



ILS L'ONT FAIT



# Informations et conseils en rénovation énergétique aux petites entreprises tertiaires privées

## Retours d'expériences

## Les entreprises


L'ADEME expérimente depuis 2021, un guichet d'information-conseil aux petites entreprises expérimenté via le programme « SARE » (Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique).

Ces guichets sont situés au plus proche des entreprises et conseillent sur le volet de l'efficacité énergétique et notamment de la rénovation des bâtiments. En effet, les petites entreprises (non assujetties à la réglementation Eco-Energie Tertiaire), n'ont généralement pas les moyens humains ou financiers d'entreprendre ces actions ou les connaissances pour.

Le service apporté à ces entreprises par les conseillers intègre deux volets principaux :

- De l'information de premier niveau de type juridique, technique, financier et social ;
- Du conseil personnalisé aux entreprises avec visite de l'entreprise et pré-diagnostic énergétique.

### CHIFFRES CLÉS

 EN FRANCE, LE SECTEUR DU  
BÂTIMENT REPRÉSENTE  
**45 %** DE LA  
CONSOMMATION D'ÉNERGIE

LES PETITES ENTREPRISES TERTIAIRES  
PRIVÉES REPRÉSENTENT

**39 %**  
DU PARC TERTIAIRE PRIVÉ,  
SOIT ENVIRON  
**280 MILLIONS DE M²**

PLUS DE  
**13 000**  
ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES

# ENTREPRISES

## Les petites entreprises face aux défis de la rénovation énergétique

LES CONSEILS APPORTÉS DANS LE CADRE DU PROGRAMME SARE SONT TRÈS APPRÉCIÉS DES CHEFS D'ENTREPRISES DU PETIT TERTIAIRE PRIVÉ, QUI AFFIRMENT CLAIREMENT LE BESOIN D'ÊTRE ÉCLAIRÉS POUR SE REPÉRER DANS LE MONDE COMPLEXE DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

### TÉMOIGNAGES DE TROIS ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES

#### 3 entreprises, 3 problématiques

Joy Arnaud et son mari ont racheté en 2020, à Plouhinec dans le Morbihan, une vieille longère en pierre qui abritait une crêperie et cinq chambres d'hôtes. Ils ont ensuite entrepris de transformer les chambres d'hôtes en un seul gîte d'environ 100 m<sup>2</sup>, tout en conservant l'activité crêperie. « Cette vieille bâtisse était très mal isolée et chauffée avec une très vieille chaudière à gaz, qui fonctionnait en permanence, même quand on éteignait le chauffage ; en termes de rentabilité énergétique, c'était vraiment la catastrophe, explique Joy Arnaud. **Dans le cadre de la rénovation du gîte, nous recherchions donc une solution alternative : pompe à chaleur, clim réversible, autre chau-dièrè... Nous nous posons plein de questions et nous souhaitions avoir des réponses ».**



Virginie Orsi a, de son côté, racheté en décembre 2021 une grange de 160 m<sup>2</sup> à Champagnier, à 15 minutes de Grenoble, qu'elle a entièrement rénovée pour accueillir des entreprises pour des « séminaires ouverts » (réunion de travail ou de formation, cohésion d'équipe, etc.), le lieu proposant aussi des places de coworking et des bureaux à la location. Principales motivations de la chef d'entreprise pour contacter un conseiller de l'ALEC Grenoble (l'Agence Locale de l'Energie en charge de la mise en œuvre du programme SARE sur le territoire) : obtenir des conseils pour la rénovation énergétique. « Il n'est pas facile de comprendre tous les codes, les normes, les réglementations, les aides possibles, qui subventionne quoi... **Cette lecture est très compliquée, en particulier du point de vue administratif,** souligne Virginie Orsi. **J'avais aussi besoin d'une vision globale de la manière de prendre en charge ce sujet,** y compris concernant la reprise et le recyclage de la vieille chaudière au fioul qui était dans la grange ».





## Prise de contact avec le conseiller : contact direct, bouche-à-oreille, recherche internet...

La manière dont les entreprises du petit tertiaire privé prennent connaissance de la possibilité de bénéficier gratuitement d'un accompagnement dans leur démarche de rénovation énergétique semble varier selon les cas. La recherche d'aides aux travaux est souvent l'une des motivations de la prise de contact. « *Comme nous avons entendu parler de l'existence d'aides pour la rénovation énergétique, nous avons fait des recherches sur internet*, explique ainsi Joy Arnaud. *J'ai dû laisser un message sur un site pour que quelqu'un me rappelle et c'est comme ça que nous avons fini par arriver à ce conseiller* ».

Nabil Hedjazi dirige, lui, une salle de sport « *pas comme les autres* » à Lorient : il « *propose un accompagnement personnalisé et un suivi individualisé à tous ses adhérents, avec un programme pour chacun et un coach présent en permanence sur le plateau pour conseiller et corriger* ». Ici, « *pas d'appareils de charge lourde, seulement des appareils guidés et du cardio* ». Sport & Wellness exerce son activité sur une surface de 450 m<sup>2</sup> et emploie quatre salariés. Problème : cette grande salle – un ancien hangar réaménagé – accuse « *énormément de fuites énergétiques, constatées et avérées* ». « *L'idée était donc de réduire la facture électrique, parce qu'ici tout fonctionne à l'électricité, chauffage et clim* », précise Nabil Hedjazi.



En tant que consultante, Virginie Orsi a, de son côté, accompagné des entreprises du bâtiment pour créer un GIE sur la rénovation énergétique, et en tant que bénévole pour des associations, elle avait aussi des contacts avec des personnes de l'ADEME, de l'ALEC et de la Métropole. Elle connaissait donc un peu le sujet et les acteurs, et c'est ainsi qu'elle a fait appel au conseiller de l'ALEC. Pour Nabil Hedjazi, le contact a été encore plus direct : « *le conseiller ALOEN (Agence locale énergie et climat) était un adhérent de ma salle de sport, il m'a parlé de ce qu'il faisait, et je lui ai naturellement demandé de venir faire un diagnostic* ».



## Passer du conseil aux travaux, retours d'expériences



### Clos Marine (crêperie et gîte), Plouhinec (56), Joy Arnaud

Finalement, Joy Arnaud et son mari n'ont pas pu installer de pompe à chaleur car il n'en existait pas de suffisamment dimensionnée pour couvrir toute la surface de la bâtisse. Ils ont donc opté pour une chaudière gaz performante. *« Cette nouvelle chaudière nous a coûté 10 000 € et va nous permettre de faire passer la dépense de chauffage de 12 000 à 8 000 € par an ; elle va donc être rentabilisée en deux ans et demi »,* précise Joy Arnaud. Les économies réalisées grâce à l'isolation sont plus difficiles à chiffrer ; l'entreprise qui a réalisé les travaux nous a parlé de 40 % d'économies ».

S'ils sont satisfaits de l'accompagnement assuré par le conseiller SARE, **du côté des aides, c'est plutôt la déception** : les seules aides auxquelles ils ont pu prétendre concernaient les travaux d'isolation des murs et de la toiture, avec l'obligation de remplir deux dossiers séparés. *« Sur 44 000 € de travaux d'isolation, nous n'avons droit qu'à 633 € d'un côté et 1 200 € de l'autre »,* indique Joy Arnaud. *L'un des deux dossiers a été pré-validé, et maintenant ils doivent nous envoyer un cabinet pour faire un audit du chantier ; l'autre n'a pas encore été pré-validé. En fait, nous n'avons pas compté sur ces aides car nous avons vite compris que ça allait être très compliqué.* Heureusement que notre activité professionnelle (la location du gîte) va nous permettre de rembourser le prêt pour les travaux. Nous agissons dans le cadre d'un outil professionnel : tout ce que nous faisons, nous l'envisageons sous l'angle de la valeur ajoutée apportée à notre outil de travail et de la plus-value potentielle lors d'une revente ».

Le chef d'entreprise regrette que ce soit « difficilement compréhensible et vraiment très contraignant... On nous dit que nous allons avoir droit à des aides, et en fait on se rend compte qu'il est hyper-complexe de les obtenir ».

### Elan Relation'Elles (lieu de séminaire), Grenoble, Virginie Orsi

En matière de rénovation énergétique, les travaux réalisés par Virginie Orsi portaient sur l'éclairage, l'isolation (plancher, murs, toiture), les menuiseries, le système de chauffage (pompe à chaleur) et la ventilation.

Sur cet investissement de 60 000 €, elle a pu bénéficier de 16 000 € d'aide publique « Mur Mur TPE PME », un dispositif mis en place par Grenoble Alpes Métropole, et d'une aide de 1 100 € au titre des CEE (certificats d'économies d'énergie). *« Je devais avoir six ou sept postes pris par les CEE et à la fin du compte, je n'en ai eu que deux »,* précise Virginie Orsi. *Sur ce dossier, je n'ai pas eu d'accompagnement, il a fallu que je me débrouille toute seule, et j'ai connu de vraies difficultés. Ce qui est très préjudiciable quand on a budgété les aides dans son plan de financement ».* **« Avec le diagnostic et la simulation financière, j'aurais aussi apprécié d'avoir une liste d'artisans de confiance, parce que le choix n'est pas facile pour quelqu'un qui n'est pas du métier »,** ajoute-t-elle.



### NH Sport & Wellness (salle de sport), Lorient, Nabil Hedjazi

Nabil Hedjazi n'a malheureusement pas pu réaliser les travaux qu'il envisageait, l'investissement étant beaucoup trop lourd au regard de sa situation financière. **« Cela atteignait au moins 50 000 € et vue la conjoncture actuelle, je ne suis pas capable de sortir une telle somme aujourd'hui »,** précise-t-il. *Ce n'est pas une question de rentabilité de l'investissement, mais de capacité d'investissement. Aujourd'hui, ma trésorerie ne me le permet pas ».* Mais même s'il n'a pas effectué de travaux, les informations apportées par le conseiller lui ont permis d'y voir plus clair sur un plan d'actions futures. *« Dès que je pourrai me le permettre, j'envisage de faire des choses »,* souligne-t-il.



## Des entreprises très satisfaites de l'accompagnement

Nabil Hedjazi se dit « complètement satisfait » de l'accompagnement du conseiller. « Il est venu et nous avons passé pas mal de temps ensemble. **Il m'a fait un diagnostic**, une étude complète sur toutes les possibilités : pompe à chaleur, système solaire... Avec les investissements à réaliser en fonction de la surface ». Joy Arnaud trouve également « hyper-appréciable d'avoir quelqu'un qui peut vous donner des pistes pour démarrer, parce que quand on n'est pas du métier, la rénovation énergétique, c'est quand même un grand bazar. L'accompagnement était top, les conseillers que j'ai pu avoir au téléphone au début, puis celui qui est venu faire la visite, ont vraiment été de très bon conseil et **nous ont vraiment orientés pour prendre les bonnes décisions**, précise-t-elle. Le conseiller nous a donné un contact pour réaliser l'étude de faisabilité pour la pompe à chaleur. Il nous a également expliqué les aides que nous pouvions avoir, qui contacter et comment faire pour les obtenir en fonction des travaux qu'on allait faire. **Je l'ai même recontacté plus tard parce que j'avais encore des doutes sur les démarches à accomplir** pour les aides et il m'a réorienté correctement. L'expérience a également été très positive pour Virginie Orsi : « le conseiller m'a accompagnée durant trois mois, explique-t-elle. J'ai eu un premier diagnostic, puis différentes versions du compte rendu (jusqu'à la V8), avec plein de conseils, de recommandations, de simulations...

Il y a eu aussi tout un travail sur l'éclairage. Ensuite, il m'a accompagnée sur le suivi et la simulation financière des aides auxquelles je pouvais prétendre.

**Il m'a apporté des informations sur la réglementation et le choix des matériaux.** Je lui ai également transmis tous les devis, il les regardait et me donnait son avis. Le conseiller a vraiment été très disponible, très réactif, éclairant, compréhensif aussi parce qu'il n'est pas toujours évident de rentrer dans ce monde-là.

**Dès que j'avais une question, je l'appelais et j'avais ma réponse ».**

