

Compte-rendu du colloque

Rénovation énergétique et transaction immobilière : des enjeux partagés, un engagement commun

28 octobre 2021 – Maison des Associations de Solidarité, Paris 13

INTRODUCTION

Marie-Laure LAMY, directrice d'ALOEN et secrétaire du CLER – Réseau pour la transition énergétique

L'initiative Actimmo porte sur le constat que l'achat d'un bien est un moment clé pour parler de rénovation énergétique. Le projet a démarré en novembre 2019 et s'achève malheureusement en décembre 2021. Piloté par le CLER – Réseau pour la transition énergétique, il est mis en œuvre sur le terrain par 28 structures locales lauréates.

La dynamique autour d'Actimmo nous rend fiers et fières du travail effectué. Une vraie dynamique de massification et de sensibilisation autour de la thématique a été mise en place autour de plusieurs structures différentes telles que les agences immobilières, les banques, les agences notariales, les espaces conseil FAIRE et d'autres acteurs porteurs de la rénovation énergétique.

Ce colloque a pour ambition de permettre les échanges et les retours d'expériences autour de ce qui a été fait, de ce qui a marché, et aussi de ce qui a moins bien fonctionné. Ce sera également l'occasion d'envisager la poursuite des dynamiques entre les acteurs de la transaction immobilière suite à la fin du co-financement CEE.

Le CLER – Réseau pour la transition énergétique s'engage à insister sur la pertinence du projet auprès des pouvoirs publics, surtout grâce aux résultats déjà obtenus. Il faut garder en tête que les financements CEE ne sont pas une fin en soi et que d'autres projets tournés vers l'intérêt général, et non pas la mise en concurrence, verront le jour.

TABLE RONDE 1

Professionnels de l'immobilier et service public : massifions ensemble la rénovation énergétique performante

Intervenants

- Anne-Lise DELORON (Ministère de la transition écologique)
- Cécile GRACY (ADEME)
- Simon CORTEVILLE (Anah)
- Marie GRACIA (Plan Bâtiment Durable)
- Jean-Sylvain RUGGIU (BPCE)
- Pierre EVRARD (FNAIM)

Animatrice : Bouchra ZEROUAL (CLER – Réseau pour la transition énergétique)

Bouchra ZEROUAL (CLER – Réseau pour la transition énergétique) : Au sein de votre structure quels ont été les engagements pris et/ou les partenariats mis en place en vue de massifier la rénovation énergétique performante ?

Anne-Lise DELORON (Ministère de la transition écologique) : Aujourd'hui nous pouvons analyser la rénovation énergétique via deux cadres. Le premier repose sur l'aspect législatif, comme la loi Climat et résilience qui pose les jalons structurants permettant d'imaginer le rôle de la transaction immobilière dans la rénovation énergétique. Par exemple, l'obligation d'audit énergétique pour les passoires thermiques, l'interdiction de hausse de loyer pour ces passoires thermiques, l'obligation de rénovation au risque d'interdiction de location du bien, entre autres. Le deuxième repose sur l'aspect organisationnel, via l'évolution du Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat avec la mise en place du service France Rénov' qui sera animé par l'Anah. Pour répondre à la question, il ne faut pas chercher à ce que les professionnels de l'immobilier deviennent des experts de la rénovation énergétique. Il faut les y sensibiliser et le premier réflexe doit être de les orienter vers guichet France Rénov'. Ceci est l'objet d'Actimmo d'ailleurs, c'est-à-dire renforcer les partenariats entre tous ces acteurs.

Bouchra ZEROUAL : Comment peut-on intégrer la rénovation énergétique dans votre métier ?

Jean-Sylvain RUGGIU (BPCE) : Notre organisation est une structure coopérative et décentralisée, proche des territoires. Notre but est d'être proche de nos clients afin de pouvoir les accompagner au mieux. Nous finançons les collectivités, nous sommes engagés contre le réchauffement climatique. A ce propos, nous mettons en place 3 actions différentes : mesurer l'impact climatique de nos actions, adopter des stratégies de baisse de consommations, accompagner nos clients dans cette transition. Nous sommes en phase avec l'accord de Paris et nous nous engageons pour l'horizon zéro carbone en 2050. En revanche, nous souhaitons trouver des scénarios financiers réalistes pour cette transition, ce qui n'est pas évident. Le modèle dépenses-gain-impact n'est pas toujours simple à trouver. Nous avons 32 000 employés à former afin qu'ils accompagnent leurs clients à bien mener cette transition. Pour ce faire, nous avons besoin d'une structuration stable et qui fonctionne afin de ne pas devoir remettre à jour systématiquement notre mode de fonctionnement.

Pierre EVRARD (FNAIM) : Un professionnel de l'immobilier, c'est un acteur du logement privé quel que soit le type de transaction. La performance énergétique fait partie du maintien patrimonial. Quelle doit être la qualité de service du bien immobilier ? La loi Climat et résilience nous a apporté des outils très utiles au diagnostic. En revanche, cela peut être catastrophique pour la branche de ne plus pouvoir louer les biens classés F et G. Cela concerne plus d'un 1,5 millions de biens. Il faut donc agir et s'y adapter. Cette difficulté peut néanmoins être l'opportunité de faire monter en compétence les professionnels en massifiant les outils d'accompagnement et en mettant en place des

partenariats stratégiques en fonction du contexte (maison, copropriétés, etc.).

Bouchra ZEROUAL : L'ADEME a historiquement porté la rénovation énergétique. Comment l'ADEME peut accompagner les structures pour une meilleure prise en compte de la rénovation énergétique ?

Cécile GRACY (ADEME) : L'ADEME a historiquement piloté le service de la rénovation énergétique qui a été récemment transféré à l'Anah. L'enjeu était de faire comprendre que chaque acteur est un maillon de la chaîne et qu'il faut constituer ce réseau. Cela peut paraître basique mais cela prend du temps. Il est nécessaire que dans un territoire les professionnels puissent orienter les ménages vers les structures adaptées à leurs projets de rénovation. En termes d'innovation, nous pouvons citer la démarche ImmoRéno, complémentaire d'Actimmo, qui a généré la création d'un outil permettant d'intégrer les coûts des travaux dans la valeur immobilière du bien. Par ailleurs, la charte « Engagé pour FAIRE » est un bon outil pour co-construire les évolutions attendues dans ce contexte avec tous les acteurs concernés.

Simon CORTEVILLE (Anah) : L'Anah a pour mission historique de distribuer des aides. L'habitat et la rénovation énergétique sont deux thématiques étroitement liées. C'est donc pertinent de travailler ensemble afin de mieux comprendre le réseau d'acteurs. A quels professionnels s'adresse-t-on ? Comment organise-t-on les partenariats ? Comment différencier les aides en fonction du contexte (revenus, statut d'occupation, type de bien, etc.) ? Nous mettons à disposition des outils d'information illustratifs de chaque réalité. Nous ne pouvons pas tout piloter depuis Paris. C'est important d'avoir un réseau unifié mais qui se concrétise au niveau des territoires : les outils nationaux doivent s'adapter aux contextes locaux.

Marie GRACIA (Plan Bâtiment Durable) : Nous sommes convaincus qu'aujourd'hui les professionnels de l'immobilier doivent travailler sur la rénovation énergétique. Le « green deal » repose sur un engagement volontaire d'acteurs privés autour d'un sujet ayant pour but de dépasser les réglementations, de tester, d'aller plus loin. Pour la transaction immobilière, il faut avant tout mobiliser le réseau d'acteurs et comprendre les différents rôles, leviers et freins de chaque partie prenante. Cela se traduit par des rencontres, des guides pratiques, entre autres outils. Depuis 2017 nous avons appris à parler un langage commun, à partager des outils. Aujourd'hui, il n'y a plus d'acteurs dans l'immobilier qui ne parlent pas de la rénovation énergétique comme d'un axe stratégique de la transaction immobilière.

Bouchra ZEROUAL : Chacun et chacune d'entre vous, dans votre métier, vous agissez pour la rénovation énergétique dans l'immobilier. Comment aller plus loin ? Comment faire ensemble ?

Simon CORTEVILLE : Il y a beaucoup de choses qui ont déjà été faites. Aujourd'hui le partenariat avec les banques est un élément clé, ainsi que l'agrandissement du réseau.

Cécile GRACY : Cela se fait en marchant. Nous produisons de la connaissance pour mieux expliquer les mécanismes et faire en sorte que les discours soient repris dans les pratiques. Nous sommes ouverts et attentifs à la mise en place des partenariats.

Anne-Lise DELORON : Nous avons besoin de finaliser cette dernière partie du processus ensemble, c'est-à-dire la mise en place effective du guichet France Rénov'. Par ailleurs, il faut que les solutions de financement s'adaptent : un ménage souhaitant acheter un bien respectant un certain nombre de normes ne devrait pas être soumis à la règle de 33% d'endettement prévu par les banques.

Marie GRACIA : C'est à l'ensemble des acteurs de se saisir de la question maintenant. La priorité est de rénover les passoires énergétiques, et cela ne peut se faire qu'avec le secteur immobilier. Le but est que nous ne soyons plus pionniers et que ces messages soient portés par le plus grand nombre.

Pierre EVRARD : La communication autour du guichet France Rénov' va démarrer. La transaction

immobilière est une étape clé de la rénovation, l'acquisition d'un bien est quelque chose d'humain, de presque viscéral. Comment proposer un outil adapté à tous ces enjeux ?

Jean-Sylvain RUGGIU : Il peut y avoir des conséquences sociales massives suite aux nouvelles réglementations. Il y a des zones en France où faire des travaux coûte plus cher que la valeur du bien. Il faut pouvoir s'y adapter. Nous avons alerté le Trésor sur ces différents points, y compris le taux d'endettement à 33%.

Questions de la salle

Jean-Louis CHENEL, administrateur de bien : Une cliente m'a confié une passoire thermique, un appartement sous les toits non isolé. Que faire ?

Anne-Lise Deloron : Il faut sensibiliser la propriétaire sur le statut de passoire de son bien, et l'orienter vers un Espace Conseil FAIRE qui deviendra un Espace France Rénov' en 2022. Pour cela, elle doit se rendre sur faire.gouv.fr où elle trouvera un conseiller : elle sera ensuite guidée sur la manière de réaliser des travaux et informée des aides auxquelles elle aura droit.

Quentin AMY, Biomasse Normandie : Cette table ronde a évoqué beaucoup d'éléments financiers et écologiques, mais le moment de la transaction est aussi un moment qui fait plaisir au ménage. Il est aussi nécessaire d'enchanter ce moment en dépassant le sujet financier. Les acteurs de la transaction immobilière n'auront pas forcément les compétences techniques mais ils ont les clés pour provoquer du désir et l'appropriation du logement par le ménage.

Pierre EVRARD : En effet, l'acquisition d'un foyer a des conséquences émotionnelles, et la rentabilité économique des rénovations énergétiques n'est pas toujours vérifiée.

Marie GRACIA : On ne vendra jamais la rénovation énergétique grâce au retour sur investissement des travaux, rares sont les ménages qui engagent des travaux pour la planète ou pour la rentabilité, mais pour le confort, la santé, le bien être. Il y a beaucoup d'arguments pour, et il faut les partager plus largement. Aujourd'hui on parle de rénovation de l'habitat au sens large et pas seulement énergétique car c'est ça qui donne envie.

Bouchra ZEROUAL : Dans un contexte d'augmentation des prix de l'énergie, l'enjeu est de rendre ce type de travaux désirable pour les ménages.

Réseau immobilier Foncia : Il est essentiel d'aller vers les professionnels à l'échelle locale, notamment les dirigeants des cabinets d'administration de bien, qui ont besoin d'être partie prenante des politiques d'habitat et d'énergie pour aborder la rénovation énergétique avec leur mouvement.

Sophie LABROUSSE, ALEC Ouest Essonne : Sur la mise en œuvre concrète, les ALEC sont des acteurs très pertinents pour mettre en œuvre et rendre opérationnelle la transition, y compris en matière de mobilisation des professionnels. Professionnels de l'immobilier : n'hésitez pas à utiliser ces réseaux ! Par ailleurs, au cours de cette table ronde, nous n'avons pas parlé des élus locaux qui œuvrent sur ces sujets, notamment dans le cadre de la conférence intercommunale des logements.

Anne-Lise DELORON : Les collectivités sont impliquées dans la mise en œuvre du conseil en rénovation énergétique. Dans les stratégies d'intervention de l'Anah, cette maille est bien appréhendée.

TABLE RONDE 2

Améliorons nos pratiques professionnelles grâce aux partenariats locaux

Intervenants

- Pauline MICHAUD (chargée de développement et de partenariats - ALTE 69)
- Jérôme COULAUD (directeur solutions immobilières - Caisse Épargne Rhône-Alpes)
- Timothée MARSANDE (responsable commercial - CC Immo)
- Régis VOGLIAZZO (chargé développement Actimmo - ALEC de la Métropole Marseillaise)
- Gaëtan BRISEPIERRE (sociologue de l'énergie)

Animateur : Julien RENUCCI (Coordinateur Habitat et Energie et Conseiller Energie - Hespul)

Julien RENUCCI (Hespul) : En deux mots, comment définir la démarche du programme Actimmo ?

Régis VOGLIAZZO (ALEC de la Métropole Marseille) : Actimmo consiste en la mise en place d'une stratégie de démarchage afin de sensibiliser les acteurs de la transaction immobilière. Le but est qu'ils puissent au moins s'approprier les mots-clés et ensuite les réutiliser.

Timothée MARSANDE (CC Immo) : Nous avons signé une charte partenariale avec l'ALTE 69 afin de détailler les engagements réciproques de chaque partie. L'outil Préco'immo est utilisé en amont de chaque commercialisation, cela donne un état des lieux des performances du bien et aussi des estimations chiffrées en matière de rénovation. Les clients sont globalement peu sensibles à la transition énergétique même s'ils souhaitent vivre dans une maison saine et performante. Il y a donc une opportunité pour les y sensibiliser. Nous travaillons aussi en partenariat avec les acteurs locaux pour suivre les travaux engagés jusqu'à la fin.

Pauline MICHAUD (ALTE 69) : Nous travaillons en partenariat avec une vingtaine d'acteurs (réseaux de courtiers, chambre de notaires, Caisse d'Épargne Rhône-Alpes, agents immobiliers, etc). Ce réseau a été constitué en deux ans de travail, marqué par la crise sanitaire. Aujourd'hui l'enjeu est partagé et ces partenariats occasionnent des changements dans les pratiques de l'ALTE, comme la création d'un poste à temps plein dédié aux partenariats. Cela permet d'intégrer des métiers plus commerciaux que techniques et d'amener de nouveaux outils, ce qui a un impact sur les métiers des conseillers d'énergie. Il faut s'outiller pour suivre ces partenariats dans la durée, il faut pouvoir évaluer l'existant et s'améliorer.

Régis VOGLIAZZO : Avant ce n'était que le cycle de vente qui était pris en compte dans la transaction immobilière. Maintenant le cycle de vie du bien doit l'être aussi. Il faut se saisir de l'accompagnement du service public sur la question, cela fonctionne comme un levier auprès des clients que l'on démarche.

Jérôme COULAUD (directeur solutions immobilières Caisse Épargne Rhône-Alpes) : Nous avons mis en place une formation co-construite avec les Espaces conseil FAIRE du Rhône auprès de l'ensemble de nos collaborateurs. Il s'agit de deux sessions de 30 minutes à une semaine d'intervalle. La première consiste à partager les constats et les enjeux de la rénovation énergétique. La seconde est portée sur le parcours client, sur comment faire le lien avec le réseau FAIRE. Nous avons élaboré un formulaire pour que le client fasse la démarche et que le réseau FAIRE en soit informé. Le but est de permettre au client de chercher les aides publiques pour que nous puissions adapter notre offre de crédit. Nous avons 1400 collaborateurs à sensibiliser. Le but n'étant pas qu'ils deviennent des spécialistes mais qu'ils adoptent le réflexe d'orienter leur client vers un conseiller FAIRE. Nous faisons attention à ce que le client reste avec nous tout au long de l'accompagnement. Il faut qu'il revienne vers nous à la fin de son accompagnement FAIRE.

Julien RENUCCI : Que manque-t-il pour poursuivre ces dynamiques ?

Jérôme COULAUD : Le suivi des clients orientés est l'enjeu majeur, ce qui suppose des moyens dédiés à l'animation des partenariats avec le réseau FAIRE. Aussi, il faut engager le travail avec les partenaires courtiers. La question de la copropriété n'est pas simple à traiter par rapport à une maison individuelle. La multiplicité d'acteurs et donc l'adaptation de l'offre d'animation et de formation constitue également un enjeu très important, ainsi que le besoin d'assouplir les règles de taux d'endettement.

Timothée MARSANDE : Il est nécessaire d'accentuer la sensibilisation des collaborateurs à la transition, cela passe par la formation que peuvent donner les Espaces conseil FAIRE. Nous n'avons pas cette connaissance sans eux. En revanche, nous souhaitons sensibiliser l'intégralité des adhérents via des formations. Il y a encore peu d'agents immobiliers sensibilisés à cette thématique. Ce sera compliqué sans une massification plus conséquente. La FNAIM est une bonne opportunité vu la taille de son réseau.

Pauline MICHAUD : Le but est de faire grossir l'équipe des conseillers énergie afin de pouvoir traiter toutes les demandes. Ce sont des projets qui nous arrivent avec un potentiel de rénovation performante avéré. Aussi, nous souhaitons développer d'autres partenariats avec des acteurs de tout le territoire. Le moment de la recherche du bien est clé d'où l'importance de Préco'immo. Cela nous permet de mieux exploiter les économies d'énergie possibles et d'en informer les clients. Ce qui nous manque c'est un programme comme Actimmo, avec des moyens : les partenariats doivent être entretenus, et tout cela prend du temps.

Questions de la salle

Aurélien CLAUDE, en charge du SARE du Val d'Oise : Le programme Actimmo s'arrête, on ne comprend pas pourquoi. En tant que collectivité, il y a beaucoup de zones d'ombre sur les outils (techniques et de communication) : serons-nous en mesure de les utiliser ? Avec quels moyens ? Nouer des partenariats et les entretenir, ça prend du temps. Comment les collectivités peuvent-elles initier cette dynamique ?

Bouchra ZEROUAL : Le programme s'arrête à la fin de l'année, mais le CLER et Hespul travaillent avec l'ADEME pour voir comment les outils peuvent nourrir l'axe de mobilisation des professionnels dans le cadre du SARE. C'est l'objet de l'atelier c. de l'après-midi.

Aurore BERTHE, ASDER : Le curseur d'information peut se déplacer. Actimmo a permis de massifier la rénovation énergétique et de mobiliser les acteurs de la transaction immobilière. En 2022, l'ASDER prévoit sa réciproque : convier le Crédit Agricole de Savoie au sein de sa structure pour former les conseillers FAIRE aux modèles de financement d'un projet de rénovation énergétique. Ce partenariat s'appuie sur l'échange de nos connaissances pour enrichir nos pratiques au quotidien. Avec les agences immobilières, une communication est prévue sur la refonte du DPE.

Martial GUEBIN, ALEC 01 : L'axe C3 du SARE dédié à la mobilisation des professionnels est financé en grande partie par les EPCI, dans un contexte de forte demande pour les actes A. Il est donc difficile de mettre un gros budget sur l'axe C3, qui pourtant demande beaucoup de temps. Pourquoi ne pas envisager un travail à l'échelle nationale de coordination entre le CLER, l'ADEME et la FNAIM ? Il s'agirait de commencer par l'échelle nationale pour essayer ensuite à l'échelle locale, ce qui serait plus efficient.

Jérôme COULAUD : C'est une très bonne idée de coordonner au niveau national ce que la Caisse d'Épargne a pu faire en Rhône-Alpes. Le national peut apporter une force de frappe importante, c'est le bon vecteur.

Pauline MICHAUD : L'impulsion à l'échelle nationale est utile, mais en partant du terrain on peut aussi faire bouger les choses comme en témoigne Régis Vogliazzo de l'ALEC Marseille.

Régis VOGLIAZZO : Actimmo a été une marque qui a permis la mobilisation des professionnels,

mais aussi de se coordonner entre structures, de se nourrir de partage d'expériences, etc. L'animation et la mise en réseau du programme ont beaucoup aidé.

Julien VIEILLE, une collectivité du Grand Est : Les grands absents de cette journée sont les notaires. Qu'est-ce qui manque pour aller les chercher ? Quels sont les principaux facteurs clés pour capter les acteurs de l'immobilier ?

Pauline MICHAUD : L'évaluation d'Actimmo rend compte des facteurs de succès. Trouver les bons interlocuteurs, ceux qui sont motivés ; pour les agences immobilières, l'outil Préco'immo séduit les agents immobiliers qui y voient l'intérêt commercial.

Régis VOGLIAZZO : Un outil qui a bien fonctionné également est le macaron Actimmo que nous remettons aux professionnels signataires d'une charte de partenariat : ils le collent en vitrine pour valoriser leur engagement. L'agent immobilier a besoin de communiquer et de se démarquer.

CONCLUSION

Par Gaëtan BRISEPIERRE, sociologue de l'énergie

La mobilisation de cet écosystème très large est essentielle, des acteurs du bâtiment aux acteurs de l'immobilier et du financement en passant par le service public. En tant que sociologue « embarqué », Gaëtan BRISEPIERRE a animé la démarche ImmoRENO dans le cadre des ExpéRENO, qui a débouché sur une communauté d'une centaine d'acteurs, notamment des agents immobiliers.

5 points à retenir autour du changement de pratiques :

- **Une dimension interculturelle.** Il s'agit ici de la rencontre de deux cultures différentes, ce qui demande une intelligence relationnelle et d'être dans l'empathie.
- **Une grande diversité de métiers** autour de la transaction immobilière : agents immobiliers, syndics, notaires mandataires qui réalisent des transactions, mandataires indépendants, réseau de franchisés, groupes intégrés... Au sein des banques, il y a également des fonctionnements très différents entre une banque mutualiste et une banque d'affaires. Il faut s'adapter à cette grande diversité
- **La montée en compétences et le changement de posture.** Pour un conseiller FAIRE, aller vers les acteurs de la transaction immobilière suppose des changements et adaptations importants dans son métier : démarcher, veiller à l'animation de la relation dans la durée, être réactif dans la prise en charge des ménages, tenir les professionnels informés de l'évolution de la situation de leur client... Il doit adapter ses pratiques professionnelles, et a pour cela besoin d'être outillé.
- **Adapter l'organisation au sein des Espaces Conseil FAIRE :** de nouveaux métiers émergent également au sein des structures FAIRE, on constate une forme de spécialisation pour aller vers ces acteurs et s'adapter à leur temporalité. Cela passe par le recrutement de nouveaux profils, plutôt des commerciaux que des thermiciens.
- **Aligner les intérêts** entre acteurs de la transaction immobilière et acteurs du conseil en rénovation énergétique. Ce n'est pas parce qu'on parle de transition énergétique que tout le monde y a un intérêt à titre individuel. C'est un changement de paradigme qui suppose une prise de risque pour chacun. C'est donc important de partir des intérêts individuels de ces métiers pour trouver le chemin parfois étroit qui permettra de les intéresser à la rénovation énergétique. Actimmo a été le laboratoire de tout cela.

Quelques pistes pour poursuivre ce travail :

- **Conforter le rôle de responsable des partenariats dans les structures FAIRE.** Ce rôle est important pour continuer à travailler avec ces acteurs et d'autres (grandes surfaces de bricolage par exemple). Il faut veiller à ce que ce sujet des partenariats ne devienne pas un angle mort dans ce contexte de transfert vers l'Anah et France Rénov.
- **Inciter les grands réseaux professionnels à prendre en charge cette dynamique,** pour qu'ils sensibilisent et forment eux-mêmes leurs collaborateurs. Il existe aujourd'hui 1000 conseillers FAIRE, qui ont déjà beaucoup de travail concernant l'information des particuliers ; en face, nous avons 30 000 commerciaux chez BPCE, 100 000 agents immobiliers en France... Le décalage est très important. Les fédérations immobilières sont aujourd'hui très concentrées sur le sujet de la copropriété, mais il faut également qu'elles prennent le relai sur le sujet de la transaction immobilière.
- **Continuer à sensibiliser les particuliers.** Quand un agent immobilier s'adresse à un particulier, il y en a encore beaucoup à qui la transition énergétique ne parle pas. Le bruit de fond doit continuer à travers des campagnes de communication et les médias.

ATELIER A

Co-construire un écosystème partenarial et multi-métiers : vers un programme de mobilisation renforcé

INTRODUCTION

3 groupes représentatifs des groupes d'acteurs concernés par le sujet de la rénovation énergétique dans la transaction immobilière - professionnels de la banque et de l'immobilier, conseillers FAIRE et agents de collectivités territoriales - ont répondu collectivement à 3 questions portant sur la façon de renforcer la mobilisation et la collaboration, et les moyens à mettre en œuvre.

RESTITUTION

En quoi le sujet de la rénovation énergétique est important pour les métiers de la transaction immobilière ?

Dans un **contexte réglementaire en évolution** (nouveau DPE, Prêt avance rénovation, loi Climat et Résilience, valeur verte) il y a une vraie nécessité à s'adapter.

Cela induit un besoin de faire évoluer les métiers, de faire monter en compétence les collaborateurs. **Le sujet de la sensibilisation et de la formation devient prégnant.**

La rénovation énergétique permet d'apporter une **plus-value** au client : avantage concurrentiel, différenciation, amélioration de la qualité client (plus de confort, amélioration de leur bien, meilleur conseil, orientation vers des experts, fourniture d'informations fiables).

Il s'agit également de limiter la précarité des propriétaires générée par un potentiel surendettement.

Au global, et de façon corrélée avec les points précédents, le sujet de la rénovation énergétique :

- Contribue à améliorer l'**image** de l'entreprise = nouveau positionnement marketing.
- Crée une opportunité de faire du **business**.
- *In fine*, ce nouveau positionnement « business » participe à l'amélioration du parc locatif privé (création d'un impact indirect bénéfique pour l'intérêt général).

Qu'est-ce qui pourrait/devoir être intégré dans les métiers de la transaction immobilière d'ici 3 à 5 ans ?

1er constat partagé : l'échéance 3/5 ans est trop lointaine, le sujet est plus urgent !

Pour commencer, il faut pérenniser l'existant qui a fait ses preuves avant d'inventer de nouvelles choses.

Ensuite plusieurs propositions émergent, visant à améliorer les connaissances en matière de rénovation énergétique et faire des professionnels des ambassadeurs de la rénovation :

- Mettre en place une **formation continue** au sein de la profession (en interne), sous un format court, annuelle ou biannuelle. On est davantage sur un format « sensibilisation/information » de 30 min à 1h. A co-construire avec le réseau FAIRE.
- Faire évoluer la **formation initiale** des métiers de la transaction immobilière pour intégrer sur sujet de la rénovation, et plus globalement de la transition énergétique.
- Mettre en place un **parcours client** clair qui permettra d'orienter les clients vers les experts et le service public plus facilement, au bon moment et **dans le cadre d'une chaîne de confiance**. La place et le rôle des acteurs locaux, notamment des collectivités locales et de leurs PTRE, sont

soulignés. La création de passerelles entre les professionnels de la transaction et ceux de la rénovation (ECF, ALEC, artisans) est également mise en avant.

- Mettre en place des **obligations de formation** sur le sujet de la rénovation énergétique, pour pouvoir renouveler sa carte professionnelle par exemple.
- Mettre en place un **renvoi systématique vers le service public** pour tous les biens à vendre et à louer classés E, F, G.
- Mettre en place un **formulaire client** pour connaître son « niveau de connaissance et de sensibilisation » à la rénovation énergétique, au moment d'acheter un bien par exemple. Ce formulaire pourrait être remis par le banquier, le notaire ou l'agent immobilier. Cette idée s'inspire du formulaire remis par les banques aux particuliers qui souhaitent investir en bourse. Ce formulaire sert à déterminer son niveau de connaissance sur les marchés, sur les risques qu'il prend, etc. De la même façon, on pourrait tester son niveau de sensibilisation à la consommation d'énergie dans son futur logement, ce que veut dire son étiquette énergie, ce qu'est une rénovation performante, les risques qu'il prend s'il ne rénove pas (inconfort, baisse valeur verte, factures élevées...), sa connaissance des acteurs vers qui se tourner pour approfondir la démarche, etc.
- Mettre en place des **webinaires à destination des clients**, organisés par les acteurs de la transaction immobilière directement (en partenariat avec FAIRE).
- Créer des **offres de prêt dédiées** et/ou adapter les conditions des offres existantes.

Quels sont les besoins pour atteindre ces objectifs ?

Ont été cités par ordre d'importance :

- **Assurer plus de stabilité / lisibilité** des différents dispositifs d'aides et d'accompagnement (changements de noms réguliers du service public, évolution permanente des dispositifs...).
- Donner **plus de moyens au service public, à hauteur des enjeux** : des moyens « pour faire » mais aussi des moyens « pour se faire connaître », travailler ensemble, partager des expériences.
- Mettre en place davantage de **transversalité** : il y a un réel besoin d'une acculturation aux enjeux de transition et de rénovation énergétique dans TOUS les métiers (au-delà de la transaction immobilière).
- **Améliorer la concertation** afin que moins de décisions nationales soient imposées au terrain qui met en œuvre le service public au quotidien.
- **Réformer le droit de la succession** : en cas de succession d'un bien E, F ou G, la rénovation performante pourrait être obligatoire, avec une prise en charge par l'État grâce aux frais de succession (soit une opération blanche pour l'héritier).
- Créer des **offres de prêt dédiées**.
- Créer des **indicateurs dédiés** : sur le nombre de rénovations performantes, sur le nombre de professionnels sensibilisés, de partenaires, etc. Cela permettrait de pouvoir tirer vers le haut les retardataires.

Les acteurs qui pourraient accompagner les professionnels de l'immobilier pour atteindre ces objectifs sont de plusieurs natures : les collectivités locales engagées (au travers des PCAET, PLH...), l'observatoire des DPE de l'ADEME (pour identifier les biens E, F, G et permettre une intervention systématique du service public), les sièges des professionnels en partenariat avec l'Anah et FAIRE (dynamique nationale qui s'essaime en local), les artisans du bâtiment (mise en relation des clients avec le réseau FAIRE).

ATELIER B

Concrétiser localement les engagements nationaux : comment les enseignes et réseaux peuvent-ils accompagner leurs agences et adhérents locaux ?

INTRODUCTION

Cet atelier s'est appuyé sur une présentation du programme Actimmo par Audrey Le Marec du CLER – Réseau pour la transition énergétique (principaux résultats et enseignements en matière de partenariats) et de la démarche ImmoRENO par Cécile Graçy de l'ADEME.

Dans un second temps, Pascal Magnin, responsable filière habitat du Crédit Agricole Normandie et Quentin Amy, chargé de mission Actimmo à Biomasse Normandie, ont présenté leur partenariat local dans le cadre du programme, l'occasion d'échanger avec les participants.

La question de l'accompagnement des professionnels de l'immobilier dans les territoires par les enseignes et réseaux nationaux a fait l'objet d'un temps de réflexion collective (en deux sous-groupes représentatifs des groupes d'acteurs participant au colloque), dont les principaux résultats sont les suivants :

RESTITUTION

Parmi les actions déjà mises en œuvre, à poursuivre et amplifier :

- La communication sur la rénovation énergétique par les professionnels doit être homogénéisée et illustrée, avec notamment des GAP réalisés sur des cas concrets, des partages et de la valorisation d'expériences.
- L'acculturation des professionnels doit faire l'objet d'un parcours de sensibilisation/formation, en physique ou via des plateformes ou des MOOC.
- Les rencontres et échanges entre acteurs parties-prenantes - professionnels de la transaction, de la rénovation mais aussi collectivités locales - doivent se poursuivre et se multiplier.
- La mobilisation initiée grâce au Greendeal devrait désormais redescendre aux niveaux régional et local.
- Enfin, la connaissance des actions et de leurs résultats doit être renforcée. Cela pourrait passer par un diagnostic des acteurs pour améliorer l'interconnaissance, l'identification et la priorisation des actions à mener, ou encore la création d'indicateurs nationaux.

On note que ces axes de travail seraient très majoritairement portés par les pouvoirs publics et le réseau France Rénov, en particulier via l'ADEME et l'Anah, en partenariat avec les représentants de la transaction immobilière, et les collectivités dans une moindre mesure.

Parmi les actions à mettre en place, les idées suivantes ont été avancées :

- La rénovation énergétique performante doit trouver sa place dans les formations initiales des professionnels, et dans dans leur formation continue (l'audit thermique notamment).
- Si l'Eco-PTZ est désormais connu, il est encore trop peu proposé, un classement régional pourrait aider à sa valorisation.
- Il manque chez les professionnels un coordinateur de partenariats qui pourrait diffuser le message de l'importance de la rénovation énergétique, promouvoir et valoriser les partenariats.
- Les ventes avec travaux doivent être mieux valorisées, notamment par la création d'un label par exemple.
- Également, les initiatives locales comme nationales doivent être mieux valorisées pour être plus connues des clients.
- Le lancement de France Rénov doit permettre une meilleure lisibilité de la stratégie nationale en matière de mobilisation des professionnels.
- Offrir le DPE ?

A nouveau, il reviendrait plutôt aux services de l'État d'impulser et de suivre ce type d'actions, en partenariat avec les enseignes et réseaux nationaux afin de toucher et d'accompagner les professionnels de terrain.

ATELIER C

Élaborer son plan d'actions dans le cadre du SARE : partage d'expériences et bonnes pratiques

INTRODUCTION

Cet atelier a été introduit par une présentation de la méthodologie Actimmo et de ses résultats, synthétisés dans cette [brochure](#) (cliquez pour la télécharger). Le CPIE du Pays d'Aix, qui a mis en œuvre cette méthodologie tout au long du programme, a présenté ses actions de terrain réalisées dans le cadre d'Actimmo.

Le programme CEE Actimmo prend fin au 31 décembre 2021. Il sera intégré au programme SARE à partir de 2022. Il n'existera pas de financements SARE supplémentaires dédiés à Actimmo. En revanche, la ligne C3 – Mobilisation des professionnels, peut venir financer ce type d'actions. Le montant est de 0,30€/habitants. La revalorisation du budget C3 est en cours de négociation et devrait être validé lors du COPIL national le 23 novembre 2021.

Partant de ce constat, l'objectif de l'atelier était de préparer la suite des actions de mobilisation des professionnels de l'immobilier pour deux types d'acteurs :

- Les structures ayant mis en œuvre la méthodologie dans le cadre du programme.
- Des collectivités et Espaces Conseil FAIRE intéressés par la démarche et souhaitant la mettre en œuvre sur leur territoire

L'atelier s'est déroulé en sous-groupes, dont les objectifs sont détaillés ci-dessous :

Type de groupe	Objectifs	Trame d'atelier
A : Organisations locales Actimmo	Partager vos innovations vis-à-vis de la méthodologie et préparer la suite de vos actions post-Actimmo.	<ol style="list-style-type: none">1. Actions à conserver2. Innovations par rapport à la méthodologie initiale3. Projection : quelles actions prévues après Actimmo ?
B : Collectivités et ECF	Préparer votre plan d'action pour mobiliser les professionnels de l'immobilier et exprimer vos besoins.	<ol style="list-style-type: none">1. Les 3 premières actions de votre plan d'action2. Vos besoins pour démarrer (outils, formation...)

RESTITUTION

Groupe A : Organisations locales Actimmo

Actions à conserver :

- Concernant la méthodologie Actimmo : le repérage des acteurs, des formats de réunion courts.
- En termes d'outils : Préco'immo et Ecorénover, ainsi que les outils et articles d'actualité courts mutualisés.

Innovations : les organisations locales ont simplifié et adapté les outils de type PowerPoint fournis par le programme : il est important de laisser la latitude de développer des choses pour s'adapter aux besoins des interlocuteurs et au temps impartis.

Plusieurs outils ont également été réalisés par les organisations locales Actimmo :

- Le jeu de carte réalisé par l'ALEC de Marseille
- Le guide Acquisition-Rénovation réalisé par l'ALEC de Marseille et le CPIE du Pays d'Aix
- Des infographies claires et didactiques pour expliquer des points clés comme la réforme du DPE par exemple.

Les membres du groupe ont également exprimé des pistes à explorer :

- Développer un argumentaire sur la notion de confort afin de « ré-enchanter » la rénovation énergétique grâce aux agents immobiliers
- Formuler un argumentaire spécifique aux notaires
- Prévoir plus de rencontres et d'échanges entre porteurs de projet, mutualiser leurs retours d'expérience et outils
- Réaliser une grille de lecture sur l'organisation de la gouvernance des acteurs pour mieux les appréhender
- Renforcer l'appui national pour mobiliser les têtes de réseaux

Projection :

- Mieux structurer les fruits des partenariats pour les suivre sur le long terme (fiches de liaison, reporting...). Identifier un interlocuteur privilégié au sein de l'Espace Conseil FAIRE afin d'améliorer la réactivité vis-à-vis des professionnels de l'immobilier.
- Réaliser des témoignages vidéo des acteurs déjà formés pour donner envie aux autres.
- Inventer des partenariats approfondis avec les EPCI en leur proposant par exemple des formations à thème, plus ciblées.

Cependant, les participants ont exprimé leurs incertitudes sur le financement, et plus particulièrement sur le dimensionnement de l'enveloppe C3. Plusieurs pistes ont été évoquées pour s'adapter :

- Développer un modèle de prestation pour les formations qui permettrait de répondre à la demande.
- Créer un acte A4 type « partenaires » qui permettrait de réaliser des Préco'immo dans le cadre d'un acte A4 signé par le mandataire pour son client.
- Continuer d'animer le réseau avec des moyens réduits : moins de démarchage mais poursuite des actions d'animation et de communication (d'où le besoin d'information à transmettre rapidement)

Groupe B : Collectivités et ECF n'ayant pas participé à Actimmo

Action 1 : établir la stratégie et s'approprier les outils existants

- Capitaliser sur le retour d'expérience d'Actimmo pour être le plus efficace possible.
- Réaliser un diagnostic du territoire : forces et faiblesse, acteurs présents...
- Bâtir le modèle économique. Le SARE peut-il financer un poste de chargé de partenariat ? Faut-il générer de l'A4 pour devenir rentable ? Quel potentiel de développement ? Quel équilibre avec les financements des collectivités ? Motiver ces dernières pour qu'elles financent mieux ces actions.

Action 2 : identifier les acteurs du territoire

- Structurer le message auprès des professionnels.
- S'intégrer dans des événements et réseaux existants.
- Créer un écosystème local pertinent sur ce sujet, en incluant la CCI sur le sujet.
- Prioriser les agences immobilières : identifier et prendre contact avec les agences immobilières

locales et non les fédérations.

Action 3 : communiquer auprès des acteurs et organiser des formations

- Mutualiser les moyens existants dans Actimmo, notamment la newsletter pour informer les pros de la transaction immobilière et les artisans.
- Devenir organisme de formation afin de proposer des formations éligibles aux obligations de formations des agents immobiliers et des conseillers bancaires, et ainsi les faire financer par les professionnels.

Besoins identifiés pour mettre en œuvre ces actions :

- Travailler à partir du guide méthodologique existant.
- Se former pour mieux connaître les cibles et ce que les collectivités ou Espaces Conseil FAIRE peuvent leur apporter.
- Obtenir du contenu pour les newsletters à destination des professionnels.
- Mutualiser les moyens à l'échelle des porteurs associés pour augmenter l'enveloppe allouée à ces actions.
- Augmenter la visibilité grâce à des outils de communication dédiés.
- Partager les retours d'expérience entre structures formatrices pour préparer l'habilitation à devenir organisme de formation.