



ETUDE TEKSIAL

Service public de la performance énergétique de l'habitat : où en sommes-nous ?

Beaucoup d'informations, peu d'incitation et d'accompagnement

Colombes, le 2 novembre 2016 - Au rythme actuel de 300 000 logements rendus performants énergétiquement chaque année, quelque 15 millions de logements français construits sans réglementation thermique ne seront pas rénovés avant... 2070. Pour comprendre comment accélérer ce rythme, Teksial, société d'accompagnement dans la maîtrise des consommations d'énergie, a étudié les dispositifs développés par les collectivités pour inciter et aider les ménages à rénover leur logement. 176 sites web proposant des informations et/ou des services en matière de rénovation énergétique ont ainsi été audités. Parmi eux, 74 plateformes territoriales de rénovation énergétique (PTRE), lancées dans le cadre de la Loi pour la Transition énergétique, qui visent à compléter le dispositif des Points rénovation info service (PRIS).

Cet état des lieux a ainsi permis d'identifier les axes de travail prioritaires pour massifier la rénovation énergétique, en étroite collaboration avec les collectivités, acteurs incontournables du service public de la performance énergétique de l'habitat.

« Le rythme actuel des rénovations est beaucoup trop lent. Mais les pouvoirs publics ne peuvent aujourd'hui fournir davantage que l'effort important qu'ils ont déjà consenti. A l'échelle nationale, le budget alloué se chiffre en milliards d'euros. De leur côté, les élus locaux, accompagnés de l'ADEME ou de l'ANAH, ont multiplié les initiatives, créant une véritable émulation dans leurs territoires. », analyse **Matthieu Paillot, Directeur Général de Teksial**. « Mais comment accélérer les rénovations sans surenchère sur les aides publiques ? Cette étude révèle la nécessité de s'appuyer sur le dynamisme des pouvoirs publics pour générer, à travers des démarches proactives d'incitation et d'accompagnement, l'effet de levier nécessaire à une rénovation accélérée des logements. La mutualisation des ressources humaines et techniques (outils informatiques, plateformes téléphoniques) permettra cette accélération à budget constant. », conclut **Matthieu Paillot, Directeur Général de Teksial**.

Les principaux enseignements de cette étude

Beaucoup d'informations, peu d'incitation et d'accompagnement :

- Les dispositifs existants s'adressent principalement à un public qui envisage déjà de mener des travaux : **peu d'entre eux cherchent en effet à toucher les administrés moins sensibles** à la rénovation et aux économies d'énergie.

- Bien que les PTRE traitent davantage la question, **plus de 50%** des sites étudiés n'informent pas les 5 millions de ménages en situation de **précarité énergétique** de l'existence de dispositifs spécifiques.
- **Seuls 5 à 10%** d'entre eux proposent des simulations (en ligne ou physiques) de la performance énergétique du logement, des travaux à réaliser ou des aides disponibles.
- **Moins de 20%** proposent un accompagnement personnalisé avant les travaux (conseils sur les travaux prioritaires, estimation des coûts et gains, avis sur les devis...) et moins de 5% offrent une assistance pendant les travaux.
- L'assistance à la récupération des aides est le principal accompagnement proposé (**entre 40 et 50%**), bien qu'incomplète : l'aide à la collecte des Certificats d'économie d'énergie (CEE) est par exemple une démarche quasi inexistante.
- **90% des sites** ne référencent aucun professionnel et la plupart de ceux qui proposent un tel référencement ne mettent généralement que de simples listes à disposition des particuliers. À noter que de nombreux sites référencent des artisans ou proposent une mise en contact avec eux sans mentionner la qualification RGE de ces derniers.

Face à ce constat, Teksial propose trois axes de travail prioritaires pour accélérer la rénovation énergétique au sein des territoires :

1/ Mener des campagnes auprès des particuliers qui n'envisagent pas aujourd'hui de réaliser des travaux.

- Démarcher les personnes qui n'envisagent pas aujourd'hui de réaliser des travaux.
- Adapter le discours et l'offre à chaque cible.
- Réaliser des simulations personnalisées des coûts et gains des travaux.

2/ Accompagner les particuliers tout au long de la démarche de rénovation

- Offrir aux ménages un accompagnement avant, pendant et après les travaux.
- Associer les professionnels du secteur pour proposer des offres clefs en main.
- Offrir un accompagnement dédié aux personnes en situation de précarité énergétique.

3/ Mutualiser les ressources humaines et techniques

- Centraliser les campagnes auprès des particuliers pour optimiser les besoins en ressources humaines.
- S'appuyer sur la technologie du cloud pour offrir un véritable guichet unique et des services enrichis pour un même coût, tout en laissant aux collectivités la possibilité d'intégrer leurs spécificités locales.

[Livre blanc accessible sur demande auprès de l'agence Rumeur Publique :](#)

Claire Ciangura / 01 55 74 52 12

Marie Petillon / 01 55 74 52 47

teksial@rumeurpublique.fr

Méthodologie de l'étude

Teksial a analysé 176 sites internet des différents points de contact du service public de la performance énergétique de l'habitat, dont 74 sites des plateformes territoriales de rénovation énergétiques labellisées par l'ADEME. Pour chacun, nous avons cherché à identifier les différentes actions d'incitation menées ou prestations d'accompagnement proposées, soit par

le site directement, soit par les guichets physiques auxquels ce site se rattache (lorsque cette information est mentionnée). A noter que chaque site internet ne correspond pas nécessairement à un Point Rénovation Info-service précis ou une plateforme (par exemple, plusieurs plateformes peuvent avoir un site internet commun ou une plateforme peut ne pas avoir de site en propre). La liste des plateformes territoriale de la rénovation énergétique est celle arrêtée par l'ADEME au 30 avril 2016. Les sites internet ont été visités du 1er juin au 19 septembre 2016.

A propos de Teksial : créée en 1987, TEKSIAL est une société d'accompagnement dans la maîtrise de la consommation d'énergie, dotée d'une solide expertise de service clientèle dans le domaine. Elle apporte aux entreprises, collectivités, particuliers, professionnels du bâtiment et énergéticiens des solutions clefs en mains qui leur permettent de concrétiser et d'optimiser à long terme leurs projets et démarches d'efficacité énergétique.