

L'accompagnement de la rénovation énergétique des logements individuels

**Quels enjeux ?
Quel positionnement pour
les collectivités ?**

Sommaire

[1]

Pourquoi ce guide ? Pour qui ?

[2]

**Un enjeu
majeur de la
transition
énergétique**

[3]

**Une chaîne de
valeur complexe,
des acteurs
divers**

[4]

**Une offre
privée à
dynamiser**

[5]

**Le rôle
spécifique des
collectivités**

[6]

**Quel positionnement pour les plateformes
de la rénovation énergétique ?**

[7]

**Bonnes pratiques et
facteurs clés de
succès**

Pourquoi ce guide ?

La rénovation énergétique du parc de logements individuels constitue un enjeu majeur en raison de son importance dans la consommation énergétique globale de notre pays.

Actuellement le logement représente **le quart des consommations énergétiques globales** du pays, dont **18% pour le logement individuel**.

Face à ces enjeux, les pouvoirs publics ont défini des objectifs très ambitieux de rénovation énergétique du parc existant, qui devrait atteindre dans son ensemble le niveau BBC à l'horizon 2050.

Il apparaît cependant que le rythme actuel des rénovations énergétique de qualité reste en deçà des ambitions affichées.

Pour qui ?

La loi LTECV prévoit en particulier le développement des Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE) en charge de susciter au sein des territoires une dynamique forte en faveur, notamment, de la rénovation énergétique du logement. Les collectivités territoriales, communes, EPCI, départements et régions ont vocation à mettre en place ce type de plateforme et à en assurer le développement. Dans ce contexte, les décideurs peuvent se poser de nombreuses questions, relatives aux services délivrés par ces nouvelles plateformes, à leur modèle économique et à la nature des nécessaires articulations entre offre privée et offre publique.

Face à ces enjeux, ce guide a pour objectif d'analyser la dynamique du marché de la rénovation énergétique et de fournir aux décideurs, notamment des collectivités publiques, des outils d'aide à la décision. Il s'adresse également à tous ceux qui souhaitent mieux comprendre la dynamique actuelle de l'offre d'accompagnement de la rénovation énergétique, de ses enjeux et des conditions de son développement.

[2]

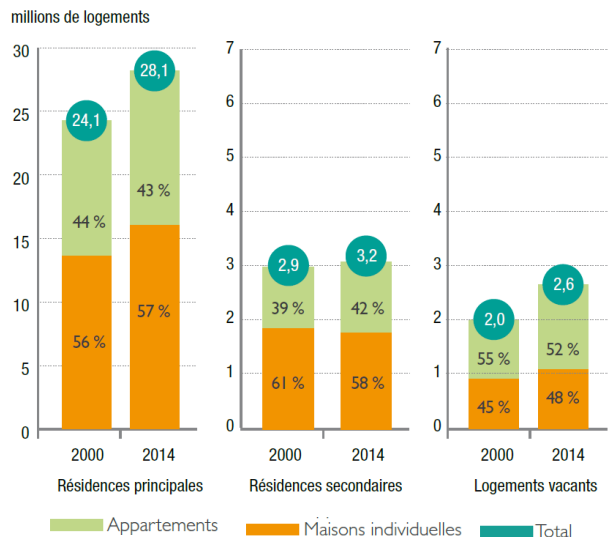
Un enjeu majeur de la transition énergétique ...

Le parc de résidences principales représentent environ 28 millions de logements. Il continue à s'accroître et voit sa structure se modifier, en raison des conditions démographiques (vieillessement de la population, baisse de la taille des ménages). Les maisons individuelles ont vu leur poids progresser régulièrement au cours des dernières décennies, même si les dernières années ont connu un infléchissement de cette tendance.

Le parc actuel, dont une majorité a été construit avant la première réglementation thermique de 1975, est énergétiquement peu performant. Le logement contribue à plus du quart de la consommation énergétique nationale. La consommation la plus importante provient des maisons individuelles avec 28 Mtep en 2014 sur une consommation nationale totale de 154 Mtep.

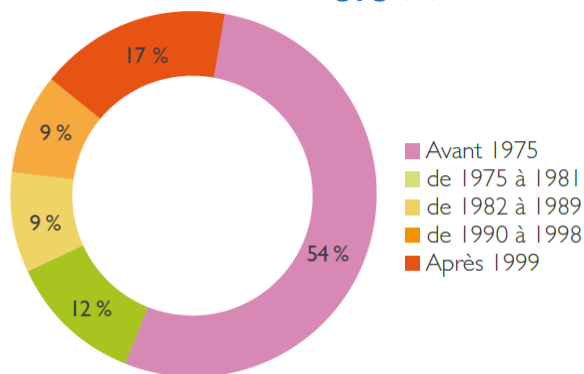
Il existe donc un potentiel d'économies d'énergies très important, que seule une rénovation en profondeur du parc peut révéler.

Les maisons individuelles représentent près de 60 % des 28 millions de résidences principales



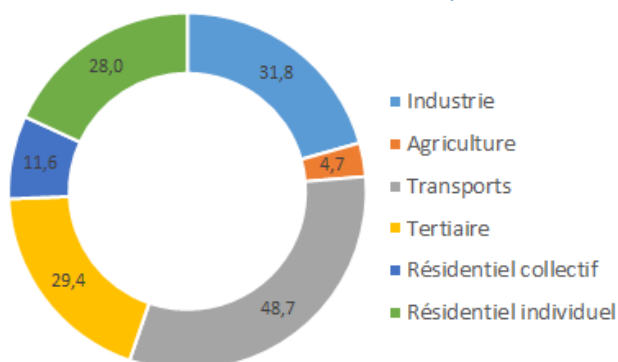
Source : INSEE - Estimation annuelle du parc de logements au 1er janvier - Tableaux de l'Économie Française - octobre 2014

Plus de la moitié des logements ont été construits avant 1975 (*)



Source : CEREN - « Données statistiques - Parc et consommations d'énergie du résidentiel » - août 2015 (données 2013)

Le logement représente 25% de la consommation énergétique nationale (consommation des secteurs en Mtep en 2014)



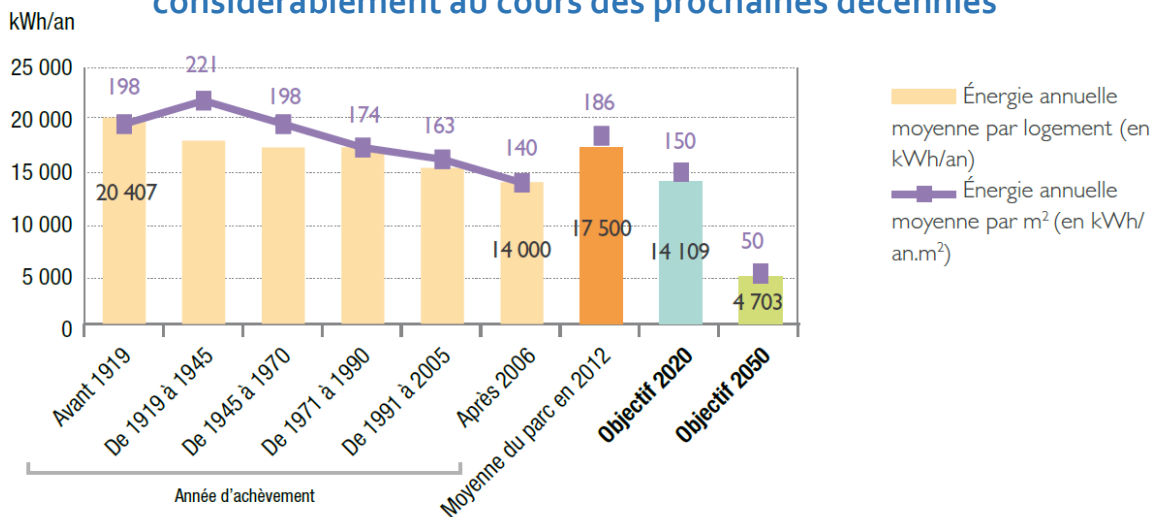
Source : d'après SOES (synthèse Coda Strategies)

... et des objectifs ambitieux de rénovation

Le logement sera fortement sollicité afin de contribuer aux objectifs fixés par les différentes réglementations européennes et nationales, notamment la loi pour la croissance verte et la transition énergétique. (LTECV). La LTECV prévoit de limiter les consommations d'énergie primaire de l'ensemble du parc au niveau BBC à l'horizon 2050.

Un tel objectif implique un développement très important des travaux de rénovation énergétique ambitieux, à hauteur de 500 000 logements par an. Les ménages aux revenus modestes sont particulièrement visés par ces mesures et devraient bénéficier de la moitié des travaux réalisés. Sur les 500 000 logements rénovés annuellement, 120 000 le seront à l'initiative des bailleurs sociaux et 60 000 bénéficieront des programmes de l'ANAH.

La consommation moyenne des logements doit diminuer considérablement au cours des prochaines décennies



La rénovation énergétique des logements conduira à des créations d'emploi très significatives. Lors du lancement du Plan de Rénovation Énergétique de l'Habitat (PREH) en 2013, les créations d'emplois directs et indirects associées avaient été estimées à 75 000. Selon certaines sources, les 500 000 rénovations annuelles prévues conduiraient à la création de plus de 200 000 emplois par an.

Il s'agit d'emplois non délocalisables susceptible de dynamiser le tissu économique des territoires.

Ce que prévoit la LTECV :

- ✓ **Avant 2025 les logements les plus énergivores**, de classe F et G du diagnostic de performance énergétique (DPE), **sont rénovés** (article 5) ;
- ✓ Un objectif de **500 000 rénovations par an** à partir de 2017, dont au moins la moitié est occupée par des ménages aux revenus modestes, est fixé ;
 - ✓ La **totalité du parc** doit être rénové **au niveau BBC à 2050**.

Une chaîne de valeur complexe

L'accueil et l'information du public et des professionnels

Ces activités recouvrent une analyse sommaire de la situation énergétique du logement, une présentation des technologies disponibles et des gains potentiels associés, une présentation des aides financières disponibles et, éventuellement, l'orientation vers des professionnels qualifiés.

Diagnostic et audit énergétique

Une analyse du logement permet d'identifier les principales sources de déperdition énergétique, de définir en conséquence les travaux les plus pertinents, les budgets associés et les économies générées. Trois types peuvent être distingués.

L'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)

Elle apporte une assistance administrative, juridique, financière voire technique au propriétaire : le montage de dossiers administratifs, l'information sur les conditions de financement, l'étude de retours sur investissement...), la définition globale d'un projet du point de vue technique...

La maîtrise d'œuvre (MOE)

Le maître d'œuvre est notamment chargé d'assurer la conformité architecturale, technique et économique de la réalisation du projet, de diriger l'exécution des travaux, de proposer leur règlement et d'assurer une assistance lors des opérations de réception des travaux.

La construction

L'entreprise du bâtiment se charge de la réalisation des travaux de construction, éventuellement en recourant pour une part à des sous traitants qu'il choisit lui-même. Il est responsable de la bonne exécution du chantier, de son achèvement dans les délais convenus et de la qualité finale de l'ouvrage.

Les garanties

Lors d'une rénovation susceptible de compromettre la solidité de l'ouvrage ou de le rendre impropre à sa destination, une garantie décennale est requise et les personnes réputées constructeurs y sont tenues par la souscription d'une assurance de responsabilité civile décennale.

La maintenance et le suivi des performances

La maintenance concerne essentiellement les systèmes thermiques et de ventilation. Lorsque la rénovation énergétique vise un niveau de performance important, la ventilation devient une fonction essentielle pour le confort et la santé des occupants.

Le financement










































Outre le recours au financement bancaire classique, les missions peuvent concerner la mobilisation des aides publiques et leur subrogation, la recherche de financements privilégiés...

Une chaîne de valeur complexe

- La gratuité de la prestation et l'absence de contrat passé entre la structure délivrant la prestation et le consommateur permettent d'établir une limite relativement claire entre ce type d'activité et une activité d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage. (AMO). En conséquence, la responsabilité de la structure ayant délivré la prestation ne peut être engagée en cas de travaux ne conduisant pas à des résultats satisfaisants.
- Le **diagnostic** est le plus souvent une évaluation en ligne, réalisée par le particulier lui-même. **L'audit énergétique** s'appuie sur une visite et intègre la préconisation de solutions de travaux. **Il peut être élargi** à la visite d'un professionnel, à l'étude des solutions de financement, à l'analyse de la valeur patrimoniale, à l'étude de solutions sur l'accessibilité, le maintien à domicile, le conseil juridique....
- Ce type de mission peut cependant être requalifié s'il apparaît que les prestations délivrées ont eu un impact négatif sur la performance de l'ouvrage. Ainsi, si l'Assistant définit des solutions techniques précises, s'il contrôle techniquement les prestations réalisées, il engagera sa responsabilité au titre de la garantie décennale. Son intervention doit également être limitée dans les domaines juridiques et financiers (*).
- Le maître d'œuvre peut conseiller dans le choix des entreprises, mais en aucun cas les sélectionner. Dans le cas spécifique de la rénovation de logements individuels, cette disposition est quelquefois perçue comme inutilement contraignante et la frontière entre assistance et choix effectifs des entreprises peut apparaître souvent floue.
- Un certain nombre de professionnels proposent à leurs clients un contrat global de rénovation inspiré par le contrat de construction de maisons individuelles défini par la loi de 1990. Les **contractants généraux**, agissant sous leur propre marques sont l'interlocuteur unique du client et assument la responsabilité juridique de l'ouvrage réalisé. Des **groupements d'artisans** peuvent également assumer cette mission
- Des garanties peuvent également porter sur la **performance énergétique obtenue** à la suite des travaux. Au stade actuel du marché, on constate cependant que ce type d'engagement commence simplement à émerger, notamment en raison de la faible maturité de la demande.
- Le suivi des performances énergétiques du logement dans le temps fait aujourd'hui l'objet d'expérimentations. Il s'agit de contrôler que la performance annoncée est au rendez vous, mais également de permettre aux occupants d'adopter les « bons gestes », dans la mesure où la performance énergétique et environnementale reste largement dépendante des comportements des utilisateurs.

(*) Une présentation détaillée de ces différents points est réalisée à la page 25 de ce document

L'offre privée sur la chaîne de valeur de la rénovation énergétique :
un état des lieux (*)

	Architecte 	Bureau étude 	Distributeur 	Contractant Général 	Courtier 	Artisan 	Energéticien 
L'accueil et l'information du public et/ou des professionnels							
Diagnostic et audit énergétique							
L'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)							
La maîtrise d'œuvre (MOE)							
La construction							
Les garanties							
La maintenance et le suivi des performances							
Le financement							

 Métier de base  Activité limitée  Positionnement émergent ou marginal

(*) Ce tableau est le résultat de l'analyse menée par CODA Stratégies sur le positionnement actuellement constaté des acteurs. Leurs objectifs à moyen terme peuvent être plus ambitieux.

Les architectes : vers une nouvelle dynamique ?

La rénovation énergétique : un relai de croissance potentiel

Entre 2008 et 2014, le montant des travaux confié aux architectes est passé de près de 55 à 52 milliards. La profession a perdu 1,3% de ses effectifs entre 2009 et 2014. le revenu individuel moyen est ainsi passé de 50 000 à 42 000 € entre 2007 et 2014.

Dans le secteur de la construction individuelle, la dégradation de la situation est encore plus marquée, le montant des travaux gérés étant passé de 4 Md€ en 2010 à 2,8Md€ en 2014. Si la conjoncture récente permet d'envisager une amélioration de la situation des architectes, la crise subie au cours des dernières années a conduit **la profession à s'interroger sur les moyens de consolider son activité, la rénovation énergétique, largement ignorée jusqu'à présent, apparaissant comme une opportunité.**

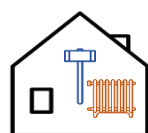
2009 2014



Une activité encore limitée sur la rénovation du logement individuel



5% de part de
marché (MOE) sur le
logement individuel



10 000
rénovations
conduites par an



800 M€ de
chantiers gérés

*Une activité souvent
jugée « peu
rémunératrice et peu
valorisante »*

Le contrat type « forfait rénovation » un outil pour renforcer la présence des architectes

Le conseil de l'ordre des architectes a mis en place un ensemble d'outils standards permettant la prise en charge de missions de MOE par les architectes à des conditions financières intéressantes. Ces outils visent à démocratiser le recours à l'architecte pour ce type de travaux. Le particulier peut exprimer ses besoins et ses attentes via une fiche d'autoévaluation. En fonction de ceux-ci et de son analyse du bien l'architecte pourra alors proposer des améliorations pouvant éventuellement déboucher sur une mission de maîtrise d'œuvre au forfait.

1

Autoévaluation du
bien par le particulier



2

Evaluation des
potentialités
architecturales et
écologiques



3

Mission de maîtrise
d'œuvre au forfait

Dans le Grand Est : Une implication accrue des architectes ?

Dans le cadre d'**OKTAVE**, une expérimentation sur l'intervention des architectes dans les travaux de rénovation a été lancée. Il s'agira d'imaginer l'intervention des architectes dans le cadre du programme, notamment en complément de l'intervention des groupements d'artisans (cf. page 32).

Quatre
atouts
majeurs



Une profession réglementée



Responsabilité étendue et
garantie décennale



Un code déontologique



Une présence nationale

Les bureaux d'étude : des situations contrastées

Le métier de base des bureaux d'étude sur le secteur résidentiel individuel porte sur la réalisation de diagnostics de performance énergétique et d'études thermiques réglementaires. A partir de ce socle, ces entreprises peuvent envisager de se positionner sur des prestations complémentaires d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage ou de Maîtrise d'Œuvre.

Ces positionnements apportent potentiellement un surcroît de valeur et permettent également une bonne maîtrise de la réalisation des travaux et in fine de la performance énergétique obtenue. Mais, selon les stratégies et les politiques mises en œuvre au niveau des territoires, le positionnement et la place des bureaux d'étude peuvent considérablement varier.

Des situations locales très diverses

Une **stricte séparation des missions d'audit et de réalisation des travaux** : Le

BE réalise un audit énergétique, sans prestations d'AMO et de MOE

Ex : Dispositif chèque Eco-Energie en Normandie

L'accompagnement des particuliers dans leur travaux est systématique et peut être assuré par des BE ou d'autres opérateurs.

Ex : Programme Habiter Mieux de l'ANAH, SPEE - Picardie

Les missions d'audits **sont directement prises en charge par les entreprises réalisant les travaux**

Ex : Dispositif OKTAVE dans le Grand Est

Une offre dépendante des incitations publiques

- ❖ Le poids des bureaux d'étude sur le marché de la rénovation énergétique demeure très faible
- ❖ Cette offre n'apparaît que lorsque des incitations publiques fortes sont mises en œuvre.
- ❖ Cette situation résulte de la faiblesse de la demande spontanée à leur égard et de la difficulté des BE à s'adresser aux clients particuliers.



De la garantie de moyens à la garantie de résultats...

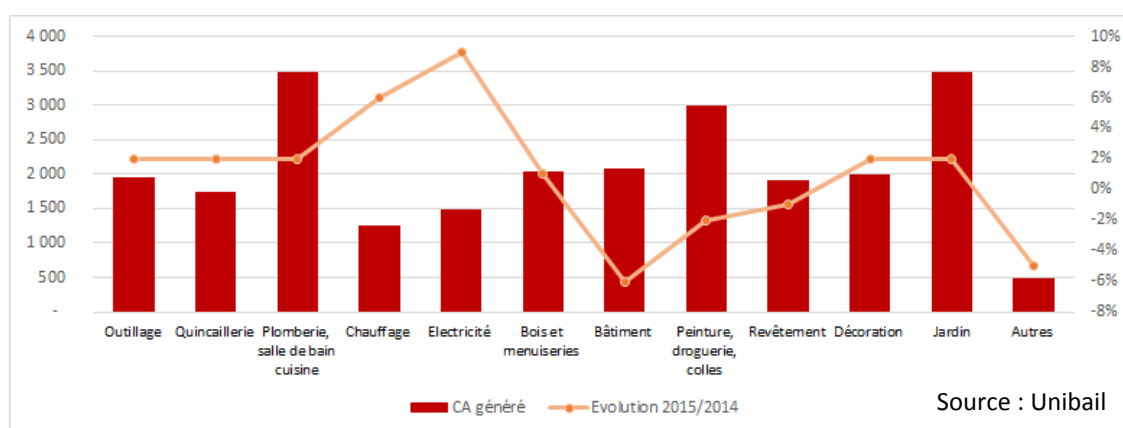
Les pratiques des bureaux d'étude en termes d'assurance diffèrent selon les cas. Certains d'entre eux sont couverts par une assurance garantie décennale tandis que d'autres n'y souscrivent pas, le plus souvent pour des raisons de coût.

A minima le bureau d'étude engage sa responsabilité **contractuelle** vis-à-vis de la pertinence des préconisations techniques formulées. Lorsque le bureau d'étude intervient sur les choix techniques réalisés (choix des matériaux, des systèmes,...) sa responsabilité peut être engagée au titre de la garantie décennale, **s'il survenait des dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination, ou si les performances énergétiques prévues entraîneraient une surconsommation énergétique ne permettant l'utilisation de l'ouvrage qu'à un coût exorbitant.**

Les grandes surfaces de bricolage : la volonté d'approfondir l'offre de services

Les grandes surfaces de bricolage contrôlent environ 80% de la distribution des produits bricolage et aménagement du logement, un marché annuel de près de 25 milliards d'euros. Confrontées à une croissance désormais plus lente (+0,6% en 2015, +0,8% en 2014), les GSB souhaitent développer des offres d'accompagnement de leurs clients désireux d'engager des travaux de rénovation énergétique, dans lesquelles ils perçoivent un relai de croissance.

Le marché du bricolage par catégorie de produit (2015 – M€)



Accompagnement : l'exemple d'une enseigne leader

- ❖ Dans 20 magasins pilotes, des espaces « projets rénovation énergétique » sont animés par un « expert », qui joue un rôle d'interface entre les clients et les vendeurs des différents rayons.
- ❖ La prestation délivrée comprend un diagnostic énergétique utilisant un outil de simulation, une priorisation des travaux, l'information sur les aides disponibles, l'établissement d'un plan progressif dans le temps, l'orientation vers les différents vendeurs.
- ❖ Les rendez-vous durent entre 1h et 1,5h sans visite du domicile pour des projets s'échelonnant entre 5 et 15 K€.

Des moyens de mise en œuvre diversifiés, pour des travaux d'ampleur limitée

Les GSB considèrent que le **développement de l'autorénovation** est l'une des clés de la massification du marché et qu'elle devrait être en conséquence encouragée. Cependant, les travaux concernés sont essentiellement **des travaux considérés comme simples** (pose d'isolants dans les combles perdus, changement de convecteurs électriques...) et les rénovations les plus performantes ne sont pas à la portée des bricoleurs moyens. Par ailleurs, les travaux réalisés dans ce cadre ne bénéficient pas de la garantie décennale.

Les **services de pose représentent** une activité significative : l'un des leaders du marché génère ainsi environ 100 000 chantiers par an pour son réseau de 4 000 artisans partenaires. 1/3 des travaux réalisés a une composante énergétique, essentiellement des travaux de menuiserie, d'électricité, d'installation d'équipements de chauffage.

Des **plateformes de mise en relations entre particuliers et bricoleurs** désireux de vendre leurs compétences sont désormais promues par certaines enseignes. Elles connaissent un essor important (150 000 bricoleurs inscrit sur la plateforme d'une enseigne leader) mais prennent en charge pour l'essentiel des petits travaux de bricolage.

La distribution professionnelle : accompagner les clients professionnels et particuliers

Les ventes de distributeurs « bâtiment – bricolage » dépassent les cinquante milliards d'euros (y compris les ventes réalisées par la GSB). Cette activité, fortement corrélée au contexte général du secteur du bâtiment, connaît une certaine reprise depuis la mi 2015. La crise des années 2008-2014 a accéléré la concentration des entreprises, les quinze premiers acteurs du secteur captant désormais plus de 85% du chiffre d'affaires total.

Confrontés à un marché mature et à l'émergence de nouveaux concurrents (plateformes web de courtage de travaux et d e-commerce), les groupes de distribution souhaitent se différencier par le contenu en service de leur offre. C'est ainsi qu'ils investissent fortement sur leurs plateformes WEB et le e-commerce, afin de simplifier la prise de commande et d'offrir une plus grande productivité dans l'approvisionnement de leurs partenaires. Ils proposent également des services d'accompagnement aux professionnels : information, formation, outils d'aide à la vente, logiciel de gestion de projets, etc.

La **rénovation énergétique est perçue comme l'un des axes naturels** d'approfondissement des services. Il existe en effet une demande de formation et d'information des partenaires artisans. Mais, désormais, les enseignes **s'adressent également aux particuliers**, en leur proposant des services d'accompagnement : informations, services de diagnostic en ligne, mise en relation avec des artisans RGE. Ces services sont mis en place dans un souci de complémentarité avec les activités des clients professionnels.

La plateforme web d'une enseigne leader

✓ Fonctionnement

L'objectif est d'aider les particuliers dans la **conception de leur projet**, puis de les **mettre en relation** avec les bons professionnels, afin qu'ils reçoivent ensuite deux ou trois devis pertinents. Une douzaine de conseillers effectuent des appels pour vérifier que les demandes ont abouti.

Les **revenus** proviennent des redevances d'utilisation versées par les professionnels, l'utilisation par le particulier étant gratuite.

✓ Projets

Pour **les particuliers**, le site évoluera et pourrait intégrer des éléments de simulation (évaluation de la situation, des gains énergétiques...) et une interface plus intuitive.

Pour **les professionnels**, le site pourrait devenir un outil de coordination et de programmation (partage d'informations, coordination des travaux sur un chantier...).

Un réseau de distributeurs indépendants

Le réseau a été mis en place en 2011 par deux partenaires et regroupe désormais sept distributeurs et différents partenaires institutionnels et industriels.

Une plateforme orientée vers les particuliers, fournit **informations et conseils** sur les travaux pertinents. Elle permet en outre la réalisation d'un **diagnostic énergétique** en ligne et propose la **mise en relation** avec des artisans labellisés RGE.

Le réseau propose en outre des **formations** aux artisans et prend également en charge la gestion des **Certificats d'Economie d'Energie « Précarité Énergétique »**.

Initialement concentré sur la rénovation énergétique du logement individuel, le réseau s'adresse désormais également aux collectivités locales et aux copropriétés.

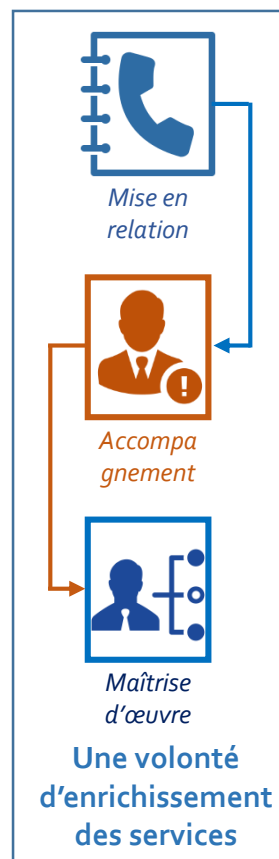
Courtiers en travaux et plateformes de courtage : vers des services enrichis

L'activité de courtier en travaux a été lancée en 2000 et a connu depuis un développement significatif. Le nombre de courtiers en travaux est aujourd'hui estimé à environ **600 entreprises** pour un **chiffre d'affaires de 60 M€** (commissions sur travaux). La profession est répartie entre courtiers indépendants et franchisés avec une répartition quasiment égale du chiffre d'affaires entre ces deux catégories.

Dans l'absolu les revenus des franchiseurs demeurent limités, les principaux d'entre eux déclarant des chiffres d'affaires compris entre 1 et 2 M€. La stratégie de ces acteurs vise donc à accroître leurs revenus en développant la taille de leurs réseaux et en accroissant la valeur ajoutée de leurs prestations, notamment en offrant de nouveaux services aux consommateurs.

Il s'agit alors notamment de proposer un accompagnement, qui peut aller de la simple assistance (aide au choix des entreprises, suivi des chantiers, assistance lors de la réception...) à une maîtrise d'œuvre complète, le courtier se présentant alors en interlocuteur unique du client final et engageant sa responsabilité sur les travaux réalisés. Pour l'instant les courtiers ne proposent pas en général de services de financement.

Les travaux de rénovation énergétique sont l'un des domaines pour lesquels cet approfondissement des prestations est particulièrement envisagé. Certains courtiers indépendants se positionnent spécifiquement sur ce type de prestations.



Un exemple d'offre d'accompagnement

L'un des leaders du marché propose une option « suivi de chantier » depuis 2012. Il s'agit d'une assistance à maîtrise d'ouvrage avec un accompagnement tout au long du chantier. Plus récemment, l'option « clés en main » a été conçue sur un modèle de contractant général. Le courtier assure alors la maîtrise d'œuvre globale tant en conception qu'en exécution et offre des garanties en termes de prix, délais et qualité. **La société prend en charge dans ce cadre, la garantie décennale** en fonction des travaux réalisés.

Les plateformes en ligne

Les opportunités offertes par Internet ont incité des sociétés à se positionner sur une offre de courtage de travaux en ligne. Par rapport à l'activité traditionnelle des courtiers en travaux, les plateformes proposent en outre des outils d'autodiagnostic permettant d'établir un diagnostic énergétique du logement et de proposer des axes d'améliorations. Au terme de cette simulation, une offre de devis est proposée au particulier.

Un poids encore limité sur le marché :

1500
chantiers
gérés en AMO
et MOE



240 M€ de travaux à composante énergétique

Les fournisseurs énergétiques : une sélectivité accrue dans les interventions



Les CEE: un contexte réglementaire incitatif

Le dispositif des certificats d'économie d'énergie mis en place en 2006, oblige les vendeurs d'énergie à promouvoir des actions d'économies d'énergie auprès de leurs clients. Pour la quatrième période, qui s'ouvrira en 2018, les objectifs seront plus importants, ce qui conduira les fournisseurs à mobiliser davantage de ressources.



La structuration de réseaux partenaires

EDF et Engie ont mis en place d'importants réseaux d'artisans partenaires, pouvant réaliser des travaux d'optimisation énergétique. Les énergéticiens se positionnent en apporteur d'affaires de ces entreprises.

Des différences notables existent dans les approches le point commun résidant dans la volonté de rassurer les clients, à travers la labellisation et l'utilisation de référentiels qualité. Il n'existe toutefois pas d'offre structurée d'offre de rénovation énergétique globale.

Une présence notable sur le marché



*Plus de 6000
artisans
partenaires*



*Plus de 200 000
chantiers
énergétiques
réalisés*



Des offres de financement préférentielles

Grâce à des partenariats bancaires, voire via leurs filiales dans les services financiers, les énergéticiens proposent des offres de financement à taux préférentiels. Cela peut notamment leur permettre d'obtenir les CEE associés à certains travaux.



Les plateformes Web: le canal de communication privilégié

Les énergéticiens parient sur les plateformes Web pour développer l'activité de leur réseau dans le domaine de la rénovation énergétique.

Pour les plus développées, elles permettent de procéder à un diagnostic en ligne et d'entrer en relation avec des professionnels. Des forums, la notation des travaux réalisés renforcent cette logique. Des canaux de relation plus traditionnels (conseillers en ligne, déplacement d'un expert au domicile du particulier...) subsistent, mais ils apparaissent coûteux et difficilement rentabilisés.



Le passeport énergétique pour gérer des parcours rénovation

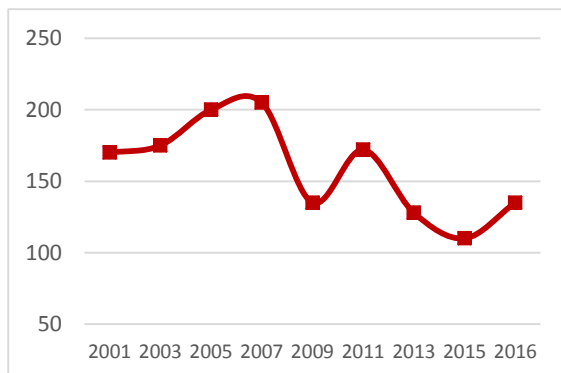
L'objectif de ce service est de proposer un ensemble de travaux étalés dans le temps, permettant à terme au logement d'atteindre de haut niveau de performance énergétique. S'ils n'en sont pas nécessairement à l'origine, les grands fournisseurs énergétiques s'orientent vers ce type d'approche. EDF fait ainsi partie des 5 membres de l'association Expérience P2E qui propose une telle démarche. ENGIE a signé avec l'Etat en 2016, une convention pour la mise en œuvre, sur 10 territoires TEPCV (Territoires à Energie Positive pour la Croissance Verte), de 1 000 passeports énergétiques. Direct Energie a signé une convention comparable.

Constructeurs et contractants généraux : l'atout du contrat global

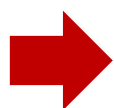
Des constructeurs en recherche de relais de croissance

Au cours des dix dernières années, le marché de la maison individuelle a été orienté à la baisse, avec de fortes variations conjoncturelles : après avoir atteint 200 000 constructions en 2005 et 2007, le marché a connu une forte diminution à partir des années 2007, avec un marché 2015 près de deux fois inférieur à son plus haut historique. Si le marché a opéré un redressement en 2016, les tendances sur le moyen terme sont peu favorables, en raison de l'évolution du prix du foncier et des évolutions démographiques (vieillesse, réduction de la taille des ménages).

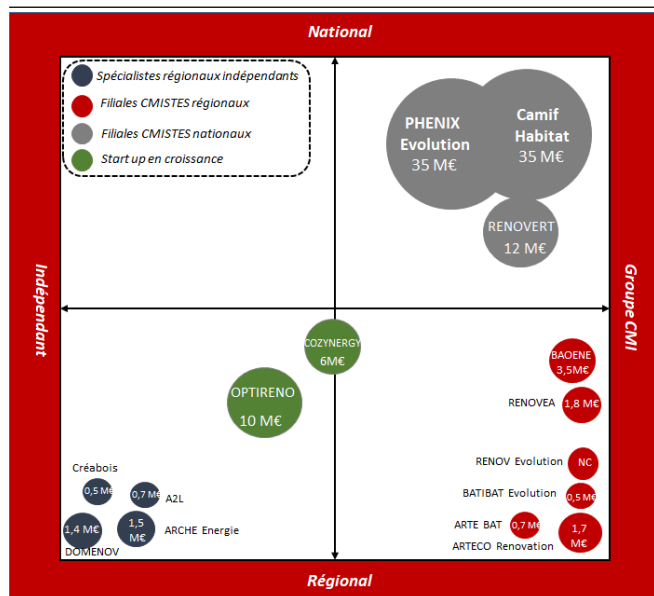
Evolution du marché de la construction de maisons individuelles (milliers)



Source SOeS



La rénovation du parc existant constitue une opportunité majeure pour les constructeurs et attire de nouveaux acteurs



Quatre profils d'offreurs

Le contractant général est **l'interlocuteur unique** de son client, depuis l'analyse des besoins jusqu'à la réception du chantier. Il assume l'ensemble des garanties associées à l'acte de rénovation, en particulier la **garantie décennale**.

Quatre type d'acteurs se positionnent sur ces prestations: **les leaders nationaux** de la construction de maison individuelles, les **constructeurs régionaux**, des **spécialistes régionaux** de la rénovation et enfin des **startups** en croissance.



8000 chantiers par an



250 M€ de chiffre d'affaires

Un impact encore limité sur le marché mais un potentiel considérable, les 12 millions de maisons construites avant 1975 (*)

Quatre atouts majeurs



Un contrat global



Responsabilité étendue et garantie décennale



Un interlocuteur unique



Un ancrage régional, une présence nationale

(*) 1975 : première réglementation thermique

Les entreprises du bâtiment, acteurs incontournables de la rénovation énergétique

Les entreprises du bâtiment (2016)

Avec 500 000 entreprises, 126 milliards d'euros de chiffre d'affaires et près de 1,5 million de personnes employées, les entreprises du bâtiment ont un poids économique considérable.

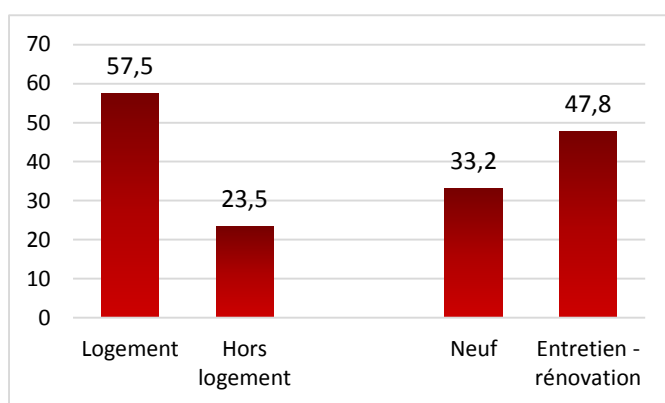
	Nombre d'entreprises	Effectif salarie	Effectifs totaux	Chiffre d'affaires
	Milliers			Mds €
de 0 à 19 salariés	491	643	1 061	81
20 salariés et plus	10	456	470	45
TOTAL Bâtiment	501	1 099	1 471	126

Source : CAPEB 2017, d'après INSEE, ACOSS...

La rénovation du logement : une composante majeure de l'activité

Le logement représente environ 70% du chiffre d'affaires des entreprises artisanales du BTP, et l'entretien rénovation environ 60%. Ces chiffres désignent clairement les entreprises du bâtiment, en particulier les artisans, comme des acteurs centraux de la rénovation énergétique du parc existant. Leur capacité à susciter une demande en termes de rénovation énergétique, à accompagner leurs clients dans leur démarche et à garantir un résultat conforme aux estimations initiales est l'une des conditions essentielles du décollage des marchés de la rénovation énergétique.

La répartition du CA des artisans du BTP Total : 81Md € en 2016



Labellisation et coopération pour dynamiser l'offre de rénovation

La mention RGE « Reconnu Garant de l'Environnement » est une reconnaissance accordée par les pouvoirs publics et l'ADEME à des professionnels du secteur du bâtiment et des énergies renouvelables engagés dans une démarche de qualité. Trois objectifs ont été à l'origine de la création de cette mention :

- Aider les professionnels du bâtiment à monter en compétence ;
- permettre aux particuliers et maîtres d'ouvrage d'identifier les professionnels les plus compétents ;
- permettre la mise en place d'une éco-conditionnalité des aides publiques aux travaux de performance énergétique.

Le 16 juillet 2014, deux arrêtés et un décret ont été publiés. Ils traduisent les exigences de la charte en un dispositif réglementaire et définissent les exigences de l'éco-conditionnalité des aides publiques pour les travaux de rénovation énergétique.

Depuis le 1^{er} septembre 2014, certaines aides publiques proposées aux ménages souhaitant se lancer dans des travaux de rénovation énergétique de leur logement (l'éco-prêt à taux zéro – éco-PTZ - et le Crédit d'Impôt Transition Énergétique - CITE-) , sont en conséquence conditionnées au recours à des professionnels porteurs de signes de qualité « RGE »



Plus de 60 000 entreprises du bâtiment, employant environ 500 000 personnes, bénéficient désormais d'un label RGE.

Les groupements d'artisans : un interlocuteur unique de proximité

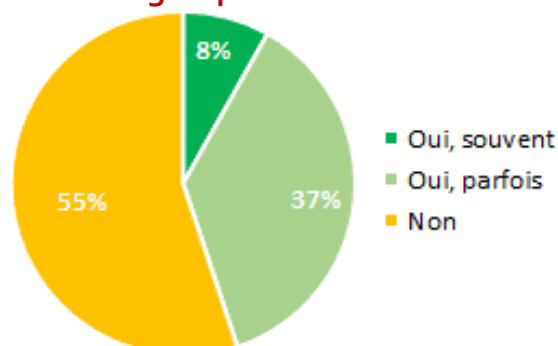
La coopération artisanale : une pratique émergente

Le développement des groupements d'artisans est l'un des facteurs d'essor du marché de la rénovation énergétique. De tels groupements répondent à deux impératifs : d'une part favoriser une approche globale et hiérarchisée des besoins de rénovation d'un logement individuel et, d'autre part, permettre au client de s'adresser à un interlocuteur unique.

Une enquête réalisée par la CAPEB auprès de ses adhérents bénéficiant du label Eco Artisans RGE, a révélé que seulement 8%

d'entre eux travaillent de manière régulière en groupement et un peu plus d'un tiers épisodiquement.

Le travail en groupement des Eco Artisans®



Source : Enquête CAPEB – Janvier 2016

Groupements permanents : avantages incontestables, rigueur requise

Pour les artisans et leurs clients les groupements permanents offrent de nombreux avantages.

Pour le client, outre l'existence d'un **interlocuteur unique** d'autres avantages s'expriment : possibilité de disposer de **services de conception et d'étude**, **tarifs avantageux** grâce à une puissance d'achat supérieure, **meilleure coordination** des chantiers., garantie décennale globale, etc.

Pour les entreprises, le groupement offre la possibilité d'accéder à de **nouveaux marchés** jusque là inaccessibles pour des raisons de taille. Au-delà, les échanges entre artisans aux compétences complémentaires permettent une montée en compétence générale du groupement. Le regroupement permet également de disposer d'un **pouvoir de négociation accru**, en termes d'achat, mais également vis-à-vis des compagnies d'assurance. Enfin, **la mise en commun de moyens** de gestion, techniques et commerciaux est possible.

L'observation démontre que la pérennité des groupements dépend d'une part d'une bonne connaissance préalables des entreprises se regroupant et d'un travail approfondi de définition des termes de la coopération en amont du projet.

Les groupements permanents : un poids encore limité

200 à 250 groupements

40 M€ rénovation énergétique

1 000 maisons rénovées / an

Groupements :

Provisoire : à l'occasion d'un chantier **Conjoint** : responsabilité de chacun limitée à son lot

Permanent : Pérenne dans le temps **Solidaire** : responsabilité de chacun sur l'ensemble des lots.



Une offre privée à dynamiser

Les pouvoirs publics ont fixé des objectifs très ambitieux en termes de rénovation énergétique, prévoyant la rénovation totale du parc des logements les plus énergivores d'ici à 2025, la rénovation de 500 000 logements par an à partir de 2017, la mise au niveau BBC de l'ensemble du parc d'ici à 2050. L'on constate actuellement que la dynamique de la rénovation énergétique reste en deçà des attentes des acteurs du marché, et que l'objectif de 500 000 rénovations annuelles performantes paraît difficile à respecter. Les acteurs du marché observent la permanence d'un certain nombre de freins.



- ✓ Une rentabilité difficile à démontrer
- ✓ La gêne occasionnée par les travaux
- ✓ Une confiance limitée dans les promesses des offreurs
- ✓ Des attentes plutôt orientées vers l'espace, l'esthétique et le confort

Une offre privée d'accompagnement qui reste en deçà des besoins

	Architectes	Bureaux Etude	Distribution bricolage	Courtiers en travaux	Contractants Généraux	Groupe ments	Energéticiens
	10 000 Rénovations en MOE	2 000 audits énergétiques	Offre émergente	1 500 AMO	8 000 chantiers	1 000 rénovations énergétiques globales	50 000 apports d'affaires globales
Focus sur rénovation énergétique	+	+++	++	+	++	++	+++
 Ambition performance	++	+++	++	++	+++	+++	++

- ❖ Les offres privées d'accompagnement ne permettent pas aujourd'hui d'envisager une massification réelle du marché.
- ❖ Cette situation justifie la mise en place d'un service public de la rénovation énergétique, complémentaire et incitatif par rapport aux offres privées.
- ❖ La loi pour la transition énergétique et la croissance verte en a reconnu la pertinence .
- ❖ Le positionnement et les missions dévolues à l'offre publique d'accompagnement demeurent cependant à affiner.

Le rôle spécifique des collectivités

La rénovation énergétique : une priorité nationale

Le plan de rénovation énergétique de l'habitat (PREH), présenté en mars 2013, définit les mesures prévues pour atteindre l'objectif annuel de rénovation de 120 000 logements sociaux et 380 000 logements privés par an. Ce plan s'articule autour des **trois volets** d'actions complémentaires : **l'accompagnement des ménages** dans leur décision de rénovation, les **incitations financières** à destination des ménages, la **mobilisation des professionnels**, leur montée en compétences et l'amélioration de l'offre.

La **loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV)**, publiée le 18 août 2015, renforce ces objectifs. L'une de ses dispositions majeures est la création d'un service public de l'efficacité énergétique, s'appuyant notamment sur un réseau de plateformes territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE).

Le service public de l'efficacité énergétique dans les territoires

La loi TECV crée le **service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH)** qui prévoit la mise en place d'un réseau de **plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE)**, bâti sur la base du réseau existant des 450 Point Rénovation Info Service (PRIS). Ce réseau national peut être complété sur les territoires, par des **initiatives locales** accompagnant les ménages désireux de rénover leur logement.

Conformément à l'article 188 de la loi TECV, la **région doit coordonner et piloter** l'ensemble des actions en matière d'efficacité énergétique et proposer un programme régional pour l'efficacité énergétique, comprenant notamment un plan de déploiement des plateformes territoriales de la rénovation énergétique.

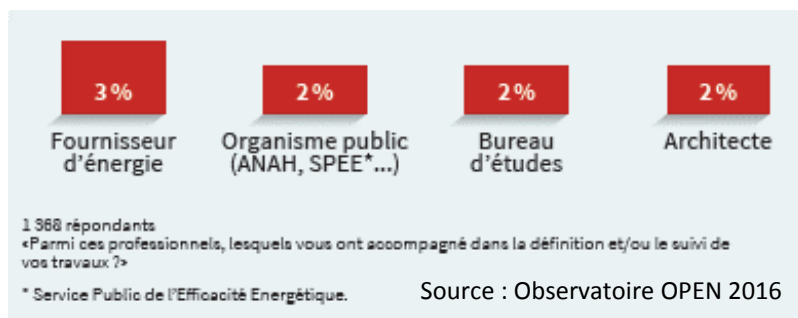
Plateformes Territoriales de Rénovation Énergétique : ce que prévoit la LTECV

« Ces plateformes sont prioritairement mises en œuvre à l'échelle d'un ou de plusieurs établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Ce service public est assuré sur l'ensemble du territoire. [...] Elles ont une mission d'accueil, d'information et de conseil du consommateur. Elles fournissent à ce dernier les informations techniques, financières, fiscales et réglementaires nécessaires à l'élaboration de son projet de rénovation. Elles peuvent également assurer leur mission d'information de manière itinérante, notamment en menant des actions d'information à domicile, sur des périmètres ciblés et concertés avec la collectivité de rattachement et la commune concernée. Elles peuvent être notamment gérées par les collectivités territoriales ou leurs groupements, les services territoriaux de l'Etat, les agences départementales d'information sur le logement, les agences locales de l'énergie et du climat, les conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement, les espaces info énergie ou les associations locales. Les conseils fournis sont personnalisés, gratuits et indépendants. » Ces plateformes peuvent favoriser la mobilisation des professionnels et du secteur bancaire, animer un réseau de professionnels et d'acteurs locaux et mettre en place des actions facilitant la montée en compétences des professionnels. Elles orientent les consommateurs, en fonction de leurs besoins, vers des professionnels compétents tout au long du projet de rénovation. » Source **LOI n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte**

Dynamiser l'offre d'accompagnement : une priorité pour le SPPEH

L'offre d'accompagnement des ménages demeure insuffisante

(Type d'accompagnement relatif aux travaux – hors professionnels ayant réalisé les travaux)



Le développement du réseau des PTRE constitue une réponse au besoin d'accompagnement accru des ménages. Elles se positionnent en complément de l'offre privée existante, et ont vocation à dynamiser le tissu professionnel des territoires, le service public tirant sa légitimité du constat des limites actuelles des offres privées. Selon les estimations de l'ADEME, le volume global des travaux bénéficiant d'un accompagnement lorsque le dispositif des 300 PTRE sera pleinement opérationnel peut être estimé à 90 000 dossiers par an (pour 300 PTRE soutenues). Les PTRE auraient alors une contribution significative à la réalisation des objectifs de rénovation assignés au secteur du logement (500 000 rénovation par an), sans pour autant permettre à elles seules d'atteindre cet objectif.

Le positionnement du service public : des questions en suspens

Si le service public de la performance énergétique trouve sa justification dans les limites actuelles de l'offre privée, le contenu précis des missions du SPPEH, la nature de l'articulation entre offres privée et publique, les leviers à mettre en place pour dynamiser les offres privées font encore l'objet de nombreuses interrogations.

Les spécificités des territoires en termes de logements, de déploiement des offres privées, d'appétence des ménages pour la rénovation énergétique, ne permettent pas de définir un modèle universel d'intervention publique.



Comment décliner les objectifs nationaux à la maille du territoire ?

Quel périmètre d'intervention pour quelles responsabilités ?

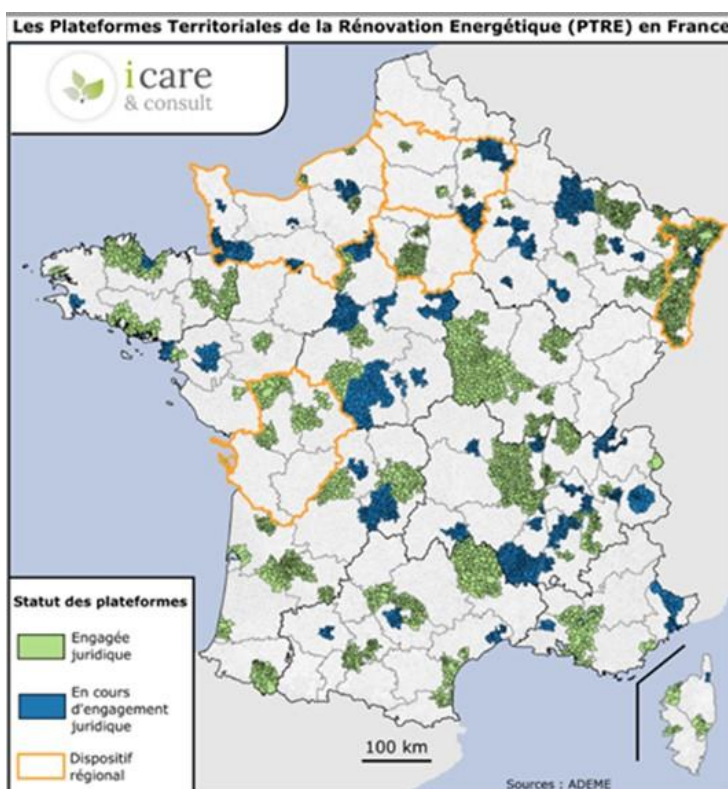
Quelles articulations entre offre privée et publique ?

Quel modèle économique à moyen terme ?

Quel positionnement pour les plateformes de la rénovation énergétique ?

4 étapes clés

- ▶ Evaluer le marché de la rénovation énergétique sur le territoire
- ▶ Recenser et analyser les offres privées
- ▶ Positionner le SPPEH sur la chaîne de valeur « rénovation »
- ▶ Mobiliser et développer les ressources du territoire

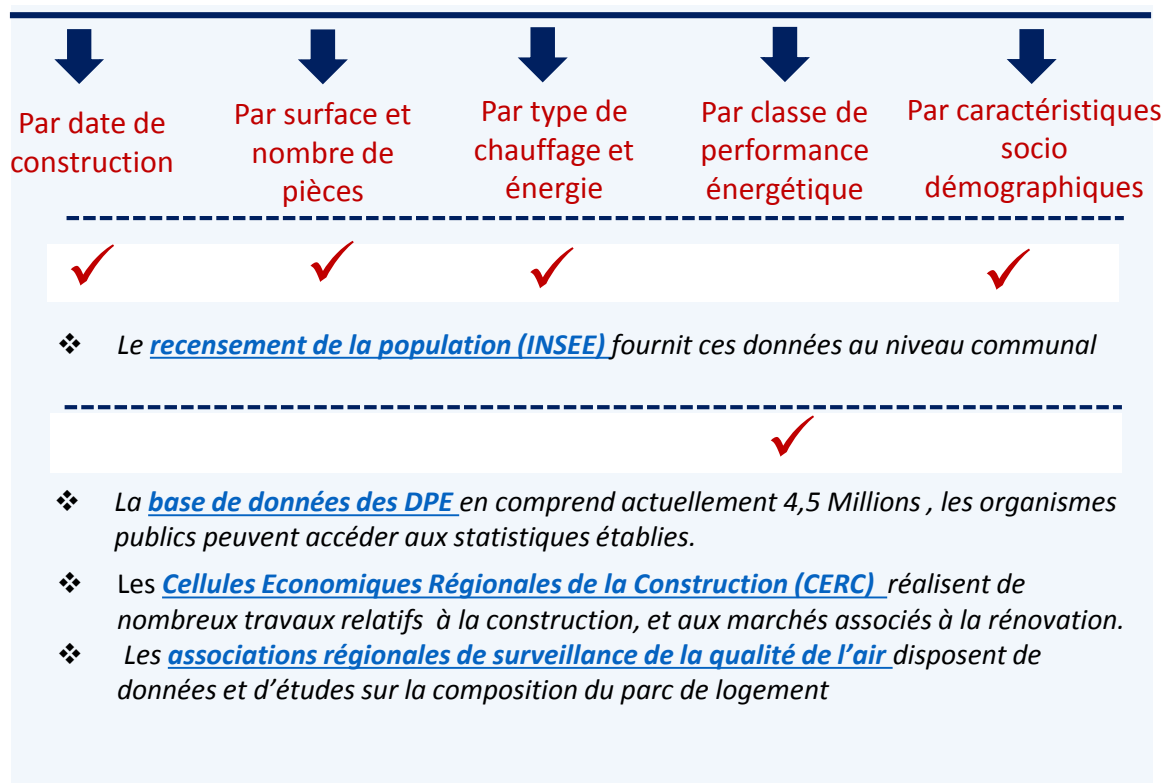


Nota : Certains territoires, très actifs dans la promotion du SPPEH, n'ont pas encore mis en place un réseau de PTRE, préférant attendre les résultats des expérimentations en cours avant de définir le positionnement et les missions des futures plateformes. Il en va par exemple ainsi de l'ex région **Franche Comté** qui développe actuellement le dispositif Effilogis.



Evaluer le potentiel et les enjeux pour le territoire

▶ Evaluer le parc de logements individuels du territoire



▶ Déterminer les marchés de la rénovation énergétique

Parc de logement X Taux et niveaux de rénovation



- ✓ **Marchés de la rénovation en volume et valeur**
- ✓ **Modèles économiques des offres privées et publiques**



Autres ressources documentaires :

- [CITEPA](#) : inventaire national des émissions
- [CEREN](#) : Etudes sur les consommations énergétiques – Niveau Régional –
- [ADEME](#) : Chiffres clés – Etudes sur les modes de chauffage et les consommations énergétiques –
- [AMORCE](#) : Etudes sur les parc de logements à la maille des territoires.
- [Réseau Flame](#) : présentation de bonnes pratiques dans les territoires
- [Ministère Environnement de l'Energie et de la Mer](#) : Base de données Eider -



Recenser et analyser les offres privées



Le recensement de l'offre privée présente sur le territoire permet d'évaluer le niveau d'accompagnement dont bénéficient les ménages, d'identifier les faiblesses justifiant la mise en place du SPPEH, de poser les bases de partenariats entre acteurs aux compétences complémentaires.

Recenser l'offre sur les territoires : Organismes professionnels, certificateurs, annuaires...

Ordre national des [architectes](#) -

[Conseils régionaux des architectes](#)

[Rénovation Info Services](#) : Annuaire des professionnels RGE

[ATEE](#) : Répertoire Bureaux étude réalisant des Audits énergétique

[CINOV](#) : Fédération des syndicats des métiers de la prestation intellectuelle du Conseil, de l'Ingénierie et du Numérique

[FFCT](#) - Fédération Française du Courtage en Travaux –

[GNCTI](#) – Groupement National des Courtiers en Travaux indépendants

[THERMORENOV](#) – Réseau des Professionnels de la rénovation des maisons

Fédération Française des [Constructeurs de Maisons Individuelles](#)

[CAPEB](#) Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment

[Chambre des métiers](#)








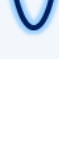
[FFACB](#) - Fédération Française des artisans coopérateurs du bâtiment

[UFCAC](#) : Union Française des Coopératives Artisanales de construction



Positionner le SPPEH sur la chaîne de valeur « rénovation »

Le positionnement du SPPEH sur la chaîne de valeur de la rénovation énergétique se justifie lorsque une carence de l'offre privée est identifiée et de nature à compromettre la réalisation des objectifs de la transition énergétique. Les décideurs locaux doivent en outre être conscients du fait que certaines prestations délivrées par une structure publique peut engager la responsabilité juridique de celle-ci.

	Efficienne Offre privée	Opportunités SPPEH vers:		Points de vigilance
		Particuliers	Professionnels	
 Accueil, information, conseil du public et des professionnels	-	Compétence de base des PRIS Information technique et financière		<i>La LTECV prévoit la délivrance d'un conseil gratuit et neutre</i>
 Diagnostic et audit énergétique	+	Positionnement possible Diagnostic et audit Orientation		<i>Selon niveau de préconisation, engagement éventuel de responsabilité</i>
 Assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)	-	Expériences en cours Mise en relation orientation		<i>Requalification possible en Maîtrise d'Ouvrage Déléguée ou en MOE</i>
 Maîtrise d'œuvre (MOE)	+	Mobilisation acteurs Valorisation MOE Orientation		<i>Responsabilité juridique des partenaires (BET...)</i>
 Construction	+++	Mobilisation acteurs Information Orientation		<i>Idem</i>
 Garanties	+	Rôle structurant possible Information : décennale, GPE...		<i>Faible demande spontanée sur GPE</i>
 Maintenance et suivi des performances	++	Positionnement possible Suivi après travaux Coaching		<i>Conflictualité potentiellement induite</i>
 Financement	+	Rôle structurant possible Assistance plan financement		<i>La mise en relation directe est exclue (courtage financier)</i>

La nécessaire intégration du contexte juridique

Les décideurs publics, au moment de déterminer les missions et le positionnement du SPPEH, doivent intégrer le contexte juridique et réglementaire. D'une part, l'intervention du service public se justifie dès lors qu'il est avéré que les acteurs privés ne sont pas en mesure d'apporter des réponses satisfaisantes à l'impératif de rénovation énergétique de l'habitat. D'autre part, selon le positionnement choisi, le SPPEH et ses partenaires privés seront soumis à des contraintes réglementaires et à d'éventuels risques juridiques spécifiques (*les principales définition juridiques sont présentées en annexe*).

Missions envisageables	Définition et contexte juridique	Précautions requises
Accueil, Conseil et information du public et des professionnels	« [Les PTRE] ont une mission d'accueil, d'information et de conseil du consommateur. Elles fournissent à ce dernier les informations techniques, financières, fiscales et réglementaires nécessaires à l'élaboration de son projet de rénovation » (Loi TECV)	Si la prestation délivrée est payante, la responsabilité civile contractuelle du prestataire est engagée. Dans ce cas une assurance responsabilité civile professionnelle est nécessaire.
Diagnostic et audit énergétique	Il n'existe de définition juridique ou réglementaire figée. Trois prestations types ont été identifiées par l'ADEME : le diagnostic énergétique, l'audit énergétique, l'audit énergétique élargi (cf. page 25)	Lorsque l'audit conduit à proposer des préconisations techniques propres au bâtiment diagnostiqué, la responsabilité décennale de l'auditeur pourrait être engagée. La structure qui réalise l'audit doit vérifier que sa prestation ne pourrait être requalifiée comme une activité relevant de la maîtrise d'œuvre auprès de son assureur, ou souscrire une assurance couvrant cette activité.
Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO)	Personne public ou privée qui procède aux études nécessaires à la réalisation d'un projet immobilier. Les missions d'AMO relèvent d'une obligation de moyens correspondant à des prestations exercées dans le cadre d'un contrat de louage d'ouvrage. L'AMO n'engage pas sa responsabilité aux termes des garanties décennales et biennales	Risque de requalification en MOE si l'assistant est intervenu dans les choix techniques réalisés, a coordonné ou contrôlé les entreprises ayant réalisé le chantier, etc. Requalification possible en maître d'ouvrage délégué, s'il s'est substitué au maître d'ouvrage pour certaines décisions (choix d'entreprises, signature de PV). Une attention particulière doit être portée aux limites assignées aux prestations réalisées. La souscription d'une assurance couvrant la garantie décennale peut permettre de proposer des prestations enrichies, voire de se couvrir des risques d'une requalification en maîtrise d'œuvre.

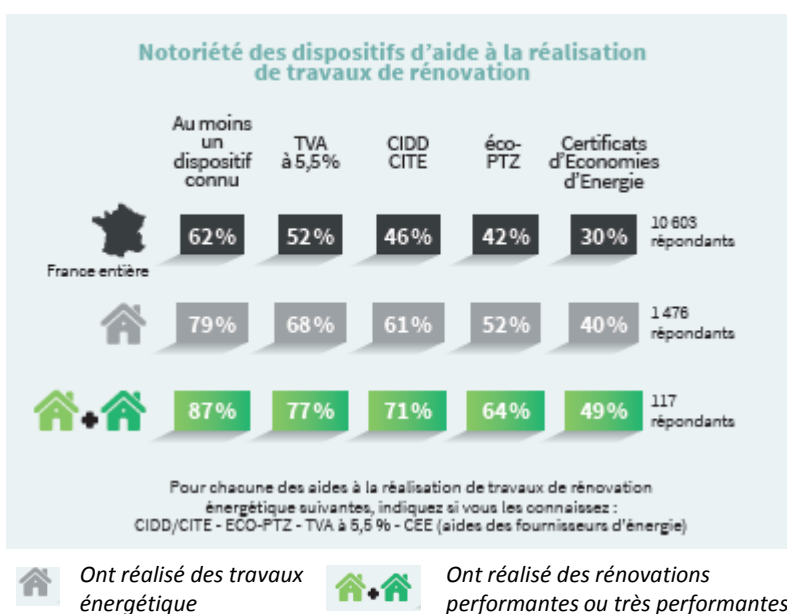
L'accueil, l'information et le conseil du public et des professionnels : *le cœur du SPPEH*

- L'accueil et l'information du public sont aujourd'hui en large part réalisés par les structures publiques au sein des Points Rénovation Info Services (PRIS). Ces prestations sont délivrées gratuitement et ne donnent pas lieu à une relation contractuelle entre le consommateur et la structure délivrant cette information et ce conseil.
- Les conseils peuvent également viser les professionnels et concerner des domaines assez étendus : information sur les aides publiques accessibles aux clients, information sur les financements, information et conseils sur les labels professionnel, les groupements d'entreprise. En coopérant avec le SPPEH, les artisans peuvent disposer d'outils et de relais leur permettant de développer leur offre de conseil auprès de leurs clients.
- Les champs sur lesquels peuvent porter les informations et conseils délivrés sont étendus et pourraient évoluer à l'avenir. D'ores et déjà, ces activités recouvrent une analyse sommaire de la situation énergétique du logement, une présentation des technologies disponibles et des gains potentiels associés, une présentation des aides financières disponibles et, éventuellement, l'orientation vers des professionnels qualifiés.



- La gratuité de la prestation et l'absence de contrat passé entre la structure délivrant le service et le consommateur permettent d'établir une limite relativement claire entre ce type d'activité et une activité d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage. (AMO).
- L'absence de contrat entre les structures délivrant les conseils et leurs utilisateurs ne signifie pas cependant qu'il n'existe pas d'engagement, tant en termes de résultats (exactitude des informations fournies) que de moyens (diligence apportée à la formulation de conseil).

- La légitimité du SPPEH à développer ce type de mission est forte car la connaissance, par exemple des aides disponibles, demeure inégale.
- L'ouverture de la 4^{ème} période du dispositif des certificats d'économie d'énergie génèrera de nouvelles opportunités de financement pour les particuliers. Une meilleure information du public est de nature à dynamiser les offres de services des fournisseurs énergétiques (« obligés »)

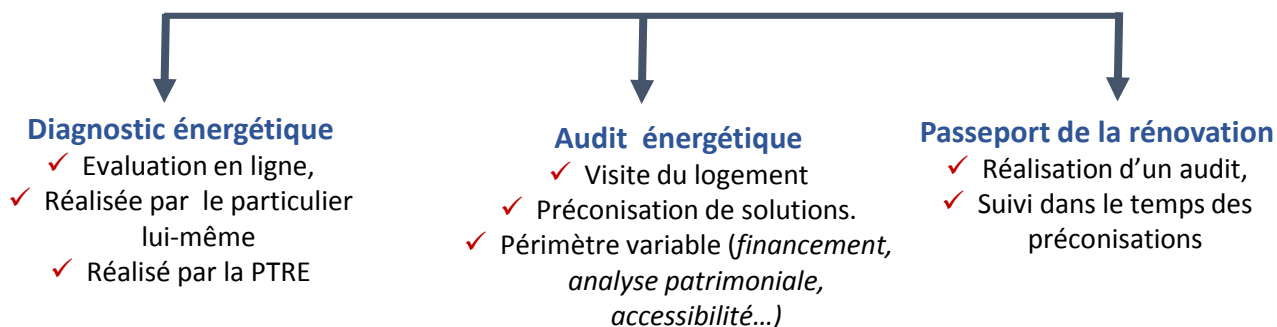


Source Observatoire OPEN 2016

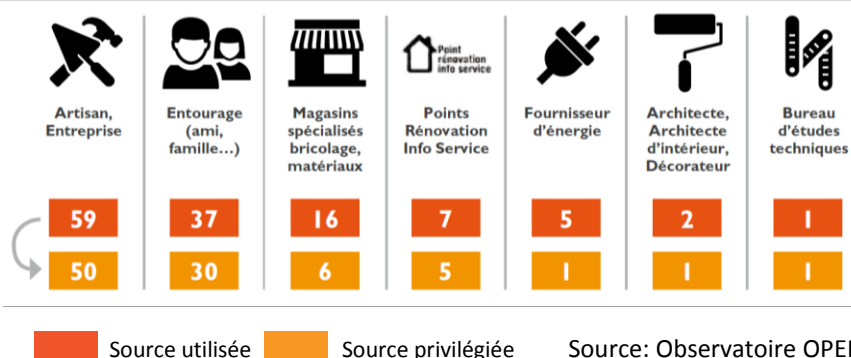
Diagnostic et audit énergétique :

Quel équilibre entre public et privé ?

Trois prestations types

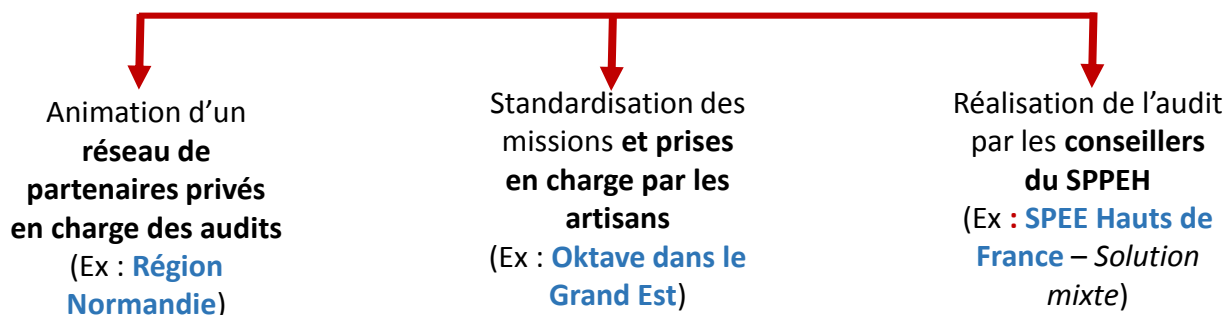


- Les prestations de diagnostics et d'audits préalables sont peu utilisées par les particuliers. Lorsqu'ils réalisent des travaux énergétiques, environ 10% des ménages recourent à des conseils en amont de la réalisation de ceux-ci auprès d'organismes neutres.



- Une telle situation n'est pas satisfaisante car, en l'absence d'analyse objective préalable à la réalisation des travaux, des solutions non optimales, voire pouvant limiter les futurs gains énergétiques peuvent être retenues.
- Actuellement, les collectivités qui développent un SPPEH, expérimentent plusieurs configurations pour la mise en œuvre de ces missions.

Trois exemples de configuration



Dans tous les cas, les autorités publiques valident la compétence des auditeurs



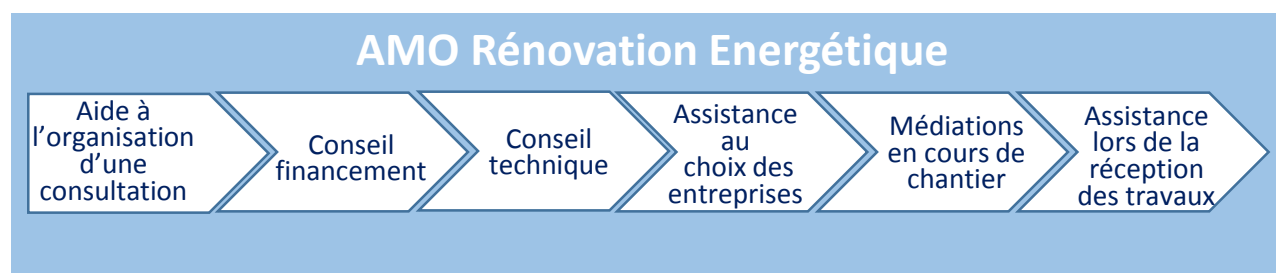
Les diagnostiqueurs réglementaires privés ont l'obligation d'une certification individuelle délivrée par des organismes accrédités par le comité français d'accréditation. (COFRAC) Ils pèsent sur eux une obligation d'assurance en responsabilité civile professionnelle.

Ils demeurent indépendants des entreprises qui réaliseront tous travaux sur les biens concernés. Ils ne sont pas soumis à obligation d'assurance décennale. Il n'existe pas à ce jour de législation applicable aux organismes publics réalisant des mission d'audit, cette mission étant à la frontière entre l'AMO et la MOE. Il convient de bien s'informer sur les assurances nécessaires pour la couvrir.

L'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) :

Une nécessaire clarification

La notion d'AMO a été définie initialement par la loi n°85-704 du 12 juillet 1985 relative à la maîtrise d'ouvrage publique. Sur cette base, cette notion a ensuite été étendue à la construction privée. Dans le cas de la rénovation énergétique d'un logement individuel, une mission d'AMO peut recouvrir différentes prestations.



L'Assistance à Maîtrise d'Ouvrages (AMO) repose sur un contrat aux termes duquel le propriétaire du logement fait appel aux services d'un prestataire qui aura la tâche de l'aider à définir, piloter et exploiter son projet. Si l'assistant à maîtrise d'ouvrage occupe une fonction de conseil et de proposition, le décisionnaire demeure le maître d'ouvrage. Dans ces conditions, les travaux de l'AMO ne sont pas soumis à une obligation réglementaire d'assurance décennale et une simple assurance responsabilité civile s'avère suffisante.



*La réalisation de missions d'AMO expose leur prestataires aux risques de requalification de la prestation en **Maîtrise d'Ouvrage Déléguée**, s'il apparaît que l'assistant s'est substitué au maître d'ouvrage dans la prise de certaines décisions ou en **Maîtrise d'Œuvre**, si des décisions techniques ont été directement prises par l'AMO. Dans de telles hypothèses et en cas rénovation ayant compromis la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination, la responsabilité juridique des organismes publics serait engagée en cas de malfaçons.*

Responsabilités et garanties : des décideurs publics dans le flou ?

Les situations rencontrées sur le terrain illustrent la forte diversité des analyses des décideurs publics vis-à-vis de l'engagement de responsabilité associé aux prestations d'AMO et à leur éventuelle requalification. Dans un certain nombre de cas, on considère que la prestation d'AMO **n'engageant pas la responsabilité décennale** du prestataire (public ou privé), il n'est pas nécessaire de souscrire une assurance spécifique. Dans ces cas, il est demandé aux partenaires ou aux collaborateurs de prendre toutes les précautions afin d'éviter une requalification de la mission réalisée en maîtrise d'œuvre, qui nécessiterait la souscription d'une assurance au titre de la garantie décennale. Mais d'autres responsables, sur la base de décisions juridiques récentes, considèrent que le **risque de requalification** de la prestation est important et qu'il convient dans ces conditions de souscrire une assurance responsabilité décennale. Enfin, d'autres structures publiques, quoique conscientes de cette problématique, n'obligent pas à ce stade les bureaux d'étude qu'ils mandatent à souscrire ce type d'assurance. Elles évoquent le **coût important de telles** assurances, qui fragiliserait le modèle économique de ces partenaires.

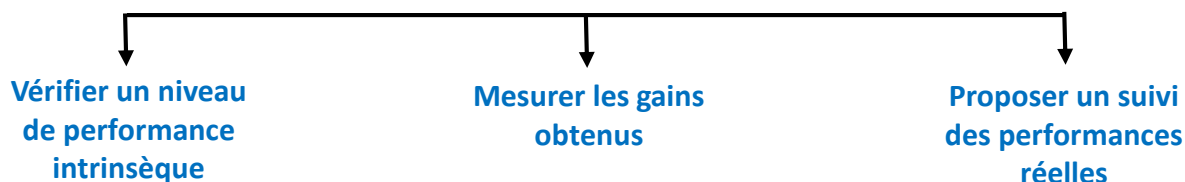
Il apparaît clairement que la diversité actuelle des perceptions et des pratiques et les incertitudes associées n'est pas viable à moyen terme. La diversité des pratiques appelle une harmonisation des politiques mise en œuvre dans les territoires au regard de l'analyse juridique du présent rapport.

Le suivi de performance :

Mobiliser les utilisateurs, consolider la confiance...

Le comportement des utilisateurs et l'adoption des bons gestes sont des facteurs essentiels de la performance énergétique. La mesure des consommations réelles après travaux et un retour d'information aux consommateurs favorisent donc des comportements vertueux dans la durée. C'est également un outil de dialogue entre les entreprises et leurs clients. Enfin, dans un contexte où le scepticisme des consommateurs face aux performances énergétiques promises apparaît comme un frein à l'essor du marché, c'est le moyen d'établir une relation de confiance entre les utilisateurs, les financeurs et les entreprises réalisant les travaux.

Pour le SPPEH, différents positionnements possibles



Le SPPEH s'assure que les travaux ont été réalisés dans les règles de l'art avec un résultat conforme aux exigences techniques visées (par exemple BBC Rénovation)

Un suivi des consommations est proposé aux particuliers, par exemple via une plateforme web. Des comparaisons « avant/après » travaux sont possibles.

les performances réelles obtenues sont mesurées et, le cas échéant, l'origine des écarts aux prévisions initiales est analysée et des solutions proposées (coaching....).

De réelles économies d'énergies au rendez-vous :

Les évaluations mises en œuvre dans le cadre de certains programmes en cours démontrent un réel succès. À titre d'exemple, le **programme SPEE** (Service Public de l'Efficacité Énergétique) mis en place par l'ex région Picardie a conduit à des économies d'énergie, sur les chantiers réceptionnés à ce jour (150 chantiers en individuel, 300 en collectif), comprises entre 30 et 40%. Dans 20% des cas, les économies d'énergie sont supérieures aux coûts mensualisés de la rénovation.



La GPE: un service émergent

Prolongeant la mesure de la performance énergétique et la complétant, la délivrance d'une **garantie de performance énergétique** (GPE) apparaît comme un facteur d'essor du marché. Ce type de service demeure embryonnaire, en raison de la complexité de sa mise en œuvre et d'une faible demande spontanée des particuliers. L'imputation d'un éventuel dépassement de consommation entre la conception et la réalisation des travaux et les comportements des utilisateurs apparaît en particulier complexe.

La performance énergétique dans le cadre de la garantie décennale :

En 2015, la loi TEPCV a précisé les conditions dans lesquelles la garantie décennale peut s'appliquer à la performance énergétique. Il faut pour cela qu'il existe un dommage résultant d'un défaut lié aux produits, à la conception ou la réalisation de l'ouvrage, mais également qu'il en résulte une surconsommation énergétique ne permettant l'utilisation de l'ouvrage qu'à un coût exorbitant.

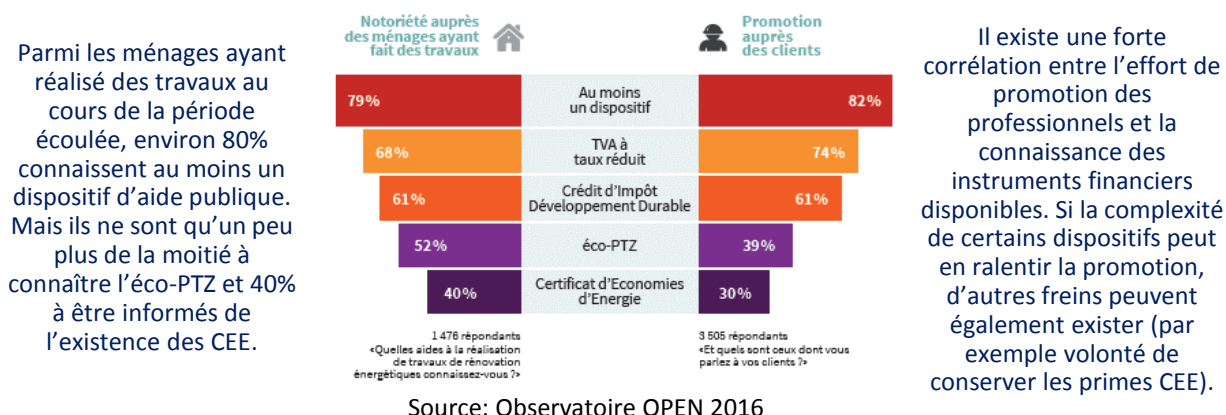
Le financement :

Informer les bénéficiaires, mobiliser les professionnels

Les pouvoirs publics ont mis en place un système d'incitations financières ambitieux qui permet de réduire significativement le coût d'investissement supporté par les ménages décidant de réaliser des travaux de rénovation énergétique.

Ces instruments sont aujourd'hui inégalement connus et utilisés et, plus largement, il apparaît que l'offre bancaire traditionnelle n'est pas toujours en mesure de prendre en compte les spécificités des travaux d'efficacité énergétique au moment de décider de l'éligibilité des ménages aux financements traditionnels et/ou bonifiés.

Des leviers financiers inégalement connus et promus



Les freins observés sur le marché ...

- ✓ Difficultés pour les réseaux bancaires à intégrer les économies d'énergie réalisées dans l'évaluation des taux d'endettement des ménages;
- ✓ Faible motivation des réseaux pour la distribution des crédits bonifiés;
- ✓ Complexité technique des dossiers présentés;
- ✓ Délais de versement des aides publiques (Anah, CITE...).

Justifient une intervention publique

- ❖ Information sur les aides existantes;
- ❖ Aide au montage des dossiers;
- ❖ Sensibilisation, mobilisation des réseaux bancaires
- ❖ Partenariats réseaux bancaires
- ❖ Partenariats courtiers en crédit
- ❖ Tiers financement (structure Ad Hoc)



Si les missions d'information et d'aide au montage des dossiers s'inscrivent naturellement dans le champ prévu pour le SPPEH par la loi LTECV, des interventions ayant directement pour objet le financement des particuliers ne peuvent se concevoir que dans le cadre de structures spécifiques. C'est ainsi que les collectivités souhaitant offrir directement des financements sont conduites à créer des sociétés de tiers financement, ayant statut de Société Publique Locale ou de SEM, si des partenaires privés interviennent également. Ces sociétés doivent se refinancer auprès du secteur financier et ne peuvent faire appel à l'épargne publique.

Bonnes pratiques et facteurs clés de succès



De nouveaux leviers pour informer et sensibiliser

En matière d'information du public, les principales innovations concernent le développement de plateformes numériques, dont les fonctionnalités dépassent les simples missions d'informations et proposent la création d'espaces personnels pouvant intégrer de nombreuses données. Ces plateformes peuvent à terme devenir de réels outils d'animation du tissu local de la rénovation énergétique.

« Rénover Malin » : vers une rénovation 2.0 ?

Mise en place en 2014 la plateforme « Rénover Malin » accompagne pas à pas les particuliers dans leur démarche de rénovation. Elle leur permet de réaliser un **autodiagnostic en ligne** du logement et de créer un espace personnel, abritant notamment le « **carnet de bord du logement** ». Celui-ci stocke les données de l'autodiagnostic, contient un estimateur des consommations, permet de lancer des consultations d'entreprises et peut stocker les consommations énergétiques après travaux.

Il est également possible de partager son expérience avec la mise en ligne son chantier, la description de son déroulement et des résultats.

La plateforme, permet également de s'informer : enjeux de la rénovation énergétique, aides disponibles, présentation des sociétés labellisées RGE du département. Outre l'animation de la plateforme Web, les promoteurs du projet mettent en place des animations physiques, par exemple les « Café Rénover Malin ».

➔ *Les entreprises partenaires s'appuient sur la plateforme pour gagner du temps, notamment en incitant les particuliers à l'utiliser pour s'informer.*



S'appuyer sur le maillage territorial de La Poste pour déclencher le passage à l'acte ?

La Poste a identifié la rénovation énergétique comme une opportunité de diversification de ses activités. La Poste propose entre autre des actions de sensibilisation menées par le facteur.

Celui-ci peut remettre un document de présentation des enjeux, échanger avec les usagers et apprécier leur niveau d'appétence pour ces travaux. Il peut proposer un rendez vous avec un opérateur territorial de la rénovation.

La Poste considère que sa relation privilégiée avec les collectivités locales, sa culture de service public et la confiance qu'elle inspire à ses clients, la désignent comme un partenaire naturel du SPPEH. D'ores et déjà un partenariat a été mis en œuvre avec la SEM ARTE en Nouvelle Aquitaine.



Dynamiser l'offre privée

Une pluralité d'expériences dans les territoires.



Favoriser le développement d'offres privées



Accompagner la montée en compétences des artisans



Elargir les missions du service public



Favoriser le développement d'offres de bureaux d'étude, de coordinateurs, d'architectes...

En Normandie : une démarche associant structures publiques et privées

La région Normandie accompagne les professionnels de la rénovation énergétique depuis 2008. Le dispositif mis en place repose sur trois grands pôles de compétence : Le « pôle audit et conseil », le « pôle entreprises » et le « pôle financier ».

Le **pôle audit et conseil**, regroupe 15 structures et 70 conseillers. Les **conseillers** sont des collaborateurs des Espaces Info Energie ou des opérateurs de l'ANAH.

Ils accompagnent le client en amont et peuvent l'inciter à approfondir sa démarche via la réalisation d'un audit énergétique. Lorsqu'il est réalisé, l'audit est assuré par un BE (**Auditeurs**) et définit plusieurs solutions allant jusqu'au niveau BBC. La plus grande réussite de la démarche en cours est d'avoir mis en place des réseaux permettant l'expression de synergies entre professionnels. Ces professionnels en reconnaissent l'utilité et sont désormais en demande d'un approfondissement des coopérations et travaux en commun.



Dans le Grand Est : la montée en compétence des artisans et de leurs groupements

A partir de l'expérience issue de la rénovation d'environ 500 maisons individuelles au niveau BBC entre 2010 et 2016, le programme OKTAVE, porté par la région Grand Est, a défini de nouvelles modalités d'accompagnement technique du particulier. Un appel d'offre a été passé et remporté par un groupement mené par l'Institut Négawatt, qui a déployé le dispositif DORÉMI dans la région.

Sur la base d'une typologie de logements et de solutions standardisées de rénovation au niveau BBC, les artisans, préalablement formés, sont en mesure de proposer les bonnes solutions pour rénover BBC. Des groupements d'artisans permanents ou provisoires sont encouragés.

Conscients du rôle incontournable des architectes pour certains projets, les responsables d'OKTAVE ont lancé en mars 2017 une expérimentation visant à mieux les associer. Celle-ci aura pour objectif de définir les conditions et les modalités de leur intervention dans le programme.



Accompagner la montée en compétences des artisans sur des missions d'étude



Elargir les
domaines
d'application du
SPPEH à de
nouvelles missions



Des missions larges pour le Service Public de l'Efficacité Énergétique en Picardie.

Le Service Public de l'Efficacité Énergétique en Picardie a souhaité fournir un accompagnement complet aux ménages engageant des travaux de rénovation énergétique, intégrant un diagnostic initial approfondi (possibilités d'économie d'énergie, capacité de financement du ménage, l'évolution de la valeur patrimoniale attendue, adhésion du ménage), la conception des solutions à mettre en œuvre, l'accompagnement des ménages pendant les travaux (relation avec les entreprises, médiation en cas de problème...) et enfin un suivi des résultats sur 5 ans après la réalisation des travaux, à partir de mesures physiques et d'analyse des factures.

Plusieurs formules d'offres sont en cours de test, dont la réalisation des missions d'accompagnement par des collaborateurs du SPEE. Celui-ci a embauché **deux techniciens** qui sont chargés des missions d'accompagnement. Cette solution interne est perçue à ce stade comme la plus satisfaisante car elle permet une bonne maîtrise technique et une implication forte des intervenants. Ainsi, après un appel le taux de transformation en visite est de 40 % en moyenne. A la suite de ces visites, le taux de passage à l'acte est de 66% lorsque c'est un collaborateur du SPEE qui se déplace et de seulement 10% lorsque ce sont d'autres catégories d'acteurs.



Gérer la délicate équation de l'AMO

- ➔ Un besoin réel, avant, pendant et après la réalisation des travaux,
- ➔ mais une faible reconnaissance de ces missions par le public,
- ➔ et une propension à payer très limitée.



Bourgogne Franche Comté : un mix public – privé pour accompagner les démarches BBC

Le programme Effilogis a été créé en 2009 à l'initiative conjointe de l'ADEME et de la région Franche Comté. Les objectifs sont d'accompagner des rénovations au niveau BBC, pour les logements individuels, collectifs et les bâtiments des collectivités. Trois niveaux d'accompagnement sont proposés aux particuliers :

- Niveau 1 : Un conseil délivré par les EIE permet d'identifier les travaux souhaitables et de monter un plan de financement (en partenariat).
- Niveau 2 : Un audit, subventionné par la région et réalisé par un BET conventionné définit deux scénarios de passage au BBC, en une seule fois ou par étapes.
- Niveau 3 : Si les travaux sont réalisés, le BET prendra en charge une mission d'AMO, intégrant l'analyse des devis, l'assistance lors du chantier et de sa réception.

« Habiter Mieux » de l'ANAH : concilier accompagnement et massification



Le programme « Habiter Mieux » a pour objectif de lutter contre le mal logement et la précarité énergétique en contribuant au financement de travaux de rénovation énergétique. Il a connu une très forte montée en puissance au cours des dernières années : 60 dossiers ont été traités en 2010 et le rythme est passé à 50 000 dossiers par an à partir de 2014. Depuis le début du programme 190 000 chantiers ont été lancés, et il devraient y en avoir 100 000 de plus en 2017. Il y a donc une réelle massification de la rénovation énergétique à travers ce programme.

Les gains énergétiques réalisés sont de l'ordre de 40% en moyenne, avec un bon niveau de satisfaction des propriétaires. Outre les gains énergétiques, des gains en termes de qualité de vie et de santé des occupants sont également recherchés à travers une amélioration du confort acoustique et surtout de la ventilation.

Le programme s'appuie sur un réseau d'opérateurs réalisant des missions d'évaluation des travaux et d'assistance aux particuliers pendant les chantiers. Au total ce réseau représente aujourd'hui 2000 personnes. Les opérateurs ANAH assument des missions d'AMO, ne nécessitant pas d'assurance relative à la garantie décennale.

Le coût de l'accompagnement se situe entre 600 et 2000 € selon la complexité. Les opérateurs ANAH s'attachent à se positionner strictement sur des missions d'AMO, sans prendre en charge la maîtrise d'œuvre. Ils se situent sur la « ligne de crête » entre les deux prestations pour ne pas avoir à assumer la garantie décennale.



Le réseau REH : des acteurs privés s'allient pour proposer un accompagnement aux particuliers et aux professionnels

Réseau Energie Habitat est un GIE regroupant des sociétés de négoce de matériaux, un distributeur d'équipements électriques, des établissements bancaires et une société de service en Efficacité énergétique.

Le réseau propose un accompagnement à toutes les étapes de la rénovation, depuis les premières questions jusqu'à la mise en relation avec des entreprises spécialisées. Cela passe notamment par une plateforme web, qui fournit des informations et des conseils sur les travaux susceptibles d'être réalisés. Elle permet en outre la réalisation de bilan énergétique en ligne et propose la mise en relation avec des artisans labellisés RGE.

En Languedoc Roussillon, le réseau a innové en ouvrant à Perpignan un show room sans logique commerciale directe. Sur 600 m², les visiteurs peuvent s'informer sur les techniques de rénovation et être mis en relation avec des entreprises partenaires (artisans, architectes, bureaux d'étude). Le concept est ici poussé à l'extrême puisque le show room inclut une villa grandeur nature de 70 m² au sol, présentant les différentes solutions techniques pour la rénovation énergétique. Bénéficiant d'une large amplitude des horaires d'ouverture (y compris le samedi matin), cet espace se veut adapté aux modes de vie actuels.

Pour les professionnels, c'est aussi un espace de rencontre et d'échange (formations, présentation d'offres par les partenaires industriels, etc.). Un partenariat a été conclu avec la CAPEB des Pyrénées-Orientales qui utilise l'espace pour des réunions et des animations.



Accompagner les entreprises dans leur montée en compétence

L'information et la sensibilisation des professionnels est explicitement retenue comme relevant du champs du SPPEH par la loi LTECV. Cette mission peut se déployer sur différents axes : information sur les dispositifs publics, aide à la mobilisation des professionnels, assistance à la formation et à la certification. L'un des axes prioritaires est sans doute de favoriser la coopération entre les entreprises, avec l'objectif de promouvoir le développement d'offres intégrées de rénovation de qualité.

En Auvergne Rhône-Alpes : un incubateur de coopération

Le **Cluster Eco Energie** a été créé il y a une dizaine d'années et regroupe un ensemble d'entreprises sur la filière d'excellence EnR et MDE dans le bâtiment. Il regroupe 160 entreprises et 200 membres actifs de différents domaines (architectes, bureaux d'études, artisans, fabricants, assureurs, financeur, formateurs...)

Le cluster a favorisé le développement de groupement d'entreprises depuis 2007-2008. 25 groupements ont depuis été accompagnés dont certains n'ont pas réussi à perdurer. Sur le marché du logement individuel, 4 à 5 groupements fonctionnent actuellement de manière satisfaisante.



Pour les entreprises qui souhaitent coopérer, une demi-journée de pré-diagnostic est organisée en amont du projet avec pour objet d'évaluer sa viabilité, en testant la réelle volonté de travail en commun, la pertinence du leadership au sein du groupement, la présence des compétences nécessaires, les règles de fonctionnement envisagées, les conditions de prise en charge des fonctions de maîtrise d'œuvre des chantiers.

Si, passée cette première étape, les entreprises maintiennent leur projet, le Cluster les assistera dans la rédaction du contrat de coopération prévoyant notamment la répartition des tâches, les liens de solidarité entre les participants, la nature des garanties à souscrire.

En Alsace : la mobilisation des architectes

La Région Grand Est et l'ADEME, en partenariat avec le Conseil Régional de l'Ordre des Architectes d'Alsace, l'Union des Architectes d'Alsace et l'Association des Architectes pour la Rénovation Thermique en Alsace, ont décidé de lancer une expérimentation sur l'intervention des architectes dans le cadre d'Oktave sous la forme d'un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI). Il s'agira d'imaginer l'intervention des architectes dans le cadre d'Oktave, notamment en complément de l'intervention des groupements d'artisans. Un dispositif de formation susceptible d'être proposé à l'ensemble de la profession sera également testé.

L'objectif est de parvenir à identifier une offre adaptée des architectes à la rénovation énergétique des maisons individuelles et de définir les modalités définitives d'intervention des architectes dans le cadre d'Oktave.



Le financement : informer, mais aussi mobiliser...

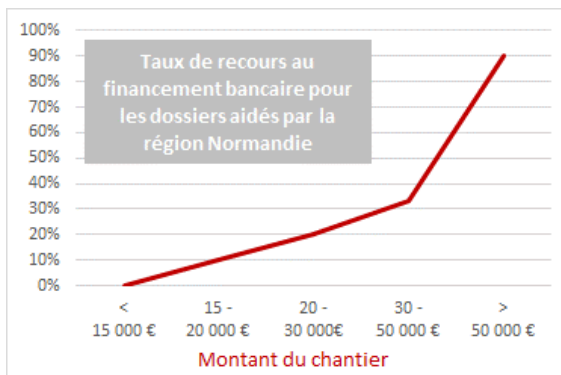
Au-delà de l'information sur les aides disponibles et l'assistance au montage des plans de financement, le service public a pour vocation de mobiliser les filières professionnelles. L'expérience montre en effet que les réseaux bancaires traditionnels ne sont pas spontanément très dynamiques pour diffuser les offres de financement spécifiques à la rénovation énergétique (Eco PTZ...).

Pour sa part, le tiers financement, porté par des structures publiques ou mixtes, peut se justifier lorsque le secteur bancaire traditionnel ne parvient pas à financer certains publics ne répondant pas aux critères traditionnels de solvabilité.

La région Normandie anime un pôle financement

La région Normandie accompagne les professionnels de la rénovation énergétique depuis 2008, c'est ce qui fonde la légitimité de son action. Le dispositif mis en place repose sur trois grands pôles de compétence : le pôle « **audit et conseil** », qui regroupe 12 entreprises et 70 conseillers, le **pôle entreprise** des « **renovateurs BBC** » qui regroupent 75 maître d'œuvre, architectes et artisans et enfin le **pôle financement**.

Celui-ci permet aux responsables des réseaux bancaires régionaux d'échanger lors des réunions organisées par le pôle. Les banques sont intéressées par la création d'une « chaîne de confiance » qui permet de valider la qualité des travaux réalisés, de s'assurer que les économies prévues seront bien réalisées, ce qui sécurisera le financement. Ce pôle a été relativement difficile à mettre en place en raison des relations de la concurrence entre les acteurs, mais il fonctionne désormais de manière satisfaisante.



OKTAVE : un partenariat pour des financements adaptés

Dans le cadre du projet OKTAVE de la région Grand Est, un partenariat a été noué avec PROCIVIS afin d'améliorer le financement des travaux. Une expérimentation limitée de financement à taux zéro a été menée, et en raison de son succès, va être étendue.

Procivis s'appuie sur sa grande expérience des financements de publics précaires pour élargir les formules mises en place à une population plus large. Il est ainsi possible :

- De prévoir des échéances variables dans le temps, par exemple en intégrant l'arrivée à échéance de certains crédits permettant une plus grande contribution, le versement du crédit d'impôt, etc.
- D'intégrer les économies réalisées dans le calcul de la capacité de remboursement,
- De subroger les aides publiques.

Une SEM va être créée fin 2017, associant la région, Procivis et la Caisse des Dépôts pour réaliser des opérations de tiers financement. La BEI et la CDC permettront de mobiliser les financements nécessaires.

Dans les Hauts de France, le tiers financement public propose des financements innovants

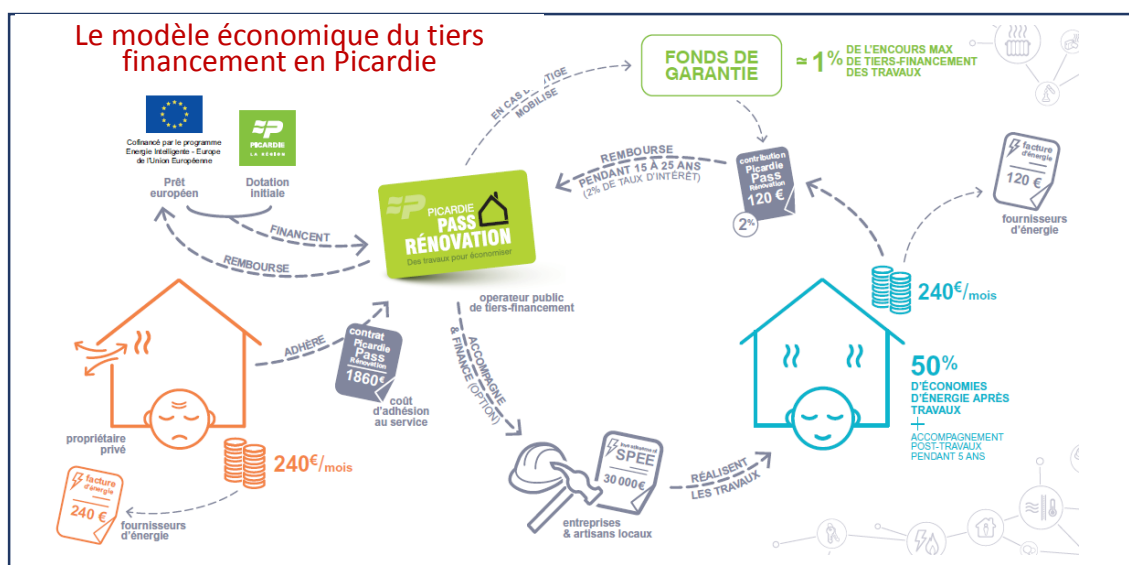
SPEE a créé la première société locale de tiers financement positionnée sur la **rénovation énergétique du logement individuel**. Elle a obtenu auprès de la BEI un prêt de 23,5 M€ sur une durée de 22 ans. Les collectivités locales contribuent également à son financement. En s'appuyant sur ces financements, elle propose aux particuliers de la région des conditions financières avantageuses (Prêt à 2%, pas d'assurance et de garanties obligatoires, pas d'intérêts intercalaires).

Cette offre est notamment destinée à des publics que le secteur bancaire traditionnel ne finance pas : personnes âgées à qui il est réclamé des assurances excessives, ménage en limite d'endettement, ménages dont les revenus sont insuffisants. Dans les Hauts de France, 70% de la population n'est ainsi pas éligible à l'Eco PTZ.

Dans le calcul des capacités d'endettement du ménage les économies d'énergie sont prises en compte, ce que ne fait pas le secteur bancaire traditionnel. Ceci n'a rien d'anecdotique puisque en moyenne, 70% des frais de crédit sont couverts par les économies réalisées, ce montant pouvant approcher les 100% en cas d'aides ANAH.

Typiquement, le « modèle économique » pour un ménage est le suivant :

- Investissement 38 -40 K€ (18.5 K€ en collectif)
- Mensualité remboursement crédit : 150 -200 € par mois
- Economie d'énergie : 150 -200 € par mois.



Les niveaux d'économies d'énergie sur les chantiers réceptionnés à ce jour (150 chantiers en individuel, 300 en collectif) sont compris entre 30 et 40%. Dans 20% des cas, les économies d'énergie sont supérieures aux coûts mensualisés de la rénovation. A terme, sous réserve d'une adhésion réaffirmée des collectivités et de la possibilité de partenariats avec d'autres sociétés de tiers financement, l'activité pourrait se développer en visant un refinancement auprès des marchés financiers (obligations vertes...).

ANNEXE 1 :

Quelques définitions juridiques indispensables à connaître [1]

AMO : Personne public ou privée qui procède aux études nécessaires à la réalisation d'un projet immobilier. Les missions d'AMO relèvent d'une obligation de moyens correspondant à des prestations exercées dans le cadre d'un contrat de louage d'ouvrage. L'AMO n'engage pas sa responsabilité aux termes des garanties décennales et biennales.

Constructeurs : Ensemble des professionnels qui prennent l'initiative d'une opération de construction d'un ouvrage ou participe à sa conception ou sa réalisation et qui à ce titre encoure une responsabilité particulière envers le maître ou l'acquéreur de l'ouvrage, quant aux principaux dommages affectant celui-ci : locateurs d'ouvrage (architecte, entrepreneurs...) mandataires du propriétaires accomplissant une mission assimilable à celle d'un locateur d'ouvrage, constructeur de maisons individuelles, promoteurs immobiliers. Article 1792-1 du code civil.

Contrat de louage d'ouvrage : Contrat par lequel l'une des parties s'engage à faire quelque chose pour l'autre moyennant un prix convenu entre elles. Article 1710 du code civil.

Contractant Général : Le contractant général est un professionnel du bâtiment qui propose une solution complète à ses clients de la phase d'étude d'un projet de construction jusqu'à la livraison du chantier. Il s'entoure de tous les corps de métier du bâtiment et supervise toutes les étapes de la construction. Il s'engage non seulement sur la qualité du travail effectué, mais aussi sur le délai de réalisation de l'ouvrage et sur le coût final pour le client. En optant pour un partenariat avec un contractant général, le maître d'ouvrage fait le choix d'un interlocuteur unique pour toutes les phases de la construction.

EPERS :. Ouvrages, partie d'ouvrage, ou éléments d'équipement également appelé EPERS, faisant indissociablement corps avec l'ouvrage, conçus ou produits pour satisfaire en état de service, à des exigences précises et déterminées à l'avance, Eléments pouvant Entraîner Responsabilité Solidaire et mis en œuvre par un locateur d'ouvrage sans modifications et conformément aux règles édictées par le fabricant, pour lesquels la Loi prévoit que la fabricant, l'importateur et celui qui les a présenté comme son œuvre, sont solidairement responsables du locateur d'ouvrage qui les a mis en œuvre. Article 1792-4 du code civil.

Garantie décennale : (Responsabilité décennale) Responsabilité de plein droit mise à la charge des constructeurs envers le maître d'ouvrage pendant 10 ans à compter de la réception des travaux et qui s'applique aux dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui l'affectant dans un de ses éléments d'équipement le rendent impropre à sa destination. Articles 1792 et suivants et 2270 du code civil.

GPA : Garantie de Parfait achèvement : Garantie à laquelle un entrepreneur est tenu pendant un délai d'un an à compter de la réception des travaux, et qui s'applique à la réparation de tous les désordres signalés par le maître de l'ouvrage, soit au moyen de réserves mentionnées au procès- verbal de réception, soit par voie de notification écrite pour ceux révélés postérieurement à la réception. Article 1792-6 du code civil.

ANNEXE 1 :

Quelques définitions juridiques indispensables à connaître [2]

MOD : Le maître d'ouvrage délégué (MOD) est la personne à qui le maître d'ouvrage (MO) donne mandat d'exercer en son nom et pour son compte tout ou partie de ses responsabilités et prérogatives de maître d'ouvrage. Le professionnel intervient en qualité de mandataire du MO. En lieu et place du MO, le délégué élabore et signe les différents contrats, il choisit les entreprises et les fournisseurs, il prépare et gère leurs marchés, il s'occupe de la gestion financière et administrative de l'opération. Le MO conserve un droit de regard sur l'exécution des missions de son délégué qui doit lui rendre compte de ses activités. Le MOD est soumis à la responsabilité décennale des constructeurs et à l'obligation d'assurance.

MOE : (Maître d'œuvre) Personne chargée de concevoir, de coordonner, de diriger, de surveiller et de contrôler la réalisation d'ouvrage pour le compte du maître de l'ouvrage, et de la mener à bien. L'architecte est généralement maître d'œuvre.

Réception des travaux : Acte par lequel le maître de l'ouvrage déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserves. La réception constitue le point de départ des délais de garantie de parfait achèvement, de garantie biennale et de responsabilité décennale. A ne pas confondre avec l'achèvement la prise de possession et la livraison.

Responsabilité contractuelle : Obligation pour un débiteur qui n'a pas exécuté ses obligations contractuelles, qui les a mal exécutées, ou qui n'a pas respecté les délais auxquels il était tenu de réparer en nature ou, à défaut par une indemnité, le préjudice que subissent ses cocontractants du fait de cette inexécution.

Abréviations et sigles

AMO : Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

FFB : Fédération Française du Bâtiment

BET : Bureaux d'Etude Thermiques

CAPEB : Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment.

CITE : Crédit d'Impôt Transition Energétique

CNOA : Conseil National de l'Ordre des Architectes

DORéMI : Dispositif Opérationnel de Rénovation énergétique des Maisons Individuelles

DPE : Diagnostic de Performance Energétique

EIE : Espace Info Energie

FFACB : Fédération Française des artisans coopérateurs du bâtiment

GSB : Grandes Surfaces de Bricolage

MDE : Maîtrise de l'Energie

MOE : Maîtrise d'œuvre

PRIS : Points Rénovation Info Services

PTRE : Plateforme de la Rénovation Energétique

PTZ : prêt à taux zéro

RGE : Reconnu Garant de l'Environnement

SPPEH : Service Public de la Performance Energétique de l'Habitat

LTECV (loi) : Loi sur la Transition Energétique pour la Croissance Verte

TEPOS : Territoire à Energie Positive

UFCAC : Union Française des Coopératives artisanale de construction

Pour aller plus loin...

ADEME – Rénovation énergétique de l’habitat– 15 initiatives de territoires – Juillet 2016

ADEME – Plan Bâtiment Durable – Le booster de la rénovation – 50 pistes de projets pour faciliter la rénovation – Février 2017

ANAH - Habiter Mieux - Faites des travaux de rénovation énergétique – Septembre 2016

Conseil national de l’Habitat, Groupe de travail « La rénovation énergétique des maisons individuelles occupées par leurs propriétaires » (REMIOP) – Rapport final Mai 2015

Forum des Politiques de l’Habitat Privé - *Vers une massification de la rénovation énergétique dans l’habitat privé – 2014*

Négawatt, Enertech, Biovallée - DORÉMI - Dispositif Opérationnel de Rénovation Énergétique des Maisons Individuelles 2015

Plan Bâtiment Durable Groupe de travail « Nouvelles dynamiques de rénovation des logement » RAPPORT DE SYNTHÈSE ET PROPOSITIONS – Décembre 2016

Programme PACTE : Stratégies de rénovation & Fiches "Solutions techniques« *et Analyse détaillée du parc résidentiel existant*