

Plan Bâtiment Durable
Contribution au Groupe de travail
**« Les nouvelles dynamiques
de rénovation des logements »**

1. Identification

Structure : **TEKSIAL**

Représentant : Matthieu PAILLOT, Directeur Général

Coordonnées : matthieu.paillot@teksial.com

54 avenue Jean Jaurès,
Bâtiment WALK – CS 30032
92707 COLOMBES CEDEX

Présentation de la structure :

Accompagnement des consommateurs (particuliers et entreprises) et des prescripteurs (collectivités territoriales, énergéticiens et installateurs) dans les actions de réduction des consommations d'énergie au travers de solutions clé en main.

TEKSIAL combine plusieurs métiers pour construire ces solutions sur mesure : conseil en efficacité énergétique, gestion de la relation avec les administrés, outils digitaux, e-formation, valorisation des CEE.

www.teksial.com

Contribution : publique.

Type de contribution : Etat des lieux et Prospective

Contribution de TEKSIAL au Groupe de travail

« Les nouvelles dynamiques de rénovation des logements »

2. Etat des lieux : contexte et constat

La rénovation énergétique est un enjeu national fort, dans un contexte de maîtrise des consommations d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre, avec un objectif de rénovation de 500 000 logements par an à l'horizon 2017.

L'étude¹ confiée par TEKSIAL à OpinionWay à l'occasion du lancement du site d'accompagnement des particuliers www.monexpert-isolation.fr relève quatre points saillants susceptibles de freiner l'atteinte de l'objectif national :

1. **58% des français sous-estiment les aides publiques** (notamment le CITE). De façon surprenante, cette méconnaissance est particulièrement marquée chez les CSP+, les propriétaires et les occupants de maisons individuelles.
2. **Les principales zones de déperdition de chaleur restent méconnues** (65% des français citent les fenêtres en premier, les combles sont cités dans 36% des cas et les murs dans 22% des cas, derrière les portes...). Cette méconnaissance de la principale source de déperdition que constituent les combles persiste lorsqu'on ne considère que les réponses des occupants de maisons individuelles.
3. Pour entamer des travaux de rénovation énergétique, **42% des français attendent une meilleure information sur les aides et un tiers attendent des démarches simplifiées.**
4. S'ils devaient réaliser des travaux d'isolation chez eux, les français pourraient y consacrer **un budget moyen de 2 960 euros** (40% sont prêts à dépenser plus de 2 000 euros et 20% plus de 5 000 euros).

Ainsi, en dehors de la problématique spécifique des ménages en situation de précarité énergétique :

- Une part non négligeable des français – et notamment ceux résidant en maison individuelle – dispose d'un budget pour entreprendre des travaux de rénovation énergétique. Budget insuffisant pour une rénovation globale certes, mais suffisant pour isoler ou pour installer une chaudière à condensation par exemple.
- Pourtant, ceux-ci ne déclenchent pas les travaux, car ils sont globalement mal informés (des solutions techniques, coûts, bénéfices et aides associés).

¹ Etude « Les français et le froid » réalisée par OpinionWay pour monexpert-isolation.fr, menée auprès d'un échantillon de 1000 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Echantillon constitué selon la méthode des quotas au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence. Interviews réalisées les 20 et 21 janvier 2016 en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252. Etude disponible sur le site de TEKSIAL : www.teksial.com

3. Perspectives : propositions pour massifier la rénovation énergétique de l'habitat

L'étude « Les français et le froid » de janvier 2016 montre que même lorsqu'ils disposent d'un budget, les français ne déclenchent pas les travaux car ils sont globalement mal informés (des solutions techniques, coûts, bénéfices et aides associés).

Pourtant, cette information existe. Elle est relayée par de nombreux acteurs publics comme privés, nationaux et locaux, notamment par les collectivités territoriales qui font un travail exemplaire au plus près du terrain pour décliner et adapter localement les actions.

Ces acteurs permettent d'informer **les administrés qui envisagent de rénover leur logement** et de **lever les principaux freins** aux travaux: financement (crédit d'impôt et eco-PTZ), conseil sur les travaux à effectuer (PRIS) et identification des artisans susceptibles de réaliser le projet (plateformes de rénovation).

Compte tenu de notre expérience dans l'accompagnement des particuliers et de notre expertise des outils numériques, nous proposons deux mesures pour massifier les travaux de rénovation énergétique.

Les ressources locales actuelles étant au bon niveau pour agir en tenant compte des spécificités propres à chaque territoire, les propositions que nous formulons viennent en complément et en renfort :

1. **Première proposition : mutualiser les ressources**, et notamment les outils numériques, pour en réduire globalement les coûts ;
2. **Seconde proposition** : affecter les moyens dégagés par ces optimisations au montage et au déploiement de véritables **campagnes locales d'incitation**, en coordonnant toute la filière. Il s'agit de campagnes ciblées sur des opérations précises, impliquant des dépenses compatibles avec les capacités d'investissement des ménages.

3.1. Premier axe : mutualiser les ressources

Les technologies d'aujourd'hui permettent de disposer d'outils numériques partagés, tout en les déclinant graphiquement localement aux chartes des collectivités territoriales.

Ainsi, TEKSIAL a développé des outils dans le Cloud, qui permettent d'optimiser les budgets de fonctionnement tout en conservant une solution locale.

- Une bibliothèque de simulateurs et de modules classiques (espace personnel, mise en relation avec un partenaire référencé...) est développée et peut être appelée depuis n'importe quel site.
- Elle peut être utilisée par TEKSIAL ou par tout développeur prestataire d'une collectivité locale. Ainsi, il peut se concentrer sur les aspects graphiques du site, sans avoir à recréer les algorithmes des DPE, ou autres simulateurs de CITE, etc...
- Cette bibliothèque peut être utilisée de deux façons :
 - Soit via une usine à sites : elle permet de générer une plateforme d'accompagnement des administrés sur la base de modules types, avec une mise à la charte graphique de la collectivité
 - Soit en appelant ses services depuis un site existant ou un site totalement sur mesure.

Cette solution permet :

- De réduire les coûts et délais de développement : les principales briques de la plateforme existent déjà, il suffit de les assembler ;
- De décliner les plateformes au niveau des plus petites communes, compte tenu de la réduction des coûts ;
- De réduire les coûts de maintenance : les simulateurs et autres fonctionnalités sont mises à jour pour tous en centralisé ;
- De capitaliser sur les bonnes pratiques et de les partager ;
- De mettre à disposition de tous les innovations : le développement d'un nouveau simulateur le met immédiatement à disposition de la communauté.

D'expérience, les outils numériques – aussi précis soient-ils – n'ont qu'une influence limitée dans la massification.

Nous proposons donc de réduire sensiblement leur coût en mutualisant leur développement et leur maintenance, et en consacrant les ressources au « faire venir » et à l'animation.

3.2. Deuxième axe : au-delà de l'information, mener des campagnes d'incitation

Les opérations d'information telles que les campagnes d'affichage, les hotlines téléphoniques, les guichets physiques ou les sites Internet sont principalement efficaces auprès d'un public déjà concerné par les questions de rénovation énergétique.

Mais ces opérations ne constituent malheureusement pas une **incitation active** à la rénovation.

Engager les français, en leur faisant prendre conscience que les travaux de rénovation sont à leur portée et qu'ils y trouveront leur intérêt est essentiel à la massification de la rénovation énergétique.

Avec comme facteur clé de succès la simplification et la fluidification actives des démarches : offres packagées, accompagnement dans les relations avec les entreprises, l'administration ou les banques,...

D'un point de vue opérationnel, la contribution de TEKSIAL vise à déclencher les travaux en faisant prendre conscience aux citoyens de leur capacité à réaliser ces rénovations et à les rassurer en les accompagnant tout au long de leur projet.

Ainsi, pour atteindre les objectifs ambitieux de rénovation énergétique au niveau national, nous préconisons la mise en place d'opérations de stimulation des travaux sur les territoires, au-delà de la simple information.

Concrètement, sans se substituer aux dispositifs déjà existants (PRIS, ALEC,...) et en restant impartial vis-à-vis des différents acteurs économiques, TEKSIAL peut aider les collectivités à :

- Identifier des priorités d'actions sur un territoire donné
- Coordonner et animer les professionnels référencés par la collectivité pour monter une opération « coup de poing »
- Construire et mener une campagne ciblée : sur un quartier, une thématique (les combles, la régulation, les chaudières,...), sur une population donnée,...
- Valoriser les certificats d'économies d'énergie générés par ces campagnes pour contribuer à leur financement.

Il s'agit donc d'intervenir en appui des ressources locales pour déclencher la prise de conscience des français et démultiplier leur accompagnement.

Un exemple : campagne d'isolation des combles perdus d'un quartier pavillonnaire des années 60.

L'opération se déroule pour le compte et sous l'égide d'une agglomération.

L'intervention de TEKSIAL :

- pré-référencer les entreprises (objectif : garantir coûts et délais)
- identifier les logements concernés et les quantifier
- démarcher pour informer de l'opération et de ses avantages technico-financiers
- transmettre les demandes aux entreprises et suivre la réalisation
- récupération et valorisation des certificats d'économie d'énergie
- aide à l'obtention des aides financières publiques pour les citoyens
- suivi et reporting sur les résultats de l'opération au regard des objectifs initiaux

Massifier la rénovation énergétique sans aller sur le terrain de l'obligation, suppose donc d'aller chercher un public qui ne pense même pas être concerné par les travaux de rénovation.

Ainsi, il s'agit de :

- prendre contact directement avec les habitants un à un pour les informer que eux aussi peuvent rénover ;
- monter des opérations micro-locales avec des offres correspondant au besoin des habitants.

4. Synthèse

A la lueur de l'étude « Les français et le froid » menée en janvier 2016, TEKSIAL propose deux pistes d'actions complémentaires afin de massifier la rénovation énergétique en France :

1. L'une vise à **optimiser les dépenses dans les domaine du numérique, en capitalisant sur les bonnes pratiques au travers d'outils mutualisés** et déclinés au niveau local, profitant donc au plus grand nombre à moindre coût.
2. **L'autre met l'accent sur la prise de conscience par les citoyens de leur capacité à mener ces travaux, pour déclencher ces rénovations et sur le montage d'actions packagées locales** (tout en les rassurant et en les accompagnant tout au long de leur projet). Compte tenu de la surcharge qu'elles représentent, ces actions « coup de poing » peuvent être menées par notre équipe centralisée de conseillers en efficacité énergétique, en étroite collaboration avec les dispositifs locaux existants.