



Dec.
2017

CARACTERISATION DE L'OFFRE PRIVEE D'ACCOMPAGNEMENT DU PARTICULIER DANS SON PROJET DE RENOVATION ENERGETIQUE

SYNTHESE

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Energie

En partenariat avec :

CODA
STRATEGIES

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier **M. Jonathan Louis** pour l'assistance et l'expertise dont il nous a fait bénéficier lors la réalisation de ce rapport. Nos remerciements vont également aux membres du comité de pilotage de cette étude dont les conseils et suggestions ont été précieux.

CITATION DE CE RAPPORT

ADEME, CODA Stratégies, Prestataire, Jean-Claude Migette. 2017/12. Caractérisation de l'offre privée d'accompagnement du particulier dans son projet de rénovation énergétique. 133 P.

En collaboration pour la partie juridique avec Maître Nathalie MATTEODA et Maître Philippe LÉCUSSAN, avocats au barreau de Paris.

Cet ouvrage est disponible en ligne www.ademe.fr , rubrique [Médiathèque](#)



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

Ce document est diffusé par l'ADEME

20, avenue du Grésillé
BP 90406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 16MAR000875

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par : CODA
Stratégies

Coordination technique - ADEME : LOUIS Jonathan

Direction/Service : Service Bâtiment

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 L 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du 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.



Dans le contexte des engagements internationaux de la France et au regard des grands objectifs fixés par la LETCV, la réduction de la consommation énergétique des logements individuels constitue un objectif prioritaire. Les pouvoirs publics ont affiché la volonté de limiter les consommations d'énergie primaire de l'ensemble du parc au niveau BBC à l'horizon 2050, ce qui passe notamment par un développement très important des travaux de rénovation énergétique.

Le développement d'une **offre privée ou publique de rénovation performante** apparaît donc nécessaire. Il s'agit d'accompagner le ménage à tous les stades d'un chantier de rénovation : **information** technique, financière et réglementaire, **audit** énergétique et **diagnostic**, **Assistance à Maîtrise d'ouvrage** (AMO), **Maîtrise d'œuvre** (MOE), **Construction**, **garantie** de qualité et de performance, **maintenance** et **suivi des performances** et enfin **financement**. Si certaines de ces activités sont naturellement prises en charge par l'offre privée (construction, maîtrise d'œuvre...) d'autres peuvent faire l'objet à la fois d'offres privées et publiques (par exemple l'AMO) alors que les missions d'informations seront plus naturellement assumées par les structures publiques (Espace Info. Energie...).

Dans ce contexte, il est important de pouvoir établir un bilan des forces et des faiblesses de l'offre privée d'accompagnement afin d'identifier les axes de renforcement nécessaires, mais également d'évaluer les synergies à mettre en œuvre entre dispositifs publics (notamment les Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique) et acteurs privés. C'est cet objectif qui est visé par l'étude « Caractérisation de l'offre privée d'accompagnement du particulier dans son projet de rénovation énergétique » réalisée par l'ADEME. Dans ce cadre un panorama se voulant le plus exhaustif possible a été réalisé afin d'évaluer la présence sur le marché et la pertinence des offres des différentes catégories d'acteurs et les responsabilités associées à ces acteurs.

Les **architectes** sont peu présents en construction individuelle, avec environ 5% des maisons construites réalisées sous MOE de cette profession. Dans un contexte économique tendu, la profession perçoit le développement de prestations dans le domaine de la rénovation comme une opportunité à saisir. Le conseil de l'ordre a ainsi conçu un contrat type « forfait rénovation » permettant de proposer l'intervention d'un architecte à des conditions financières abordables pour les particuliers. Actuellement, le poids de la profession demeure cependant faible sur ces marchés, avec une estimation portant sur 10 000 rénovations par an, pour une valeur totale de chantiers de 800 M€.

L'intervention d'un **bureau d'étude** reste conditionnée par l'existence de fortes incitations et subventions publiques. Les ménages ne se tournent pas naturellement vers de tels interlocuteurs, qu'ils méconnaissent le plus souvent et dont ils perçoivent mal la valeur ajoutée. Pour ce qui les concernent, les bureaux d'étude peinent à développer une démarche commerciale volontariste en direction des ménages.

Pour les **grandes surfaces de bricolage (GSB)**, les travaux de rénovation énergétique sont un axe de développement important. Afin de consolider leur présence dans ce domaine, les GSB renforcent leurs réseaux d'entreprises partenaires et les aident à évoluer (information, assistance à la certification RGE...). Ces enseignes développent par ailleurs des plateformes en ligne de mise en relation de particuliers et de bricoleurs, qui sont centrées sur la réalisation de petits travaux, dont certains peuvent avoir une composante énergétique limitée (remplacement de convecteur, d'éclairage...).

Les **grandes enseignes de distribution professionnelle** de matériaux et d'équipements se positionnent également dans les prestations d'accompagnement des particuliers, en leur proposant des plateformes en ligne intégrant des outils de diagnostic énergétique mais également la mise en relation avec des artisans susceptibles de réaliser les travaux envisagés.

Le cœur de métier des **courtiers en travaux** est la mise en relation, pour des travaux généraux ou plus spécifiquement de rénovation énergétique, de particulier avec des entreprises du bâtiment. Soucieux de développer la valeur produite par leur activité, ils proposent des prestations enrichies vers l'accompagnement ou la maîtrise d'œuvre. Leur poids sur le marché de la rénovation énergétique (240 M€ de travaux générés) et sur les missions de maîtrise d'œuvre (environ 1500 chantiers par an) demeure à ce jour limité.

Les **fournisseurs énergétiques** ont été conduits à s'intéresser aux marchés de la rénovation énergétique en raison de leur volonté de diversifier leurs sources de revenus, de fidéliser leurs clients, mais également pour produire des certificats d'économie d'énergie. Ils privilégient désormais le Web pour communiquer avec les particuliers et développent des plateformes en ligne proposant une large gamme de services depuis l'information, le diagnostic énergétique jusqu'à la mise en relation avec des professionnels susceptibles de réaliser les travaux. Ils peuvent également proposer des audits énergétiques réalisés sur la base de visites du logement en direct ou via des partenariats avec des entreprises filiales. Leur poids sur le marché est significatif : on a ainsi estimé à 170 000 chantiers par an et 1 800 M€ les travaux en efficacité énergétique générés par leurs réseaux.

Les **contractants généraux** proposent des contrats globaux de rénovation aux termes desquels ils sont l'interlocuteur unique de leur client. Ces acteurs peuvent être des filiales de constructeurs de maisons individuelles, qui voient dans la rénovation un relai de croissance de leur activité traditionnelle mais également des sociétés régionales spécialisées dans la rénovation ou encore des startups visant un développement national. Leur poids sur le marché demeure à ce jour limité, estimé à 250 M€ pour environ 8 000 rénovations par an.

Une massification de la rénovation énergétique du logement individuel passe incontestablement par une mobilisation accrue des 500 000 **entreprises du bâtiment**, en particulier des **artisans**. Notamment sous l'influence des politiques publiques, celles-ci se mobilisent en accroissant leurs compétences (notamment via la labellisation RGE) et mettent en œuvre des partenariats afin de pouvoir proposer des offres globales de rénovation. Cependant les pratiques de coopération formalisées entre les artisans demeurent limitées, seulement 8% d'entre eux déclarant travailler de manière régulière en groupement (source : enquête Capeb janvier 2016). L'étude réalisée a mis en évidence qu'environ 250 groupements permanents existent à ce jour réalisant un chiffre d'affaires en rénovation de l'ordre de 40 M€ pour 1 000 opérations de rénovations énergétiques ambitieuses.

Le panorama des offres privées d'accompagnement du particulier entamant une démarche de rénovation énergétique démontre donc, d'une part, une réelle dynamique des offres privées, qui cherchent aujourd'hui à ouvrir de nouveaux marchés. Mais, d'autre part, il établit le constat d'une faible diffusion de ces offres, qui peinent à trouver leurs débouchés. Les évaluations quantitatives réalisées démontrent que le nombre de réalisations ambitieuses intégrant un audit énergétique préalable puis la réalisation d'un bouquet de travaux BBC compatible est aujourd'hui très en deçà des objectifs fixés par les pouvoirs publics.

L'analyse des facteurs clés de succès nécessaires au décollage réel de ce marché conduit à identifier trois conditions essentielles.

Une **approche marketing renouvelée** apparaît tout d'abord nécessaire. Celle-ci doit permettre d'adresser au particulier un argumentaire qui ne soit pas uniquement centré sur la rénovation énergétique et son impact environnemental et financier. Les retours d'expérience des offreurs démontrent en effet que les motivations de rénovation concernent prioritairement la création d'espace supplémentaires, le confort et la qualité de vie dans le logement et la valorisation patrimoniale. Dans ces conditions, c'est en adressant prioritairement ces besoins et en « embarquant » la rénovation énergétique dans une approche globale d'amélioration de l'esthétique, du confort et de valorisation du logement que les offres trouveront des débouchés satisfaisants.

La **simplification du marché et une consolidation de la confiance** des particuliers apparaissent également cruciales. Un tel objectif peut passer par un travail sur les modalités et les délais d'obtention des aides, mais également sur la promotion des offres les plus sécurisantes pour les particuliers : interlocuteur unique, garanties de résultat et de pérennité des travaux réalisés.

Enfin, le rôle du **service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH)** apparaît important. En premier lieu pour mobiliser à l'échelle des territoires les différents acteurs concourant au développement de ces services (collectivité, organismes financier, architectes, bureaux d'étude, entreprises du bâtiment. Et, dans un second temps, pour créer de la confiance et assurer le développement de services aujourd'hui insuffisamment diffusés : audits énergétiques, AMO, MOE et garanties de performance énergétique. L'observation des situations dans les différents territoires démontre qu'il n'existe pas dans ce domaine de modèle unique de positionnement du SPPEH, celui-ci devant s'articuler de manière pertinente à un tissu économique privé à chaque fois spécifique.