



**Mission d'assistance –
Définition d'un plan d'action pour la mise en place de
financement innovant au service de l'efficacité énergétique
dans le cadre de l'appel à projets *Infinite Solutions***



Co-funded by the Intelligent Energy Europe
Programme of the European Union

***Rapport d'étape de phase 2
31 juillet 2015***



Table des matières

1. RAPPELS SUR LE DEROULEMENT DE LA MISSION ET L'OBJECTIF DE LA PRESENTE NOTE	3
1.1 Rappel de la première phase : étude locale et plan d'actions	3
1.1.1 Identification et calibrage des besoins locaux.....	3
1.1.2 Analyse du cadre réglementaire et financier.....	3
1.1.3 Benchmark de dispositifs régionaux.....	3
1.1.4 Les fiches actions	3
1.2 Déroulement de la phase 2.....	4
2. CARACTERISTIQUES DU MARCHE DE LA RENOVATION ENERGETIQUE.....	5
2.1 Le parc de logements de Bordeaux Métropole.....	5
2.2 Objectif de l'exercice d'évaluation de l'offre et de la demande	5
2.3 La demande et l'offre actuelles	6
2.4 Evaluation de la capacité des ménages à financer les travaux de rénovation énergétique.....	7
2.5 Scénarios d'évolution de la demande de travaux et de financement.....	8
2.5.1 Les scénarios de travaux.....	8
2.5.2 La capacité de financement des ménages.....	8
2.6 Scénario d'évolution de l'offre de financement pour la rénovation énergétique des logements.....	9
2.7 Les usagers et les besoins exprimés.....	10
2.8 Critères comportementaux des ménages face au marché de la rénovation énergétique.....	10
3. COMMENT STRUCTURER L'OFFRE DE FINANCEMENT POUR QU'ELLE SOIT UN LEVIER DE DEVELOPPEMENT DU SEGMENT DES RENOVATIONS ENERGETIQUES ?.....	12
3.1 Les réponses des acteurs bancaires.....	12
3.2 Les propositions à développer par Bordeaux Métropole.....	14
3.2.1 La plateforme et ses relations partenariales avec les banques.....	14
3.2.2 L'élargissement des critères d'octroi des financements pour capter les ménages les plus fragiles ou les moins autonomes.....	15
4. LES OPTIONS OUVERTES POUR UN DISPOSITIF DE PLRE DE BORDEAUX METROPOLE	16
4.1 La dynamique du projet.....	16
4.2 Un consensus à rechercher sur les options stratégiques	16
5. PROCHAINES ETAPES.....	18
6. ANNEXES.....	18





1. Rappels sur le déroulement de la mission et l'objectif de la présente note

La première phase de la mission a consisté en un diagnostic des politiques locale en faveur de l'amélioration thermique des logements et des propositions en vue de constituer un plan d'action pour Bordeaux Métropole, prenant en compte l'éclairage d'expériences d'autres collectivités, en termes d'outils financiers incorporés dans une approche globale du marché de la rénovation énergétique

1.1 Rappel de la première phase : étude locale et plan d'actions

1.1.1 Identification et calibrage des besoins locaux

A partir des études techniques et documents transmis par Bordeaux Métropole et l'ALEC, et de plusieurs entretiens avec les acteurs du territoire concernés par le sujet (ALEC, Sacicap Gironde, Service Développement durable de Bordeaux Métropole, Ademe, Région, InCité), l'analyse de l'existant a permis d'établir l'état des lieux regroupant les caractéristiques du parc de logements privés de Bordeaux Métropole, les objectifs de rénovation énergétique et de déterminer quels sont les besoins locaux et les initiatives sur lesquelles s'appuyer, pour remédier aux entraves au développement du marché de la rénovation énergétique.

1.1.2 Analyse du cadre réglementaire et financier

Une analyse du cadre réglementaire et financier a été effectuée afin d'établir un panorama exhaustif des subventions et aides existantes, des différentes offres bancaires, ainsi que des programmes d'assistance technique de la Commission Européenne.

1.1.3 Benchmark de dispositifs régionaux

Un parangonnage d'expériences similaires en cours en France a été réalisé sous forme de fiches de présentation détaillées, afin de pouvoir tirer profit des succès, de prévenir les écueils à éviter et de s'inspirer des différentes solutions qui sont à l'œuvre sur d'autres territoires.

1.1.4 Les fiches actions

Le futur dispositif de Bordeaux Métropole, comme les autres projets de plateformes de la rénovation énergétique, a vocation à constituer un service public. Ceci implique de concilier trois enjeux :

- Apporter des réponses à tous les publics. Le dispositif doit donc éviter de constituer des « filières » réservées à des catégories de ménages, des typologies d'habitat ou à des territoires particuliers ;
- Etre en mesure d'évaluer l'impact du dispositif au regard des objectifs de Bordeaux Métropole en matière d'efficacité énergétique, de lutte contre le dérèglement climatique et d'adaptation de l'habitat ;
- Adopter une stratégie permettant de se rapprocher de la cible Energie Climat : ce qui suppose une démarche particulièrement proactive vis-à-vis des « passoires énergétiques », et d'intégrer le suivi des consommations pour induire un effet réflexif sur les comportements, de façon à pouvoir se rapprocher de la cible.

Apporter des réponses à tous les publics suppose pour le dispositif de Bordeaux Métropole de s'adapter aux spécificités de chaque ménage, ce qui suppose de les segmenter en fonction de leurs attentes et attitudes. En préalable à cette étape de marketing opérationnelle, nous avons distingué les catégories suivantes, qui sont structurantes pour déterminer les modus operandi du futur dispositif de Bordeaux Métropole :

- Propriétaires de maisons individuelles ;
- Ménages éligibles aux aides de l'Anah ;





- Ménages non éligibles à ces aides ;
- Les copropriétaires ;
- Les propriétaires bailleurs.

L'approche de ces catégories suppose d'agencer plusieurs volets d'action, que nous avons développé sous forme de quatre fiches-actions :

- La fonction d'assistance à maîtrise d'ouvrage ;
- Le financement ;
- L'adaptation des offres des professionnels du BTP (conseil et réalisation des travaux) ;
- Un quatrième volet, fonction des trois premiers, dessinant l'organisation et les moyens permettant d'assurer efficacement la coordination d'ensemble, les relations avec l'ensemble des tiers et notamment la communication.

Deux pistes sont proposées pour adapter les financements aux besoins des ménages :

- La première piste prend la forme d'une liste de points à discuter avec les banques, dans le cadre d'une approche partenariale, telle qu'envisagée dans le cadre d'un dispositif coordonné, destiné aux ménages qui souhaitent être autonomes dans la conduite de leur projet de rénovation ;
- La deuxième piste concerne le tiers-financement, qui pourrait s'envisager dans le cadre d'une approche intégrée des prestations de service et du financement des travaux pour s'adresser aux copropriétés et aux ménages les moins autonomes. Nous avons dressé en particulier l'état des lieux législatif/réglementaire concernant les projets de plateforme et le tiers-financement, qui apparaissent dans l'Article 5 du projet de Loi TECV.

1.2 Déroulement de la phase 2

Le déroulement de la phase 2 a été adapté en cours d'étude:

- Etape 2.1 : Compilation des données existantes et étude documentaire sur les comportements des ménages vis-à-vis des travaux de rénovation de leur habitat ; Evaluation des besoins de financement à l'échelle de Bordeaux Métropole en fonction d'un croisement entre types d'habitat, selon leurs caractéristiques en termes de « gisement de travaux et d'économies d'énergie » et les caractéristiques des habitants, permettant d'évaluer leur « reste à vivre » et leur taux d'effort énergétique.
- Etape 2.2 : Participation des consultants à un « brainstorming » de l'équipe de Bordeaux Métropole, pour apporter des éléments de contexte et un regard critique-constructif.
- Etape 2.3 : Atelier avec les partenaires de Bordeaux Métropole afin de leur présenter les avancées de l'étude et les axes de travail concernant le financement des rénovations dans le cadre de la mission *Infinite Solutions*. Cette présentation a été conçue pour s'intégrer dans le projet de plateforme de la rénovation énergétique, afin de recueillir les points de vue de chacun des participants sur le positionnement de la plateforme, son organisation, le traitement du volet du financement, afin d'orienter la suite de la préfiguration de la plateforme et permettre d'effectuer un premier calibrage économique ;
- Etape 2.4 : Organisation d'entretiens bilatéraux entre organismes bancaires (Crédit Mutuel, Banque Postale, Crédit Agricole), Bordeaux Métropole et Vesta Conseil&Finance. Ces entretiens ont permis de réunir les informations sur les prestations existantes et éventuelles ouvertures possibles sur de nouvelles offres et de recueillir le point de vue des professionnels sur les interactions à envisager entre les réseaux bancaires et la plateforme en projet.





2. Caractéristiques du marché de la rénovation énergétique

2.1 Le parc de logements de Bordeaux Métropole

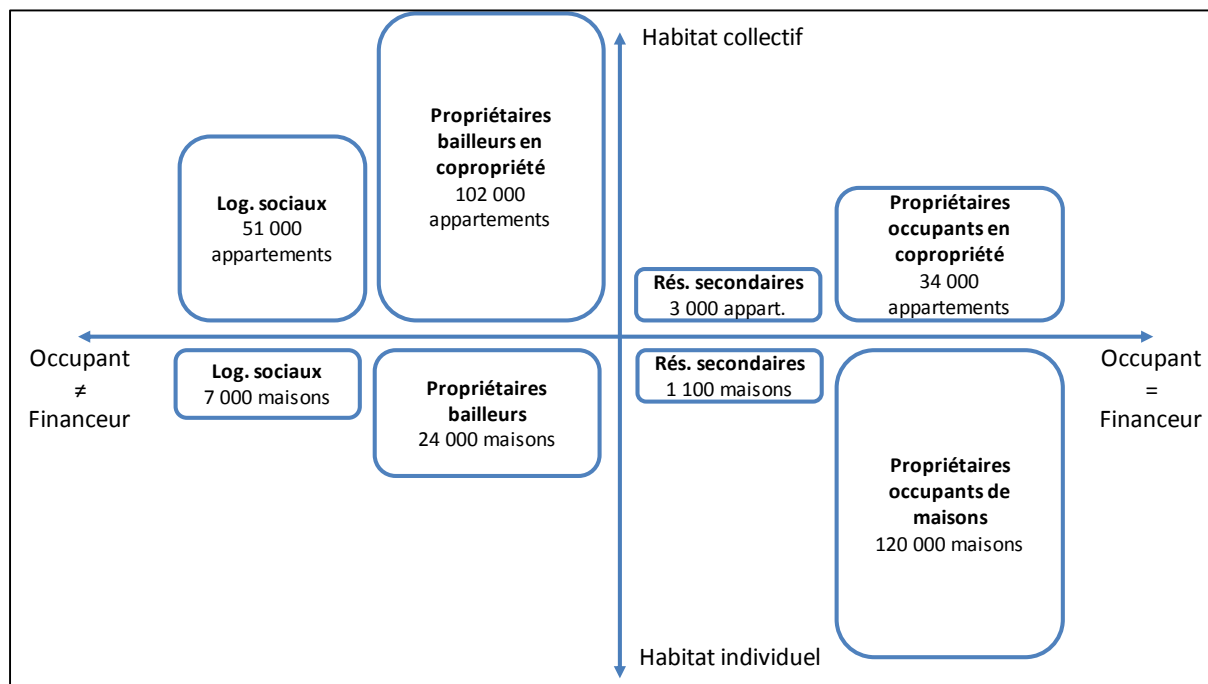


Figure 1 - Représentation du parc de logements selon les différentes typologies

Le schéma ci-dessus permet de représenter les principales catégories de l'habitat de Bordeaux Métropole, en croisant le statut d'occupation, et le caractère individuel ou collectif de l'habitat. Ces deux axes conditionnent très fortement les attitudes et implications des occupants, selon qu'ils sont concernés par le choix et le financement du programme de travaux (locataire vs propriétaire occupant) et le caractère individuel ou collectif de la décision d'investissement (copropriétaire vs propriétaire individuel).

On peut relever que les typologies les plus représentées sont celle des propriétaires occupants de maisons individuelle (120 000 maisons) et des propriétaires bailleurs en copropriété (102 000 appartements). On peut considérer que ces deux cibles sont équivalentes en termes d'importance numérique, mais elles supposent des modalités d'approche très différentes.

Enfin, le nombre total de propriétaires occupants (maisons individuelles et copropriétés) s'élève à 154 000 ménages. C'est sur cette typologie, pour laquelle il est possible de rapprocher les caractéristiques des ménages occupants et du bâti, à partir de sources statistiques, que l'exercice d'évaluation du taux d'effort énergétique et de capacité à financer des travaux énergétiques, a été réalisé.

2.2 Objectif de l'exercice d'évaluation de l'offre et de la demande

L'objectif de l'exercice a été d'évaluer :

- La capacité d'investissement actuelle des ménages dans des travaux de rénovation énergétique
- L'impact de l'amélioration de la qualité des travaux sur cette capacité d'investissement
- L'impact d'une évolution des financements





L'exercice a été réalisé sur le territoire de Bordeaux Métropole, intégrant les 27 communes suivantes :

Communes	Code INSEE
Ambarès-et-Lagrave	33003
Ambès	33004
Artigues-près-Bordeaux	33013
Bassens	33032
Bègles	33039
Blanquefort	33056
Bordeaux	33063
Bouliac	33065
Le Bouscat	33069
Bruges	33075
Carbon-Blanc	33096
Cenon	33119
Eysines	33162
Floirac	33167
Gradignan	33192
Le Haillan	33200
Lormont	33249
Mérignac	33281
Parempuyre	33312
Pessac	33318
Saint-Aubin-de-Médoc	33376
Saint-Louis-de-Montferrand	33434
Saint-Médard-en-Jalles	33449
Saint-Vincent-de-Paul	33487
Le Taillan-Médoc	33519
Talence	33522
Villenave-d'Ornon	33550

Le périmètre typologique a été fixé au parc privé des propriétaires occupants de résidences principales de la métropole. Les résidences secondaires, le parc social et les logements occupés par des locataires sont donc des typologies exclues de l'exercice.

2.3 La demande et l'offre actuelles

Aujourd'hui, il existe 154 000 ménages propriétaires occupants de leur logement sur le territoire de Bordeaux Métropole. De plus, les coûts des travaux réalisés pour un gain énergétique de 25 % sont évalués à :





		Montant (€/m²)	Économie d'énergie (%)
Maison	Avant 1948	98	-25%
	1949 – 1975	108	-25%
	Après 2000	108	-25%
Appart.	Avant 1948	87	-25%
	1949 – 1975	96	-25%
	Après 2000	96	-25%

Figure 2 - Evaluation du montant moyen des travaux correspondant à un gain énergétique de 25 %

En considérant une surface moyenne des logements de 78 m², ceci représente des paniers de travaux de l'ordre de 8 000 €.

Cette évaluation a été faite en prenant en compte les aides publiques financières à la rénovation suivantes :

- Pour les ménages « très modestes » de l'ANAH (ménages modestes non considérés) :
 - o La subvention pour les travaux de lutte contre la précarité énergétique (assiette : 20 000 € /lgt) ;
 - o Prime Habiter Mieux : 2000 € ;
- Le Crédit d'Impôt Transition Énergétique (CITE) : 30% du montant des travaux, plafonné à 8 000 € pour une personne seule, 16 000 € pour un couple, +400 €/personne supplémentaire.

2.4 Evaluation de la capacité des ménages à financer les travaux de rénovation énergétique

L'évaluation se fait en plusieurs étapes :

1. Evaluation du reste à financer (RAF) : $RAF = \text{montant des travaux} - \text{aides et subventions}$
2. Evaluation de la capacité des ménages à emprunter le RAF auprès d'une banque. Le ménage est déclaré apte s'il répond aux deux critères de solvabilité suivants :
 - a. Endettement inférieur à 30% : $\text{échéances de remboursement (prêts immobiliers + prêts de travaux)} / \text{revenu disponible}^1 < 30\%$
 - b. Reste à charge supérieur au RSA (équivalent) : $[\text{revenu disponible} - \text{échéances de remboursement (prêts immobiliers + prêts de travaux)}] > \text{RSA}$
 - c. (uniquement testé dans le cadre du scénario « tiers financement ») : $[\text{revenu disponible} - \text{échéances de remboursement (prêts immobiliers + prêts de travaux)}] + \text{économies d'énergie} > \text{RSA}$

L'exercice a montré que 1 000 propriétaires occupants pourraient réaliser des travaux grâce aux aides publiques (les aides couvrent la totalité du montant des travaux) – **exclusivement « très modestes »**. Les subventions publiques (Anah, CITE), permettent aux ménages très modestes de réaliser des travaux de rénovation énergétique. Cependant, dans la réalité, ces ménages sont tout de même confrontés à la nécessité d'avancer ces sommes pour payer les premiers acomptes car ces aides ne sont disponibles que sur factures.

¹ Le revenu disponible est le revenu duquel sont déduits les impôts et ajoutées les aides aux ménages (au logement, sociales...)





Parmi les 153 000 propriétaires occupants restants, 141 000 pourraient prétendre à un prêt bancaire, soit 93 %, c'est-à-dire la quasi-totalité des ménages. Or, le nombre de rénovations « complètes » est bien moindre. D'où la nécessité de renforcer l'information et l'accompagnement des ménages pour stimuler la demande.

Enfin, les ménages pour lesquels l'offre bancaire ne permet pas de boucler le plan de financement (11 000 propriétaires occupants) sont :

- Les ménages à bas revenus, ou n'ayant pas terminé de rembourser leur prêt immobiliser ;
- Ces ménages sont répartis entre ménages « très modestes » de l'Anah, et les ménages non éligibles aux aides Anah.

2.5 Scénarios d'évolution de la demande de travaux et de financement

2.5.1 Les scénarios de travaux

Les scénarios de travaux ont été établis à partir des documents fournis par la Métropole et ses partenaires. Ont été retenus les scénarios de travaux suivants :

- Scénario « Grenelle » : augmentation de la qualité des travaux ;
- Scénario « Grenelle - 10% » : la massification de la rénovation permet de diminuer les coûts de 10% en moyenne.

		Scénario « Grenelle »		Scénario « Grenelle -10% »	
		Montant (€/m²)	Économie d'énergie (%)	Montant (€/m²)	Économie d'énergie (%)
Maison	Avant 1948	131	-40%	118	-40%
	1949 – 1975	150	-40%	135	-40%
	Après 2000	146	-40%	131	-40%
Appart.	Avant 1948	139	-35%	125	-35%
	1949 – 1975	155	-35%	139	-35%
	Après 2000	155	-35%	139	-35%

Figure 3 Evaluation du montant moyen des travaux correspondant aux scénarios

En considérant une surface moyenne de 78 m² par logement sur le territoire, ceci représente des paniers de travaux de l'ordre de 10 800 €, soit une augmentation de 30 % en moyenne du panier de travaux.

2.5.2 La capacité de financement des ménages

Les subventions actuelles trouvent leur limite dès lors que la performance des travaux augmente significativement. L'amélioration de la performance des travaux et donc de leur coût augmente le nombre de ménages qui ne peuvent recourir à un prêt car ils ne satisfont pas aux critères de l'offre bancaire (+ 25 %, essentiellement les ménages à faibles revenus). Aussi, il paraît essentiel de conserver une aide financière pour les ménages à faibles et moyens revenus.

Des travaux plus performants pourraient néanmoins être envisagés pour deux tiers des ménages, à condition qu'ils soient en capacité de l'envisager, ce qui dépend d'un accompagnement adapté à chaque profil de ménage et/ou projet de rénovation.





2.6 Scénario d'évolution de l'offre de financement pour la rénovation énergétique des logements

Nous avons retenu 5 types de financements pour illustrer la sensibilité de la capacité des ménages à financer les travaux en fonction des caractéristiques du financement :

	Taux d'intérêt	Assurances décès invalidité
Prêt travaux 10 ans	4,7%	Prise en compte
Prêt travaux 20 ans	6,2%	Prise en compte
Éco PTZ 10 ans	-	Non prise en compte
Éco PTZ 15 ans	-	Non prise en compte
Financement sur durée de vie des travaux (*)	2,0%	Pas d'assurance

(*)tranche à 15 ans pour 30% (durée des systèmes) et à 20 ans pour 70% (durée de l'enveloppe) progressivité des remboursements de 2%

Figure 4 - Types de financements pour tester la capacité des ménages à financer les travaux

Le prêt personnel (non assorti de garanties réelles) d'une durée de 7 à 10 ans est aujourd'hui la formule de financement la plus commune. Le coût total du financement (y compris l'assurance Décès Invalidité qui est le plus souvent requise par les banques), est de l'ordre de 4,70 % par an. Nous avons testé les formules de financement plus avantageuses que cette offre standard : en premier lieu, un allongement de la durée de 10 à 20 ans, qui s'accompagne d'une hausse du barème de taux, en second lieu, l'Eco-PTZ qui est généralement proposé sur cette même durée, et l'Eco-PTZ sur sa durée maximum (15 ans). Enfin, nous avons poussé la scénarisation jusqu'aux caractéristiques du tiers-financement, proposé à titre expérimental en Picardie : remboursement sur 15 ans (qui correspond à la durée des systèmes de chauffage et ECS) à 25 ans (pour les travaux sur le bâti), progressivité des remboursements de 2% par an, correspondant à l'objectif d'inflation de la BCE pour la zone Euro. En outre, les économies d'énergies sont prises en compte dans l'évaluation des charges des ménages pour calculer le ratio d'endettement (Cf. Condition c ci-dessus). Cette offre étendue permet de diviser par 2,6 le montant des échéances les premières années, ce qui permet de capter 4 000 ménages supplémentaires soit 30 % des ménages qui ne sont pas en mesure de financer les travaux avec les caractéristiques des financements les plus aisément disponibles aujourd'hui sur le marché :

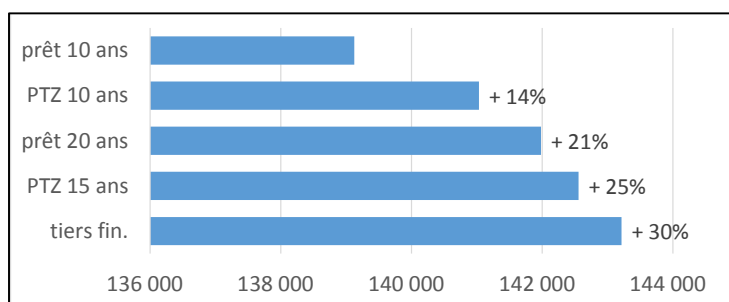


Figure 5 - Effectif des ménages qui deviennent en mesure de financer les travaux selon les scénarios de financement

Parmi les ménages que l'on ne parviendrait pas à « capter » avec ce financement plus abordable, la moitié fait partie de la catégorie des ménages « très modestes ». Aussi, **l'évolution de l'offre de financement ne résoudrait pas le problème des ménages à très faibles revenus. En revanche, elle**





faciliterait le financement des travaux pour les ménages à revenus moyens, et pourrait encourager des travaux plus ambitieux.

2.7 Les usagers et les besoins exprimés

Le marché de la rénovation énergétique de logements est à la fois un marché latent et un marché de niche, au sein du marché plus vaste de la rénovation. D'après les analyses sur le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE), seule une rénovation sur 10 est « multi-lots », ce qui laisse voir l'important travail de sensibilisation à accomplir pour orienter les ménages vers des travaux performants.

Les usagers et les besoins du marché à satisfaire concernent les copropriétés et les maisons individuelles. Nous les abordons ici sous deux angles :

- Une action sur l'habitat dégradé et la précarité énergétique :
 - Les copropriétés ; en notant la possibilité de rationaliser les travaux avec la politique de développement des réseaux de chaleur ;
 - Les propriétaires occupants et bailleurs qui répondent aux critères d'éligibilité des aides de Anah (Habiter mieux, Opah et Pig) et qui ne peuvent pas être pris en compte aujourd'hui par les opérateurs du fait du grand nombre de dossiers à traiter.
- Une action basée sur des motivations de confort, d'économies d'énergie, de valorisation du bien :
 - Les propriétaires qui réalisent des travaux partiels. Ces travaux partiels voire très partiels sont la majorité des rénovations énergétiques avec un panier moyen de 5 250 € par an, selon l'étude *Open/Ademe, Observatoire Permanent de l'amélioration ENergétique du logement 2014, chiffres 2013* :
 - => Il y a donc de la marge pour augmenter le panier moyen de travaux de rénovation énergétique, d'autant plus qu'il est démontré qu'avoir une vision globale des travaux, qu'ils soient ou non réalisés « en une fois », permet à termes de dépenser moins pour un meilleur résultat.
 - Les propriétaires qui ne souhaitent pas faire seuls l'ensemble des démarches. Si le niveau de l'information et du conseil est bien pourvu dans le secteur public, il n'y a pas de suivi des dossiers et les propriétaires doivent aller voir leur banque, consulter des entreprises, instruire leur dossier de demande de crédit d'impôt ou de récupération des CEE... :
 - => Dans un contexte de surinformation et de messages brouillés et parfois contradictoires, il y a un besoin d'aide sur l'ensemble du projet de travaux qui est perçu comme anxiogène et chronophage.
 - => Il y a un besoin d'aide sur des étapes du « parcours de service ». Être assuré de faire appel à des artisans compétents est par exemple un service attendu par les propriétaires, copropriétaires et conseils syndicaux.

2.8 Critères comportementaux des ménages face au marché de la rénovation énergétique

Au vu des critères comportementaux détaillés dans le schéma ci-dessous, les segments à prioriser sont les suivants :





- Les ménages qui sont dans une démarche de rénovation énergétique : oOn y trouve des propriétaires bien informés, convaincus de l'intérêt de procéder à une rénovation énergétique complète, voire au niveau BBC, et qui ont envie ou besoin d'être assistés pour y voir plus clair dans leur projet. Ces ménages placent haut le « chez soi » dans leurs préoccupations et souhaitent vivre dans une maison offrant beaucoup de confort, de la qualité de vie et de la sobriété en termes d'énergie ;

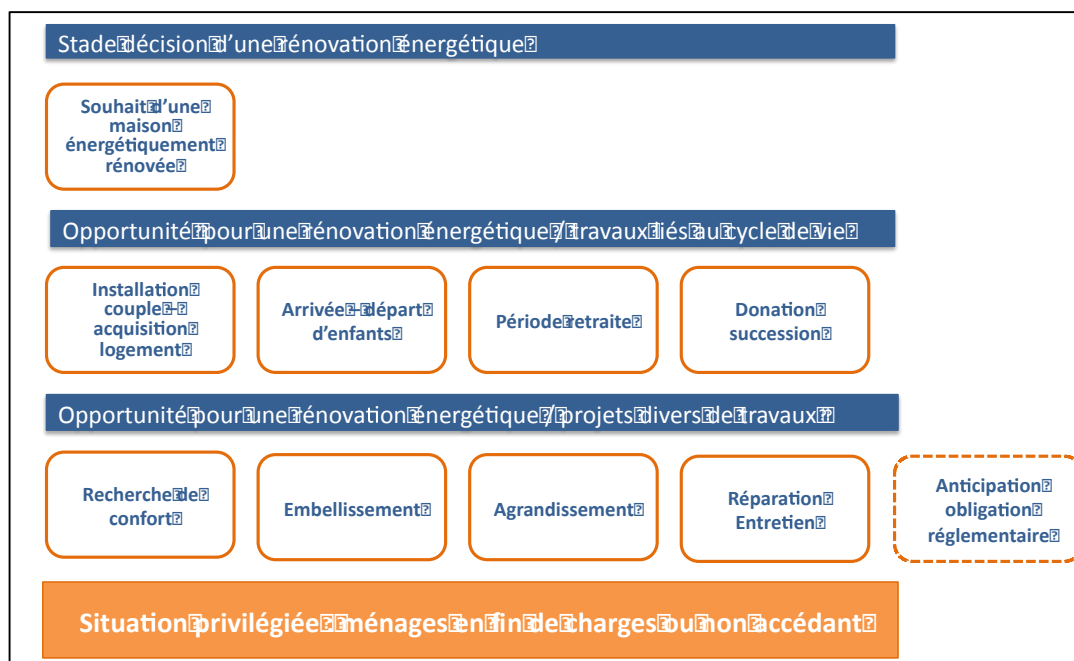


Figure 6 - Critères comportementaux des ménages face à la rénovation énergétique

- Les ménages qui ne pensent pas à une rénovation énergétique mais qu'il va être possible de convaincre au moment où ils envisagent des travaux :
 - Ils vont entreprendre des travaux par rapport à leur cycle de vie : l'installation en couple, l'arrivée d'un enfant, le changement du domicile à l'occasion du départ des enfants, la retraite, ... ;
 - Le cas de la succession-donation semble intéressant : ce peut être un moment opportun pour engager une rénovation énergétique « complète », le fait de ne pas payer le bien libérant des fonds pour des travaux conséquents.
 - Les ménages qui vont entreprendre des travaux pour un « projet de logement » :
 - Changer de décor, agrandir, réaménager l'ordonnancement, embellir, ... ;
 - Les ménages qui se retrouvent face à une obligation de travaux dans les cas de réparation ou d'entretien (toiture, chauffage...) ;

Dans les deux cas, ces ménages peuvent avoir des capacités d'investissement différentes :

- Les 45 à 60 ans peuvent être en fin de crédit ou non accédant, ce qui leur donne une capacité d'investissement. En revanche, la rénovation énergétique peut ne pas être la priorité des ménages s'ils ne souhaitent pas transmettre leur bien, et donc entrer en concurrence avec d'autres dépenses ;





- Pour les jeunes, il peut être intéressant de parler rénovation énergétique dès le premier achat immobilier (et donc solliciter les réseaux d'acteurs tels que les agences immobilières, les banques, les notaires...);
- Chez les plus anciens, la question de la rénovation énergétique peut être évacuée par crainte du non-retour sur investissement des travaux, ou au contraire, envisager dans le cadre d'un passage de génération. Pour certains de ces ménages, la rénovation énergétique peut être pensée en même temps que les travaux d'adaptation des logements par exemple ;
- Les ménages bailleurs qui peuvent être sensibilisés sur la concurrence du neuf et de l'ancien et du risque de vacance et de déclassement sur le marché immobilier de leur bien non rénové énergétiquement ;
- La concurrence entre les appartements de centre-ville et les maisons périurbaines peut favoriser les bailleurs en copropriété à se lancer dans un projet de rénovation énergétique global.

3. Comment structurer l'offre de financement pour qu'elle soit un levier de développement du segment des rénovations énergétiques ?

3.1 Les réponses des acteurs bancaires

Nous avons sollicité plusieurs organismes bancaires afin de décrire précisément leur offre de financement existante et de recueillir leur point de vue sur la possibilité de faire évoluer leur offre dans un cadre partenarial avec Bordeaux Métropole. Aussi, nous avons eu l'occasion d'organiser des rendez-vous avec le Crédit Mutuel du Sud-Ouest (CMSO) et la Banque Postale (compte-rendu en annexes), sachant qu'un rendez-vous avec le Crédit Agricole est à venir le 9 septembre prochain.

La synthèse qui suit prend également en compte les entretiens récents réalisés avec d'autres établissements bancaires, tels que le CFF, Domofinance, le Crédit Coopératif par Vesta Conseil&Finance dans un cadre plus large que la présente étude.

Nous résumons tout d'abord les points clés concernant le positionnement concurrentiel des banques sur le marché du financement des travaux de rénovation :

- La gamme des prêts correspond à la segmentation du marché. Elle s'organise selon deux approches :
 - des prêts personnels : rapides à mettre en place, qui ne sont pas assortis de sûretés ;
 - des prêts immobiliers : qui sont proposés pour des durées longues, avec des taux plus bas, en contrepartie de sûretés réelles ou de cautions

Les prêts personnels sont adaptés aux travaux ponctuels ; les prêts immobiliers peuvent être proposés pour les chantiers les plus coûteux (pour des budgets supérieurs à 20 K€, voire 50 k€).

Cette gamme de financement est développée selon deux types de positionnement commercial :

- Les banques de réseau (banques mutualistes ou pas) cherchent à acquérir et conserver des clients dans une optique de collecte de dépôts, d'épargne, de distribution de produits (assurances, paiements, etc) et de financements. Les ménages sont directement la cible commerciale des banques de réseau





- Les établissements spécialisés tels que : Crédit Foncier de France (groupe BPCE), Domofinance, Solfea sont orientés vers la distribution de financements. Ces établissements se positionnent en financement des ventes de leurs réseaux de prescripteurs (les professionnels de l'immobilier (syndics, agences immobilières, entreprises de travaux, constructeurs ...) pour Crédit Foncier de France, les artisans et installateurs pour Domofinance et Solfea).

Toutes les banques appliquent des critères de solvabilité comparables :

- Niveau d'endettement : Charges de remboursement < 30 à 33% du revenu net
- « Reste à charge » : Revenu net – Charges de remboursement > montant forfaitaire équivalent au RSA

Ces règles s'appliquent à tous les prêts et sont difficiles à modifier car elles découlent de normes qui sont structurantes et conditionnent l'organisation commerciale, la conception des applications informatiques, les reportings réglementaires et l'allocation des fonds propres.

L'approche du micro-crédit représente une alternative à l'approche bancaire normée : elle repose sur une étude du budget des ménages en tenant compte de la structure des revenus et de l'ensemble des dépenses contraintes, mais aussi de l'impact du projet sur le budget familial, et suppose un accompagnement en prévention des difficultés.

Concernant l'intérêt/la volonté des banques à adapter leur offre et leur communication sur le financement des travaux, en fonction d'initiatives de collectivités locales :

- Les responsables des banques confirment que les collectivités ont un rôle d'avocat de l'enjeu d'améliorer l'efficacité énergétique à l'occasion de travaux, et qu'elles représentent potentiellement un « tiers de confiance » pour les particuliers qui sont sollicités par de multiples professionnels
- L'intervention des collectivités par rapport au financement fait l'objet de jugements plus nuancés. Les collectivités doivent certes dialoguer avec les banques, mais celles-ci ne peuvent facilement adapter leur gamme de produits. En outre, l'adaptation de l'offre des banques en fonction des demandes des collectivités conduirait à multiplier les messages. En multipliant les offres, on ne va pas vers la simplicité, qui est la clé de la réussite sur des produits de type Prêt Travaux. Ceci devrait inciter les collectivités à clarifier le positionnement souhaité pour leurs dispositifs, en termes simples. Ainsi, si des collectivités comme la Région Aquitaine et Bordeaux Métropole ont le même objectif de promouvoir les rénovations énergétiques performantes, il vaudrait mieux adopter une démarche unique vis-à-vis des banques, en vue de déboucher sur une « communication de marque » cohérente. Si les marques des collectivités sont différentes, il faut alors communiquer clairement sur la complémentarité des initiatives. Sinon, le risque est de rendre encore moins lisible les incitations publiques ;
- L'impulsion par les collectivités du développement du marché des rénovations énergétiques ne devrait pas s'envisager principalement par la question du financement. Elles devraient se focaliser sur la sensibilisation des ménages et « l'avant-vente » de la réalisation des travaux.
-
- Les conseillers de clientèle ont une gamme de produits très large. Il leur est difficile d'appréhender des produits complexes comme l'Eco-PTZ. La difficulté aujourd'hui reste la transmission d'informations jusqu'au conseiller de la banque : en effet, les prêts aidés/subventions développés par les collectivités doivent pouvoir être présentés de façon claire et simple au réseau des agences bancaires, afin que chaque conseiller puisse se les approprier et les proposer aux particuliers (qui eux-mêmes ne connaissent pas les subventions existantes des collectivités, ni les prêts proposés par les banques,...). Certains plaident pour une offre qui puisse être conçue et distribuée à l'échelle nationale, car s'engager dans des démarches de différenciations locales leur paraît contre-productif : du point de vue de la





capacité des réseaux à s'engager dans la commercialisation des produits, et du point de vue de l'impact marketing car cette situation engendre des difficultés pour les particuliers à décrypter l'offre de financement ;

Malgré ces critiques, certaines banques se montrent intéressées pour expérimenter une offre de financement prenant en compte les dépenses contraintes du ménage et dans un dispositif prévoyant un accompagnement des emprunteurs, dans lequel la collectivité interviendrait pour contre-garantir la banque. Les dispositifs de type micro-crédit, sont des « niches » du marché du financement des particuliers mais ils peuvent être adaptés à l'amélioration (pas seulement énergétique des logements ; l'adaptation au vieillissement des occupants est aussi un enjeu important) ;

-

L'évaluation de la capacité des ménages à financer les travaux et des échanges intervenus avec les professionnels du secteur bancaire, nous paraissent de nature à conforter la proposition énoncée à l'issue de l'étape de la mission, de suivre deux pistes pour travailler sur une offre de financement adaptée aux besoins des ménages :

- La première piste concerne un dispositif de communication coordonné avec les banques, dans le cadre d'une approche partenariale, dans l'objectif que les ménages autonomes dans la conduite de leur projet de rénovation, lorsqu'ils consultent leur banque pour un financement, soient orientés vers la plateforme locale de la rénovation énergétique, point focal (et lieu physique) où se matérialise la relation de confiance que souhaite incarner Bordeaux Métropole. La valeur ajoutée de la plateforme est alors de valider les aspects techniques du projet, de fournir au ménage une information complète sur les dispositifs d'aide et les incitations publiques, et de sélectionner celles auxquelles il a droit, en fonction des multiples critères d'éligibilité aux différents dispositifs, puis de faciliter pour le ménage la demande de financement ;
- La deuxième piste concerne le tiers-financement ou un fonds de garantie permettant aux banques d'étendre leur offre de financement dans le cadre d'une approche intégrée des prestations de service et du financement des travaux pour s'adresser aux copropriétés et aux ménages les moins autonomes. Cette offre de financement couvre l'avance des aides et le financement du « reste à charge ».

3.2 Les propositions à développer par Bordeaux Métropole

3.2.1 La plateforme et ses relations partenariales avec les banques

Le rôle des conseillers de la plateforme de la rénovation énergétique sur le volet du financement devrait être en premier lieu de présenter les aides activables par les ménages (Aides de l'Anah, orientation vers les opérateurs des opérations programmées, primes locales ou nationale éventuelles, CITE...) et les inclure dans un plan de financement global de l'opération. Un tel plan de financement pourrait faire appel à de l'emprunt bancaire.

Bordeaux Métropole pourrait établir un partenariat avec plusieurs banques, dans l'objectif de les stimuler pour qu'elles proposent des conditions compétitives (en termes de durée et de taux) accessibles au plus grand nombre. Dans le cadre de la plateforme, une approche méthodique pour sonder les banques devrait être conçue en coordination avec l'échelon régional pour animer la relation partenariale avec les banques selon les directions suivantes :





- la pré-instruction du dossier (notamment par rapport à l'éligibilité des travaux à l'Eco-PTZ) : Il s'agit d'organiser une consultation des banques pour évaluer leur intérêt et les conditions à réunir pour que la plateforme intervienne comme « tiers certificateur » permettant de ne pas faire reposer directement sur les artisans RGE la responsabilité de vérifier les conditions d'éligibilité à l'Eco-PTZ² ;
- l'intégration dans le financement de la rémunération des plateformes pour leurs prestations de conseil ;
- la présentation sur la plateforme (et son site internet) de l'offre des banques partenaires, les particuliers étant ensuite libres de choisir leur offre.

Il conviendrait également de prévoir avec les banques partenaires, les modalités concrètes de leur rôle de prescripteur de la plateforme de Bordeaux Métropole. Pour ce faire, Bordeaux Métropole devra développer une offre claire permettant aux conseillers des banques de pouvoir recommander le service de manière simple et efficace aux particuliers.

3.2.2 L'élargissement des critères d'octroi des financements pour capter les ménages les plus fragiles ou les moins autonomes

Le dialogue amorcé avec les banques, pourrait déboucher sur une consultation des banques dans la perspective pour Bordeaux Métropole de constituer ou de participer à un fonds de garantie, permettant aux banques d'élargir leurs critères de financement.

Il s'agirait d'un projet à part entière à relier aux réflexions sur le même type de dispositif qui sont engagées par d'autres collectivités, en particulier, des conseils régionaux³ et la Caisse des Dépôts. En effet, la gestion d'un fonds de garantie se décline en plusieurs fonctions, pour lesquelles il convient de déterminer les responsabilités et obligations respectives du garant et de la banque qui bénéficie de la garantie. Ces différentes fonctions sont :

- la détermination des règles d'octroi des crédits et de recours au fonds de garantie,
- la relation principale avec l'emprunteur,
- la décision d'octroi du financement,
- la gestion des flux,
- la gestion du recouvrement amiable et du contentieux

Une autre solution serait de développer une offre de financement pour les ménages qui ne correspondent pas aux critères des banques. Cela revient donc à mettre en place une solution de tiers-financement.

Le déploiement du tiers financement devrait commencer par une étape à échelle expérimentale, car il est nécessaire de disposer d'un retour d'expérience pour parvenir à structurer un refinancement efficace de l'activité. Nous préconisons de considérer une période de rodage de 3 à 4 ans pour avoir un retour d'expérience à l'échelle de quelques milliers de logements en termes d'adéquation des économies d'énergie réelles par rapport aux prévisions, de satisfaction des ménages et de sinistralité sur le portefeuille de tiers-financement. Cette période doit être mise à profit pour accumuler et structurer des données permettant de noter le portefeuille de créance. Cette démarche de notation permet ensuite d'envisager : de nouveaux partenaires investisseurs, et surtout, une rotation accélérée du portefeuille de créances de tiers-financement grâce à des programmes de cession de créances à des investisseurs institutionnels. Le reste du refinancement pourrait être sollicité auprès notamment

² Les établissements les plus actifs sur la distribution de l'Eco-PTZ ont organisé des « plateformes spécialisées » en mesure de réaliser ce type de contrôle.

³ Comme par exemple en Rhône-Alpes.





de la Banque Européenne d'Investissement (BEI), qui a eu l'occasion de montrer son intérêt à soutenir l'expérimentation du tiers-financement. La BEI souhaite en général des co-financeurs à hauteur de 50 % du financement par dette.

Le parallèle d'une solution de tiers-financement peut être fait avec l'expérience réalisée à Delft, aux Pays-Bas, qui promeut auprès des particuliers des prêts à taux bonifié s'autoalimentant grâce à un fonds d'investissement.

Enfin, un point d'attention sera à porter sur les projets de caisses d'avance sur subventions de InCité et du Conseil Régional. En effet, l'accord conclu par Incité et le Crédit Municipal a été approuvé par l'exécutif des Villes de Bordeaux et de Lormont. Au titre de ce partenariat, Le Crédit Municipal gère une ligne d'avance (décaissements et remboursements sur instruction de Incité. Le coût de cette ligne est de 3 % net (pas de frais supplémentaires). L'accord conclu par le CR d'Aquitaine avec la Sacicap de Gironde concerne également les ménages qui ont obtenu un accord pour une subvention de l'Anah mais à l'échelle de la Région, dont la politique d'incitation aux rénovations énergétiques vise plutôt les zones rurales.

De manière générale, il sera opportun de porter une attention particulière sur les projets en cours et à venir sur les régions Aquitaine et Poitou-Charentes (la Région Poitou-Charentes, a constitué un opérateur de tiers-financement sous forme d'une SEM : ARTEE (Agence Régionale pour les Travaux d'Economie d'Energie).

4. Les options ouvertes pour un dispositif de PLRE de Bordeaux Métropole

4.1 La dynamique du projet

La volonté de co-piloter la démarche de développement de la plateforme locale de rénovation de l'habitat témoigne du caractère prioritaire et transversal des enjeux de rénovation énergétique pour la métropole. Il a été rappelé, lors du comité de pilotage du 16 juin 2015 relatif au projet de plateforme, le poids du bâti résidentiel dans les consommations énergétiques et dans les émissions de GES du territoire de la métropole.

La rénovation énergétique est l'une des priorités de la politique de traitement de l'habitat privé, dans la mesure où elle contribue à lutter contre la précarité énergétique. A ce titre, la plateforme s'intègre dans une politique de l'habitat plus globale et constitue l'un des outils qui contribuera à mener à bien la politique de l'habitat de la métropole. De plus, il paraît important de relever la valeur ajoutée de ce nouvel outil par rapport aux dispositifs existants, qui devra permettre de centraliser l'information, d'amplifier la prise de conscience des propriétaires pour favoriser leur passage à l'acte, sans en faire un outil de plus. La réussite de la plateforme passe par l'évaluation du dispositif et sa capacité à évoluer et innover pour répondre aux enjeux de la rénovation énergétique.

Enfin, la mobilisation de partenaires très complémentaires s'intègre dans une démarche fédératrice d'acteurs et de dispositifs existants à l'image de la plateforme.

Le volet financement, développé dans le cadre du projet européen *Infinite solutions*, vient s'incorporer au projet de la plateforme locale de rénovation énergétique. Le nouvel outil de financement que développera la métropole sera mis au service de cette plateforme.

A ce titre, la réunion du 22 juin 2015 ? organisée avec les partenaires de Bordeaux Métropole a permis de réfléchir aux options à prendre pour la plateforme et son volet de financement.

4.2 Un consensus à rechercher sur les options stratégiques

La réunion du 22 juin a mis en exergue la diversité des opinions et des options possibles pour le développement de l'offre de service de la plateforme, et notamment le volet financement.





A titre d'exemple, la matérialisation de la plateforme a fait l'objet d'échanges qui n'aboutissent pas aujourd'hui à un consensus : la plateforme est-elle un site internet ? Ou bien le site internet n'est-il qu'un outil de la plateforme ? On voit que le terme de plateforme contribue plutôt à la confusion qu'à la clarification du positionnement souhaité par les parties prenantes.

Il a été suggéré que la plateforme puisse intervenir à l'occasion de projets de travaux de tout type : accessibilité, rénovation d'une toiture,... pour embarquer la rénovation énergétique, de donner une place importante au consommateur-citoyen, c'est-à-dire de donner au particulier qui s'adresse à la plateforme, la capacité d'être acteur de la rénovation énergétique, en pouvant se référer à des réseaux associatifs, etc.

La recommandation souvent répétée, est de proposer un dispositif simple pour ne pas complexifier l'existant. Il a aussi été rappelé que des positions déjà occupées partiellement par des acteurs qui exercent déjà leurs missions sur le terrain (ADIL, EIE, PIG,...) sont à prendre en compte dans la construction de la plateforme.

De plus, l'intégration des extensions et projets qui restent à mettre en œuvre est aussi à préciser. Ces projets concernent :

- un observatoire, qui pourrait concerner notamment l'évolution des prix des travaux ;
- la valorisation des Certificats d'Economie d'Energie qui permettrait de maximiser l'effet de levier de la plateforme, du fait que cette ressource est proportionnelle au volume de travaux.

Les premiers échanges ont donc été riches en propositions, qui doivent converger vers un consensus sur les options stratégiques à prendre pour le développement de la plateforme.

Il apparaît que la diversité des options qui ont été proposées lors de ce premier échange, correspondent aux attentes de différents segments de la demande. Ces différentes options concernant le contenu du service, sont donc à relier à la segmentation des publics, pour lesquels, à partir d'un socle commun de moyens, la plateforme devrait déployer des réponses adaptées.

L'objectif de la plateforme étant d'aider les particuliers à concrétiser leur projet de rénovation énergétique, et de dynamiser le marché de la rénovation énergétique, nous préconisons de développer dans le cadre de la PLRE un accompagnement de proximité, avec des rendez-vous physiques sur le lieu des travaux, et déclinant l'ensemble d'une offre de services pour les particuliers (depuis le conseil au suivi des performances post-travaux, en passant par l'aide au plan de financement, l'aide au choix des entreprises et le suivi des travaux). .

Cette offre peut être confortée par un site internet interactif, permettant de limiter les contacts en face à face aux moments-clé.

De plus, afin de dynamiser le marché de la rénovation énergétique sur le territoire de Bordeaux Métropole, la PLRE pourra décliner une offre de services dédiée aux professionnels du bâtiment (artisans, bureaux d'étude,...), en étant relais d'information et de promotion des formations organisées par les organisations professionnelles –type CAPEB, FFB, CMA), en formant les artisans aux réponses aux appels d'offre, en leur apportant une aide à la gestion du processus des devis, en leur apportant les informations relatives aux aides financiers de leurs clients et à leurs évolutions, en établissant une veille sur les dispositifs réglementaires,... Le projet de plateforme pourrait également contribuer en collaboration avec les clusters présents sur la région, à l'organisation de chantiers école, etc.





5. Prochaines étapes

Dans la perspective d'une démarche concrète orientée vers des résultats opérationnels, il serait judicieux de positionner les échanges de nature relativement technique et détaillée sur le modèle économique du projet, au stade ou la réflexion des équipes de Bordeaux Métropole et de ses partenaires permettrait de valider des options structurantes d'organisation de la PLRE. C'est pourquoi cette phase est positionnée au début du mois de septembre 2015.

Des réunions de travail sont programmées à la rentrée (à préciser avec H Beaupetit), afin de dessiner les scénarios de mise en œuvre de la plateforme et son volet de financement.

Si ces réunions ne peuvent être organisées dans un planning compatible avec les jalons du projet Infinite solution, nous proposons de renverser la démarche en décrivant à titre d'exemple un modèle d'affaire qui paraîtrait pertinent dans le contexte de Bordeaux Métropole, puis d'en dériver un plan d'affaires pour montrer quelles seraient les conditions dans lesquelles un équilibre économique pourrait être envisagé.

Il est également prévu que sur la base de ces scénarios, le cabinet Latournerie Wolfrom Avocats propose une analyse juridique de ces derniers (pré-requis, compétences de Bordeaux Métropole, éventuels partenariats à développer ou obstacles à lever), en tenant compte de l'actualité du projet de loi TECV.

6. Annexes





Annexe 1 : Echanges lors de la partie introductive sur le projet de plateforme de Bordeaux Métropole (22/06/2015)





Question 1 : Selon vous, quels sont les freins actuels au financement de la rénovation énergétique des logements ? :

Absence d'harmonisation, de stabilité et de lisibilité	Multiplicité et instabilité des dispositifs, ce qui les rend peu lisibles
	Multiplicité des interlocuteurs
	Système unique de demande d'aide inexistant
	Les financeurs et les critères d'éligibilité varient en fonction des aides et dispositifs, ils sont multiples
	Absence d'outils simples, cohérents et pérennes
	C'est peu connu et compliqué
Aides versées après les factures d'acompte des travaux	Tous les ménages n'ont pas l'avance de trésorerie nécessaire pour engager des travaux de rénovation
Limite financière	La rénovation énergétique, c'est cher
	Problématique du reste à charge
	Pas de garantie de retour sur investissement / Retour sur investissement peu intéressant
	Pas assez de revenus
	Difficultés d'emprunts
	Incertitude sur l'emploi (et donc sur les revenus) pour s'engager dans un prêt ou pour mobiliser de la trésorerie
Réaliser des travaux n'est pas une priorité	D'autres choix de financement passent en priorité
	La rénovation énergétique n'est pas la priorité budgétaire des ménages
	Ce n'est pas une préoccupation principale, le public ne se sent pas concerné
	Il y a un écart entre l'intérêt d'une rénovation énergétique et son coût pour le propriétaire
Artisans	Les artisans ne veulent pas jouer le rôle des banques et financer l'avance des aides
	Les assurances pour les artisans sont chères (engagement au titre de la garantie décennale pour des travaux de rénovation)
Expertise des banques	Difficulté d'accès à l'Eco-PTZ
	Manque d'une expertise des banques sur les sujets de la rénovation énergétique (« mon banquier n'y comprend rien »)
	La plupart des banquiers ne sont pas suffisamment sensibilisés aux dispositifs de financements existants pour l'efficacité énergétique





	Longueur et lourdeur des démarches administratives
Autres	Pas d'aides pour les bailleurs (mise à part la défiscalisation)
	Il n'existe pas d'incitation à faire des travaux plus ambitieux (par exemple, une prime pour l'Isolation Thermique par l'Extérieur)

Les points clés :

- Entre les dispositifs d'aide et les produits bancaires existants, **les modalités de financement des travaux sont nombreuses, mais difficiles à appréhender ;**
- **La rénovation énergétique n'est *a priori* pas une priorité pour la majorité des ménages.** Il faut cibler les ménages en fonction de leur envie/projet de faire des travaux et les orienter vers une rénovation énergétique, et rendre le projet de rénovation énergétique attractif autant que possible ;
- Il apparaît nécessaire de **parler plan de financement** et non de financement, de façon à ce que le ménage ait une vision sur sa capacité à financer le projet avant d'aller voir sa banque;
- Il est nécessaire d'**apporter une réponse simple et normée pour qu'elle soit lisible facilement par tous, attractive et utilisée dans le long terme.**

Question 2 : Selon vous, au vu des caractéristiques du territoire et des outils et dispositifs déjà existants, quels types de financement devraient être disponibles pour les particuliers qui s'adressent à la plateforme ? :

En amont	Neutralité
	Intégrer l'humain, ne pas faire que du commercial ou du technique
Modalités	Des financements rapidement décidés et vite mis en œuvre
	Avoir un instructeur unique
	Avoir un seul interlocuteur
	Offre de financement intégrée et dématérialisée
	Demande en ligne pour les dossiers de prêt
	Avoir un simulateur de calculs
Outils	Caisse d'avance : l'objectif est la sécurisation
	Dispositif de courtage : proposer un plan de financement optimisé en fonction des ressources du ménage
	Service instructeur des demandes de PTZ
	Plateforme de valorisation des CEE
	Fonds de garantie des projets de rénovation énergétique : l'objectif est de sécuriser les banques





	Participation financière des communes : par exemple des « récompenses » pour les ménages qui s'adressent à la plateforme sous forme d'accès gratuits aux services municipaux (piscine, stade, bibliothèque, musées ...)
	Tiers-financement
	Offre financière possible via les artisans / entreprises (ex : Sofinco/Tryba)
	Subventions ou prêts
	Prêt rénovation intégré au prêt immobilier d'acquisition (faible taux et longue durée)
	Equivalent PTZ après 2015 ?
	Pour les copropriétés (PB ou PO), proposer un système de bonification significative pour ITE des façades quand celle-ci est possible
	Prêt bonifié en fonction du gain énergétique
	Diminuer les taxes locales pour les PO
	Subventions pour publics modestes : peuvent être cumulatives avec d'autres aides

Les points clés :

- Il est important de **prendre en compte les outils et dispositifs existants sur le territoire** afin de proposer une nouvelle offre en accord avec l'existant et les caractéristiques du territoire ;
- **la simplicité et l'efficacité de gestion que devra offrir la plateforme au particulier** est mise en avant, encore une fois,;
- Plusieurs outils ont été cités (fonds de garantie, la caisse d'avance...). **Les entretiens actuels menés avec les banques permettront de mieux cerner les possibilités de futurs partenariats avec les banques** pour mettre en place une offre de financement;
- **Les subventions et les prêts à taux zéro sont deux systèmes d'aides différents**, qui ont été tous les deux mentionnés en tant que possible outil de financement.

Question 3 : Quelle devrait être l'implication de la plateforme dans l'offre de financement ?

Guichet unique	Rôle de guichet unique
	Porte d'entrée
	Proposer un parcours fléché et diriger les PO au bon endroit
Rôle de tiers de confiance	Garantir la neutralité
	Intermédiaire entre offre de travaux et demande
Communication	Centraliser toute l'information relative au financement
	Faire le lien avec les acteurs financiers





Les échanges relatifs à cette question ont été riches. Elle soulève de nouvelles questions et suscite une réflexion entre les différents acteurs sur l'interaction entre la future plateforme et le futur outil de financement:

- **Notion de réseau** : certains penchent pour que la plateforme gère et mette à disposition **l'exhaustivité de l'information** afin d'être réactive et plus proche des acteurs locaux, de pouvoir « toucher » toutes les cibles et d'accompagner humainement les personnes, ce qui est primordial ; d'autres imaginent plus la plateforme comme un **relais pour orienter vers le bon acteur « expert » en fonction des sujets** (vers l'ADIL pour les questions juridiques, vers l'ALEC pour les copropriétés,...) ;
- La plateforme doit intervenir pour **un triple accompagnement : des particuliers, des artisans, des banques** (les relations avec les banques ne se fera pas forcément via la plateforme)
- **La rencontre physique était préconisée par certains, tandis que d'autres imaginaient une plateforme web** avant tout :
 - La rencontre physique est utile et nécessaire, car les personnes cherchent à être rassurées. Ces personnes ne seront pas satisfaites par un service virtuel. Cependant, elle mobilise des moyens considérables en termes de personnel. Aussi, un contact physique ne serait pas forcément obligatoire pour tous (en fonction des projets des particuliers et de leur envie / capacité à gérer leur projet de façon autonome).
 - La plateforme web pourrait fédérer les acteurs.
- Les questions de responsabilité ont aussi été soulevées : la plateforme doit-elle prendre la responsabilité d'être prescripteur de travaux ? Certains émettent l'avis que la plateforme a une obligation de moyens et non de résultat
- La plus-value de la plateforme serait aussi de définir la méthodologie à appliquer pour évaluer les gains énergétiques liés aux travaux





ALEC, 3

