - ↳ Auprès des EPCI ;
  - ↳ Via Pages Jaunes /Google / etc. → Pas de liste toute faite, il est nécessaire de faire un travail de construction de cet annuaire ;
  - ↳ Réflexions pour passer par les CCI, FNAIM, UNIS, (CMA).
- Ne pas oublier les mandataires immobiliers qui sont très friands d'information (mais avec un turn-over important).

#### Premières approches :

- Courrier signé de l' élu local pour informer de l'existence de l'ECFR, puis appel téléphonique pour proposer une présentation des services de l'ECFR ;
  - ↳ Témoignage complémentaire indiquant que les appels téléphoniques en première approche ne fonctionnent pas souvent. Importance d'avoir envoyé un courrier préalable – encore mieux avec l'appui d'un élu- sur lequel appuyer le démarchage.
- Porte à porte des agences immobilières sur le territoire (valoriser le partenariat avec la collectivité lors du 1<sup>er</sup> contact), rencontre du responsable de l'agence pour lui proposer de participer à une réunion d'équipe ;
  - ↳ Des difficultés ont parfois été constaté à ce niveau : nous recommandons de vous appuyer sur la méthodologie *Actimmo*, voir de passer par les organisations professionnelles (FNAIM, etc.).
- Bien se faire identifier comme service public, structure en lien avec la collectivité, et dans l'idéal avoir un appui des élus ;
- Profiter d'une réunion organisée par la collectivité pour présenter l'ECFR. Meilleures garanties de succès lorsqu'on se greffe à un format de réunion existant avec ces pros, plutôt que d'essayer de monter sa propre réunion d'information.

### Les actions menées avec les agences immobilières

#### Actions pour mobiliser les agences :

- Proposer une formation aux aides financières locales et nationales ;
- Organisation de réunions à destination des agences (de préférence le soir) : permettre aux agents d'identifier les situations dans lesquelles leurs clients peuvent être orientés vers l'ECFR ;
- Pour les gestionnaires de copropriétés : informations sur les aides aux propriétaires bailleurs ;

- Les sujets à mettre en avant lors de ces temps de sensibilisation, information ou formation :
  - Rappels réglementaires (en vigueur et évolutions attendues) : Nouveau DPE, audits réglementaires obligatoires lors des ventes de logements passoires, interdiction progressive de louer les logements passoires, etc.
  - « Valeur Verte » : plus ou moins-value à la vente d'un logement en fonction de son étiquette DPE. Plusieurs méthodologies existent sur ce sujet, la plus ancienne étant l'étude pluriannuelle menée par le Conseil Supérieur du Notariat (*Rechercher « valeur verte » sur le site <https://www.notaires.fr/> pour trouver la version la plus récente. Exemples : 2022 ; 2014*) ;
  - Les aides financières nationales et locales (présenter un panorama et votre rôle d'accompagnement sur ce sujet : ne pas trop rentrer dans le détail) ;
    - ⇒ En particulier les nouvelles aides mises en place par la collectivité, qui peuvent représenter un appât plus fort que les aides nationales : « on parle local ! »
  - Rénovation globale et performante : intérêt, besoins, etc.
  - Les différents postes de travaux.

### Actions menées en partenariat avec les agences :

- Visites de pré mise en vente commune avec l'agent immobilier (attention à bien cibler les biens pour éviter un projet chronophage) ;
  - Visites avec évaluation énergétique réalisée par l'ECFR une fois que l'agent immobilier a fait signer le compromis par l'acquéreur. C'est donc l'acquéreur qui s'engage dans un projet d'accompagnement (10-15 accompagnements initiés par cette voie, sur la 100aine réalisée par cet ECFR' sur la période) ;
  - L'agent immobilier identifie les biens « passoires » parmi ceux dont il assure la gestion locative et va contacter les propriétaires bailleurs concernés pour leur proposer une mise en relation avec l'ECFR (il leur demande leur autorisation pour transmettre leur contact) – 10aine de diagnostics réalisés ainsi.
- ⇒ Objectif d'identifier, parmi les biens immobiliers proposés à la vente, ceux qu'il est intéressant d'orienter vers l'ECFR (pour l'agent immobilier, le conseiller France Rénov' et également pour le particulier)
- Un exemple donné lors de nos échanges : ciblage sur les biens qui nécessitent de toute façon des travaux de rénovation (et y embarquer les considérations énergétiques).

### Pour aller plus loin :

- Proposer la signature d'une charte pour s'inscrire dans la durée.

### Outils utilisés

Importance d'apporter des outils aux agences pour favoriser leur rôle de prescripteurs. *Les propositions ci-dessous ne sont pas les seules existantes : ce sont celles évoquées par les participants aux temps d'échanges qui ont inspiré ce guide.*

- Utiliser les outils de communication existant autour du sujet des copropriétés ;
- Outil ImmoRENOV : Développé en open source par Oktave en 2021 dans le cadre du projet #ImmoRENO, il s'agit d'une calculatrice Excel permettant de simuler rapidement et facilement le rapport coût - bénéfice d'une rénovation énergétique à partir des données du DPE. À utiliser par l'agent immobilier que vous accompagnez afin qu'il puisse donner un 1<sup>er</sup> ordre de grandeur à son client
  - [Télécharger l'outil](#) ;
  - [Tutoriel vidéo](#) | [FAQ](#).
- Outil de simulation EcoRénover, qui fait partie de la suite Mixeur et était proposé dans le cadre du programme Actimmo : Ce simulateur, développé par Hespul, propose une approche financière des projets de rénovation performante et permet d'adopter un prisme



familier aux partenaires bancaires, de partager leur langage

↳ <https://ecorenover.org/#/ecorenover/situation-actuelle>

- Outil 3D : Agents immobiliers utilisent de plus en plus des outils de « visite 360° » pour faire des pré-visites à distance. Des solutions pour intégrer un aspect de diagnostic énergétique à ces visites commencent à émerger mais restent rares et coûteuses.
  - ↳ Témoignage d'une structure ayant testé ces outils en 2022 : ça reste un outil de vente (particulièrement développés durant la pandémie) et non un outil fait pour inclure des considérations de thermique du bâtiment. C'est un procédé trop coûteux en temps et en argent pour présenter un intérêt pour nos structures.

### Mais prévoir également :

- D'avoir une plaquette indiquant les différents contacts / numéros de téléphone des ECFR du territoire ;
- De distribuer le guide des aides financières mis à jour régulièrement par l'Anah ;
- De mettre en avant les guides à destination des Propriétaires Bailleurs proposés :
  - ↳ Par l'Anah : [Dépliant propriétaires bailleurs : les aides pour votre rénovation énergétique](#) ;
  - ↳ Par le gouvernement :
    - ⇒ Le guide [Rénovation énergétique d'un logement en location \(propriétaire bailleur\)](#) que l'on retrouve sur la page [Comment louer son appartement ou sa maison en toute sérénité ?](#)
    - ⇒ La [FAQ en ligne](#) sur *l'Interdiction de location et gel des loyers des passoires énergétiques*.

### Points forts

- Permet d'avoir des contacts au plus tôt lors d'une transaction, moment favorable à la rénovation (avec des facilités à orienter vers une réno globale et performante avant l'entrée du particulier dans le bien) ;
- Permet à l'ECFR de se faire connaître ;
- Les agents immobiliers sont plus à l'écoute qu'auparavant (évolutions réglementaires, attentes de leurs clients, ...) ;
- Permet aux agents immobiliers de monter en compétence et d'améliorer leurs conseils aux clients ;
- Permet à l'ECFR une mise en contact avec des particuliers prêts à s'engager dans un projet de travaux, notamment via Mon Accompagnateur Renov'. On a un taux de passage à l'accompagnement bien supérieur via ces contacts qu'au travers des personnes arrivant via l'info-conseil.

### Points d'alertes / freins

- Besoin des agents immobiliers : avoir des évaluations énergétiques plus détaillées lors de la mise en vente du bien (pour l'utiliser comme argument de vente) ;
- Commencer par des agences indépendantes qui ont souvent moins d'accès à l'information que celles qui sont dans des groupes, et sont plus en recherche de façons de se mettre en valeur ;
- Les agences peuvent craindre de renchérir le coût de la transaction : cibler au début sur des biens avec travaux de rénovation, l'apport du service public est évident pour les agences dans ce cas ;
- Les agences immobilières souhaitent pouvoir avoir un suivi des contacts envoyés à l'ECFR. Difficile à mesurer mais penser à transmettre aux agences immobilières le retour favorable de leurs contacts (des accompagnements réalisés pour leurs clients).

### Besoins identifiés

- Besoins d'outils de communication vers le propriétaire bailleur mais aussi vers l'acquéreur pour l'aider à se projeter avec un programme de travaux → DPE, audit énergétique...
- Besoin d'une animation à l'échelle nationale et locale.





# Notaires

*Les échanges ont porté majoritairement sur la fonction de négociateur immobilier portée par certains notaires*

## Approcher les notaires

On distingue 2 façons distinctes (mais potentiellement complémentaires) pour approcher les notaires de son territoire :

- Solliciter le président de la chambre départementale des notaires pour favoriser l'ouverture des portes des offices notariaux du territoire à l'ECFR. Cela va fortement dépendre de l'appétence du président aux sujets environnementaux, et des moyens qu'il sera prêt à mettre pour partager nos messages.
  - ↳ Proposer des sessions d'information, cela facilite l'accès aux autres offices notariaux du territoire
  - ↳ Identifier les bons contacts sur son territoire :  
<https://www.csn.notaires.fr/fr/organisation-du-notariat-instances-departementales-et-interdepartementales>
- Faire du porte-à-porte directement au sein des offices notariaux.
  - ↳ Plusieurs constats ont montré que cette méthode était plus compliquée qu'avec d'autres professionnels, surtout sans l'aval de la chambre départementale ;
  - ↳ Les offices notariaux sont souvent démarchés par des diagnostiqueurs :
    - ⇒ Il est donc essentiel de légitimer votre démarche par votre appartenance au service public ;
      - \* Cela peut passer par un courrier préalable de votre collectivité, un flyer France Rénov' avec une photo et les coordonnées de la personne qui va les contacter, etc.
    - ⇒ Dans ce type de démarche il faut donc convaincre rapidement votre interlocuteur que vous n'êtes pas un démarcheur « lambda ».
  - ↳ La cible des clerks négociateurs (= qui vendent des biens immobiliers de particulier à particulier) est plus facilement approchable par ce biais direct. Les annuaires de notaires permettent d'identifier ces personnes au sein des officines que vous approchez.

## Arguments pour les intéresser

Les sujets qui vont attirer l'attention et l'intérêt des notaires :

- Dans un 1er temps aborder les aspects réglementaires : DPE, audits réglementaires – que le notaire a l'obligation de transmettre à l'ECFR du territoire où est situé le bien –, Carnet d'information du logement, etc. Tous les points qui les concernent ;
- Ensuite vous pouvez les informer plus largement sur vos actions :
  - ↳ Informations sur le service public gratuit avec l'ECFR comme tiers de confiance ;
  - ↳ Compréhension rapide des aides financières qui peuvent faciliter la vente.

## Développer une relation partenariale

- Les ménages envoyés vers l'ECFR par leur notaire sont généralement dans une procédure d'achat immobilier, avec un calendrier serré et stressant.  
Il y a donc un vrai besoin de mettre en place une procédure d'accueil spécifique pour les ménages envoyés par ces professionnels au sein des ECFR ;
  - ↳ Ceci peut prendre plusieurs formes : hotline dédiée sur certaines plages horaires, coupe-file, temps réservé à l'accompagnement de ces dossiers, etc.
- Identifier les congrès locaux des notaires et y proposer une intervention de l'ECFR.

## Autres éléments de contexte

- Le ralentissement des transactions immobilières observées actuellement avec la remontée

des taux d'intérêt et l'inflation peut dégager du temps pour que ces professionnels s'intéressent plus au sujet de la rénovation énergétique ;

- La tension immobilière d'un territoire va influencer sur le positionnement d'un notaire par rapport à la rénovation énergétique (encore plus lorsqu'il fait de la négociation immobilière) : Dans un secteur détendu elle peut devenir un véritable argument d'aide à la vente ;
- Des entretiens individuels sont plus chronophages mais permettent de mieux répondre aux interrogations du notaire et donc de renforcer le lien de confiance que vous êtes en train de créer ;
- 2 notions sont particulièrement importantes pour les notaires :
  - ↳ L'aspect local ;
  - ↳ L'aspect institutionnel.

Un ECFR rassemble donc bien ces 2 axes, qu'il est important de mettre en avant lorsqu'on approche cette cible du notariat.

## 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, économie circulaire, alimentation, mobilité, qualité de l'air, adaptation au changement climatique, sols... - 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.**

## LES COLLECTIONS DE L'ADEME



### FAITS ET CHIFFRES

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



### CLÉS POUR AGIR

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



### EXPERTISES

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



### HORIZONS

L'ADEME 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.



## CLÉS POUR AGIR

### COMMENT MOBILISER LES PROFESSIONNELS ?

Ce guide synthétise les enseignements de retours d'expériences partagés par des chargés de mission du réseau France Rénov'.

Il rassemble 8 conseils généraux plus des expériences autour de 5 métiers : Artisans du bâtiment (3 thématiques différentes), Architectes, banquiers, agents immobiliers et notaires.

Sans aucune ambition d'exhaustivité, il permet le partage de constats réalisés par des personnes qui ont tenté de mobiliser ces professionnels dans le cadre de leurs missions.

**France Rénov'**, c'est votre service public de la rénovation de l'habitat, porté par l'État avec les collectivités locales, et piloté par l'Agence nationale de l'habitat (Anah).

Vous avez un projet de rénovation énergétique ?

Les conseillers **France Rénov'** vous guident gratuitement dans vos travaux pour améliorer votre confort et diminuer vos consommations d'énergie.

Pour prendre contact avec un conseiller **France Rénov'** :



[france-renov.gouv.fr](https://france-renov.gouv.fr)

**0 808 800 700** Service gratuit + prix appel