

# Rencontres Nationales Réseaux EIE & PTRE



**Mercredi 3 octobre 2018**

## **Plénière 3 : “Le savoir-FAIRE partagé”**

### **Panélistes :**

- *Tristan BOUZAT, artisan*
- *Florent BUFFIN, CAPRENOV (groupe SAINT GOBAIN)*
- *Anne DESRUMEAUX, pilote rénovation énergétique - LEROY MERLIN*
- *Delphine PIOLET, Gérontopôle des Pays de la Loire*
- *Viviane HAMON, Viviane Hamon Conseil*
- *Frédéric DELHOMMEAU, Agence parisienne du climat*
- *Thomas LAPORTE, ALEC du Pays de St Brieuc*
- *Florent RICHARD, PTRE Oktave – Grand est*

*[Diffusion micro-trottoir : « échange village des pros »]*

***Jean-Michel LOBRY, animateur plénière : Quelqu'un veut réagir à ce qu'on vient d'entendre ?***

### **Florent BUFFIN**

*CAPRENOV (groupe SAINT GOBAIN)*

Moi ce qui me frappe c'est qu'on parle beaucoup de parcours et là on voit que dans ce parcours, il y a beaucoup d'interlocuteurs, des interlocuteurs comme vous conseil. Et puis après, que ce soit des entreprises de mise en œuvre ou des distributeurs, différents acteurs, et que du coup on a tous une part d'intérêt commun important autour des sujets de la rénovation énergétique, sur lesquels on s'engage. Et du coup, c'est important qu'on puisse avoir une base commune pour que le discours ne change pas au fil de l'eau, au fil du parcours. On voit souvent... on en a parlé beaucoup ces deux derniers jours. Il y a du conseil et puis après, si l'artisan derrière n'est pas forcément en phase avec ce conseil, ça complexifie et puis ça va venir créer des freins. Donc plus on travaille ensemble et plus on aura des possibilités d'avoir des parcours fluides et du coup des objectifs et des volumes qui augmentent.

***Vous avez ensemble à écrire une base commune. Je retiens le terme, c'est important.***

**Alors dites-nous, vous quatre. Donc c'est une nouveauté cette année, vous participez activement aux travaux de ces rencontres. Qu'est-ce que vous en reprenez, qu'est-ce que vous avez glané sur les échanges que vous avez eus avec vos visiteurs, les personnes que vous avez rencontrées ?**

**On commence avec vous, donc Delphine PIOLET du gérontopôle du Pays de la Loire. Elle vient nous dire : le public des personnes âgées a des besoins spécifiques et peu de réponses.**

**Delphine PIOLET**

*Gérontopôle des Pays de la Loire*

Et je viens vous dire surtout que le public des personnes âgées existe. On en a un petit peu entendu parler, je vois que l'ANAH s'y intéresse bien évidemment et fort bien, donc ça c'est plutôt positif. Je trouve que c'est dommage, moi j'ai vu des trucs super ces deux jours, j'ai trouvé ça super intéressant. Ça fait un certain moment que j'anime un groupe de travail avec les professionnels du bâtiment, avec la CAPEB, la FFB, l'ANAH, les CARSAT, les caisses de retraite complémentaires, pour essayer de simplifier cette histoire de parcours. Alors là c'est l'histoire du parcours de la personne âgée, pour les amener à aménager leur domicile pour bien vieillir. Et en fait, on parle avec l'ANAH, on parle avec SOLIAH et on ne parle pas avec vous.

Quand on est dans des forums autonomie, des salons des séniors, SOLIAH est là, il y a plein de vendeurs de douches italiennes et vous, vous n'êtes pas là. Vous êtes où ? Venez nous voir ! Quand il y a des salons autonomie, il y a des personnes âgées. Ce n'est pas contagieux la vieillesse ! J'espère que ça va vous arriver parce que c'est super de bien vieillir et c'est super de vivre longtemps, c'est quand même ça la définition de vieillir, mais c'est pas contagieux et ça va vous arriver. Ça va vous arriver non seulement à vous, mais ça va arriver à vos parents, ça va arriver à vos proches.

***Merci pour votre appel, alors ça réagit et la porte est ouverte.***

***Ce qu'il faut entendre aussi dans l'intervention de Delphine PIOLET c'est : allez voir tous ces acteurs des différents champs sur lesquels sont les particuliers. Le sujet du troisième âge/quatrième âge est évidemment très important et merci d'être cash là-dessus.***

***Vous, qu'est-ce que vous avez appris sur ces deux jours ?***

**Anne DESRUMEAUX**

*Pilote rénovation énergétique - LEROY MERLIN*

En fait, j'ai appris qu'il y a beaucoup de choses encore à apprendre, que finalement on est un peu tous pareils. On a un gros sujet devant nous, on a une grande montagne et on a chacun des équipements différents et l'objectif c'est peut-être de mutualiser et de partager les différents équipements que nous avons à notre disposition pour faire ensemble et faire plus, plus vite et mieux.

Un petit clin d'œil au village qu'il y a eu, avec tous les experts réno notamment. Finalement, on est pareil chez Leroy Merlin. C'est-à-dire que les bonnes expériences, on aime bien les partager et on aime bien faire en sorte qu'elles fassent tâche d'huile. Je pense que c'est hyper important que les bonnes expériences, on puisse les modéliser pour que ce soit du clé en main pour les suivants et pour que les bonnes expériences puissent se multiplier au fil de l'eau et au fil des territoires.

***J'espère que vous en avez tiré le meilleur de ce forum des énergies. On est là pour se piquer les bonnes idées, y compris et à commencer dans la relation avec les pros.***

***Tristan BOUZAT, vous êtes artisan, où ça ?***

**Tristan BOUZAT**

*Artisan*

Je suis artisan local, je suis de Béziers-Montpellier. On fait tout ce qui est isolation de combles en toiture. Moi ce que je voulais dire, c'est que nous quand on parle d'aides et tout ça dans les travaux énergétiques, les gens nous regardent encore avec les yeux bien grands bien ronds et ils nous prennent peut-être pour des marchands de rêves, ils ne nous croient pas forcément.

Moi je passe souvent après un plombier sur Béziers qui plébiscite les aides énergétiques, enfin l'enveloppe globale du bâtiment. Et tous ils me disent : « mais c'est vrai ce qu'il m'a dit la dernière fois ? ». Enfin, ils n'y croient pas. Donc il y a un gros travail à faire sur ça. Il y a des méfiances à faire tomber, de toute façon ils n'y croient pas tant qu'ils ne reçoivent pas le courrier dans leur boîte aux lettres.

Après, en matière de communication, c'est sûr qu'on est un peu... Donc nous du coup, on parle de tout ce qui existe dans ce domaine-là et on les dirige du coup vers [monprojet.anah.fr](http://monprojet.anah.fr), ce genre de choses. Mais du coup, on les perd. On les perd et on les revoit du coup quelques mois plus tard avec un dossier près, mais on ne sait pas forcément tout ce qui s'est passé entre. Et ce serait bien qu'on ait un peu ce suivi de dossier. Donc toujours cette vision globale.

***Et tout à l'heure, lorsqu'ils ont réagi dans la salle à l'invitation de Delphine PIOLET, je suis sûr que certains réagissaient pour dire : « t'es gentille, mais moi j'ai mes quinze rendez-vous à faire par jour, quand est-ce que j'aurais le temps d'y aller ? ».***

***Eux ils ont pris deux jours pour venir participer à ces travaux, vous et d'autres, ils étaient une bonne vingtaine de pros de la rénovation à être avec nous. Et pour les remercier du temps investi, pendant ce temps-là, lui il...***

**Tristan BOUZAT**

*Artisan*

*Je ne vends pas de chantiers !*

***Voilà, il n'est pas sur ses chantiers.***

***Alors, Viviane HAMON, vous avez animé hier un atelier sur ce sujet justement. Et ce qui était intéressant dans votre atelier, c'est que vous les avez fait bosser, produire des propositions. Qu'est-ce qui s'est dit, qu'est-ce que vous nous proposez pour faire « avancer le schmilblick » ?***

**Viviane HAMON**

*Viviane Hamon Conseil*

Je vais essayer de faire une restitution en trois questions de ce qui s'est dit et animé dans l'atelier hier par rapport à cette question sur la mobilisation et l'animation des professionnels.

La première question que je voudrais soulever, c'est le « pourquoi ? ». À l'issue des deux ateliers qu'on a animés hier est apparu qu'il y avait peut-être une ambivalence à propos de ce « pourquoi ? » et la question de la mobilisation des professionnels pour les EIE et les plateformes, est-ce que c'est pouvoir disposer d'un réservoir d'entreprises de confiance vers lesquelles on va pouvoir orienter les particuliers qui sont accompagnés dans ces parcours par les espaces info énergie ou les plateformes ? Particuliers dont on sait... parce qu'on a attaqué l'atelier sur un chiffre quand même assez déprimant qui est que les particuliers de toute façon passent immensément majoritairement directement par les entreprises.

Ou bien est-ce que ce « pourquoi ? », c'est plutôt d'accompagner les entreprises pour qu'elles soient elles-mêmes en position de confiance pour prescrire la performance énergétique aux niveaux qui étaient rappelés, à des niveaux importants, de manière autonome et de manière suffisamment sereine, en étant sûres de ce qu'elles disent et en étant crues par leurs clients (qui sont peut-être un peu ou en état de méfiance ou d'incrédulité).

Donc la première question c'est le « pourquoi ? ». Est-ce que mon rôle, c'est d'avoir un pool d'entreprises qui seront autonomes pour se débrouiller tout seul ou est-ce que je me garde les entreprises de confiance pour renvoyer les personnes accompagnées ?

Sur le « comment ? » c'est relativement plus simple, on a plein d'expériences. Donc il y a trois points dans le « comment ? ». Il y a des changements de posture professionnelle évidentes, mais ça rejoint ce qui a été dit dans l'étape précédente, c'est savoir écouter, savoir se respecter mutuellement. Pour mobiliser des artisans il faut commencer par les connaître, leurs contraintes, etc. Donc c'est vraiment de l'écoute, comme on a pu dire tout à l'heure sur les particuliers.

Et puis avec un point qui a été souligné de manière forte, c'est aussi se connaître personnellement. C'est-à-dire de vraiment établir des relations personnelles.

Dans le « comment ? » il y a aussi s'imprégner de l'écosystème de ces entreprises artisanales. Il y a peut-être prendre son bâton de pèlerin et aller les voir une par une, mais il y a aussi transiter par le négoce, transiter par les fabricants, transiter par les organisations professionnelles, par les Chambres de métiers, par les grandes surfaces de bricolage et leur réseau d'artisans également. C'est-à-dire aller les chercher là aussi où ils sont.

Et puis le dernier point dont on a parlé aussi, c'est s'adapter à leur temporalité, à leur parcours, à leurs horaires. Ça veut dire être au petit déjeuner avec les croissants et le café à 7 heures du matin chez Point.P où ailleurs, chez le négoce du coin. Savoir où ils mangent le midi, ne pas faire des réunions de 14 heures à 17 heures. Ça c'est sur... le « comment ? » est assez évident dès qu'on commence à les écouter.

Et puis je finirai par peut-être quelque chose de plus fondamental : quels sont les moyens que j'ai pour faire ça ? Les retours d'expérience c'est... Par exemple, une vraie action de mobilisation et d'animation des artisans sur une plateforme, c'est un travail à temps complet d'une personne. Et donc des réactions aussi qu'il y a pu y avoir dans la salle sur : « je ne suis pas payé pour ça, je ne suis pas évalué là-dessus, je ne suis pas forcément formé pour ça et je ne suis pas reconnu pour ça ».

Donc en fait, on va boucler sur le « pourquoi ? », mais quels sont les objectifs qui sont clairement assignés aux EIE et aux plateformes sur cette question-là et est-ce que ces objectifs se traduisent dans les financements, dans les critères d'évaluation du travail qui est réalisé au quotidien par les plateformes ?

***Donc j'en déduis que vous dites « chiche » à ces propositions. C'est un bon matériau ce que vous dites, puisque j'ai compris dans ce que vous nous expliquez les uns les autres qu'on est au début de l'histoire et il faut un socle pour écrire cette base commune. Merci beaucoup Mme HAMON.***

***J'invite en tribune trois personnes : Thomas LAPORTE, Frédéric DELHOMMEAU et Florent RICHARD. On va leur donner quatre minutes à chacun et ils vont nous raconter ce qu'ils font concrètement pragmatiquement sur leur territoire.***

***Ces trois intervenants sont trois représentants de structures de conseil. Il y a du Parisien, il y a du Breton, il y a du Grand Est. On les a repérés parce que c'est une de vos priorités stratégiques que de développer le travail ensemble avec les professionnels de la rénovation sur vos terrains respectifs. On va juste vous demander de nous raconter votre histoire, ce que vous faites, avec quels moyens et pour quels effets.***

***On commence avec Thomas LAPORTE, de l'ALEC du Pays de Saint-Brieuc. Vous, il y a des partenariats qui se sont mis en place depuis déjà pas mal d'années, à commencer avec les bureaux d'études, les entreprises de diagnostic également et là vous avez ouvert le jeu aux professionnels de la rénovation. Expliquez-nous ce que vous faites ?***

**Thomas LAPORTE**

*ALEC du Pays de Saint-Brieuc*

Donc nous sur Saint-Brieuc, on a démarré il y a plusieurs années avec une opération qui s'appelait Vir'volt, qui a été une des premières plateformes à tenter de structurer la filière rénovation énergétique sur le territoire. Et c'est vrai que dès le début, on s'est mis dans le paradigme de dire que le but de notre travail en tant que plateforme, en tant qu'opération Vir'volt, ce n'était pas de faire le job à la place des professionnels, c'était de créer, de susciter, d'animer une filière, mais de travailler étroitement avec les entreprises, les professionnels qui sont là sur le terrain pour faire le travail d'accompagnement et les travaux après dans le logement. Du coup, on était vraiment dans une démarche où on voulait le faire en synergie sur la posture de l'accompagnement.

Nous on a intégré dans l'ALEC les missions d'accompagnement du particulier dans son projet de travaux, mais on s'est appuyé sur des bureaux d'études, des diagnostiqueurs pour faire les audits énergétiques et les propositions de scénarios de travaux. En considérant que certes on était sur des prestations qui n'étaient pas vraiment encore concurrentes, enfin qui n'avaient pas vraiment de marché à ce jour, mais c'est un marché qu'on voulait développer et qu'on voulait créer.

Du coup, on a travaillé sur une prestation à un coût accessible pour le particulier, de 350 €. C'est quand même moins cher qu'une étude thermique conventionnelle qui coûte facilement 1 000 €. Cette évaluation énergétique simplifiée à 350 €, on a mis une aide financière en face pour qu'elle se vende plus facilement et on a travaillé avec des bureaux d'études et des diagnostiqueurs, des PE, pour trouver un système d'évaluation énergétique avec un livrable-type qui puisse se faire en une journée de travail et être commercialisé 350 €. Donc ça nous a déjà permis de créer une synergie avec ce réseau de professionnels.

Ensuite, on a continué d'évoluer en travaillant plus après avec les artisans du bâtiment. On a créé dans notre équipe... un des conseillers qui était conseiller info-énergie est passé conseiller plateforme accompagnement des particuliers, maintenant on lui a collé une étiquette un peu « référent pro » dans l'équipe. Ça répond un petit peu à ce que disait M. BOUZAT tout à l'heure, c'est que ça permet d'avoir un suivi en fait pour les professionnels qui font de la prescription de la plateforme. En fait, après le contact qu'ils ont envoyé, il n'est pas perdu. Quand ils veulent savoir où est-ce qu'il en est, ils rappellent à l'agence, ils ont le référent pro et on le tient au courant un petit peu : « Ah bah oui, on a revu Monsieur untel qui est revenu pour nous présenter son projet de travaux ». Donc on a un vrai échange avec les professionnels, un suivi des dossiers, un suivi de tous les projets de travaux qui se fait en lien avec les entreprises.

***La connexion est évidente ? Est-ce que vous avez rencontré des freins ? Parce que là vous êtes mine de rien en train de constituer une communauté des pros de la réno ?***

**Thomas LAPORTE**

*ALEC du Pays de Saint-Brieuc*

Ça se fait vraiment... c'est un travail de fourmi parce que c'est des relations de confiance qui se gagnent contact par contact, professionnel par professionnel. Donc on ne peut pas dire aujourd'hui qu'on a créé un réseau qui concerne toutes les entreprises des Côtes-d'Armor ou du territoire. Mais en fait, contact par contact on réussit à gagner la confiance de un puis deux puis cinq puis dix puis vingt entreprises avec qui on a une vraie relation de confiance et où du coup on a ce...

***Jusqu'où va le job du référent pro ?***

**Thomas LAPORTE**

*ALEC du Pays de Saint-Brieuc*

Le référent pro, par exemple il travaille beaucoup sur la présentation des devis, des factures. Sur cet aspect-là, ce dont on s'était rendu compte, c'est que ce n'était pas du tout efficace de passer le message auprès du particulier qui vient nous voir avec ses devis ou avec ses factures de travaux réalisés ; pour dire aux particuliers « ah bah non, ça va pas sur ce devis ou ça va pas sur cette facture, il manque telle mention, il manque tel critère, vous n'aurez pas le droit aux aides ». Donc on raturait sur la facture et puis il repartait voir son artisan en transmettant le message, mais avec un phénomène de téléphone arabe qui fait que le message passait mal.

Donc maintenant ce qu'on fait, c'est que ces infos-là, on contacte directement les entreprises. C'est beaucoup plus efficace parce que du coup on échange directement de professionnel à professionnel. Et du coup, une fois qu'on l'a dit une fois, c'est plus efficace que de l'avoir dit à dix particuliers.

***Est-ce que vous avez maintenant le socle suffisant pour apporter des réponses au parcours de la rénovation ? On mute des réponses one shot à l'accompagnement global du particulier, donc ce que vous avez mis en place avec les... est-ce que vous faites des diagnostics globaux déjà ?***

**Thomas LAPORTE**

### *ALEC du Pays de Saint-Brieuc*

Donc c'est tout le chemin qu'il reste à parcourir, c'est encore très loin. C'est un parcours continu, on a encore un bout de temps devant nous d'améliorations à apporter. Il y a la fameuse offre globale à monter, aujourd'hui on n'en a que des bribes. Donc on a encore beaucoup de travail à faire pour structurer cette offre globale qui permettra d'avoir une proposition un peu englobante de travaux voire de travaux plus accompagnement. Donc c'est aussi des choses qu'on essaie de discuter avec les professionnels, en travaillant avec les entreprises du bâtiment.

Des entreprises qui se rassemblent dans des réseaux. Alors, on a un réseau dans le Grand Ouest qui s'appelle ÉCHOBAT, qui travaille sur la promotion de travaux de rénovation en matériaux biosourcés et en faisant la promotion de l'insertion des chantiers d'insertion. Donc ça a une vocation sociale et environnementale qui est intéressante. ÉCHOBAT fédère des artisans et des professionnels sur ces questions-là. Donc du coup, nous on participe à leurs réunions pour voir comment est-ce que ce réseau-là peut petit à petit monter une offre globale et commercialiser quelque chose d'englobant.

***On va chez vous maintenant Frédéric DELHOMMEAU, responsable habitat privé, Agence parisienne du climat. Alors, terrain de jeu spécifique, l'Île-de-France !***

**Frédéric DELHOMMEAU**

*Agence parisienne du climat*

Oui, un terrain de jeu qu'on peut résumer en quelques chiffres. La métropole parisienne c'est 2 millions de logements en copropriété répartis dans 83 000 objets copropriété.

La plateforme CoachCopro, on l'a montée il y a maintenant trois ans avec plusieurs spécificités. La première chose c'est de dire : « on vise un segment particulier du marché la rénovation énergétique qui est celui de la copropriété ». Sur la métropole parisienne, quand on a la chance d'être propriétaire on a 8 chances sur 10 d'être copropriétaire. C'est donc un segment très spécifique et très important du territoire. Donc on vise la copropriété, l'enjeu du coup c'est de traiter ça sous forme de marchés. L'idée c'est que pour développer le marché, il va falloir aller agir sur la demande et sur l'offre. Sur la demande on le faisait déjà tous dans nos métiers d'Espace Info Énergie. Donc aider à faire émerger une demande de la part des propriétaires de rénovation énergétique. Ce qu'on ne faisait pas tellement ou moins, c'était travailler sur l'offre, donc sur l'offre des professionnels qui vont en face pour développer le marché.

Le marché, on l'a quantifié sur la région parisienne : 2 millions de logements en copropriété. On va mettre 20 000 € par logement pour faire une rénovation énergétique globale, ça fait 40 milliards d'euros à viser d'ici 2050. En tout cas tous nos plans climat disent « il faut tout rénover ». Donc 40 milliards d'ici 2050, ça fait 1,25 milliard sur 31 ans. On est sur un très gros morceau et ce n'est pas évident.

Comment on s'y prend pour aller là-dessus ? Qu'est-ce qu'on fait vers les professionnels ? En organisation, gros territoire avec plusieurs acteurs. L'idée sur la plateforme CoachCopro, c'est qu'on collabore à 6 agences qui sont présentes sur ce territoire. L'idée et le fonctionnement, c'est de dire que chaque agence sur son territoire est dans son cœur de métier dans le contact avec les copropriétaires et qu'à l'APC on va être chef de file sur certains sujets, dont la mobilisation des professionnels. Donc un chef de file identifié pour les professionnels copropriété et on mène des actions qui sont au service de l'ensemble des agences partenaires.

Si on rentre maintenant dans les services rendus aux professionnels, il y a deux choses. La première chose c'est rendre visible ces professionnels, parce que tout professionnel du bâtiment n'est pas forcément un acteur de la copropriété. Donc déjà il faut savoir qui sont ces professionnels pour pouvoir facilement orienter nos copropriétaires vers des professionnels adaptés. Pour cela, on a mis en place un système d'affiliation.

On a aujourd'hui 240 entreprises affiliées au dispositif CoachCopro, qu'on retrouve dans un annuaire en ligne, un annuaire CoachCopro Grand Paris sur lequel vous retrouvez les 240 entreprises. Ces entreprises répondent à des qualifications officielles que vous connaissez (RGE, être inscrit à l'Ordre des archis, etc.). Elle a rempli une charte d'engagement sur la qualité, sur le type de devis qui sont réalisés et qui doivent être faits en bonne et due forme, sur la promotion des cahiers des charges d'audit énergétique global. Plusieurs engagements de la part des entreprises.

Dès lors, on va pouvoir orienter. C'est-à-dire que si un copropriétaire cherche à faire un audit énergétique, on peut orienter vers l'annuaire et retrouver les entreprises qui savent faire de l'audit énergétique. Chaque entreprise a sa fiche, s'inscrit et met à jour sa fiche et peut notamment mettre en avant ses références sur ses métiers. Elle se connecte en ligne, elle renseigne ses informations. Elle va pouvoir dire : « j'ai travaillé sur la mise en œuvre de la rénovation sur trois copropriétés », donner les adresses et renvoyer vers des fiches qu'on documente par ailleurs. Donc on retrouve les références de ces entreprises. Donc ça c'est un outil qui nous sert au quotidien dans nos agences parce qu'on peut trouver des entreprises qui savent faire, donc on a une organisation par métier.

240 entreprises, pour à peu près la moitié d'entre elles des professionnels de la maîtrise d'œuvre, donc bureaux d'études architectes. Et pour l'autre moitié, on va retrouver des entreprises travaux et différents métiers liés à la copropriété. Donc on retrouve quelques syndic désormais, c'est assez nouveau. Des assistants à la maîtrise d'ouvrage, des banques.

***Des banques ? On sait que c'est le partenaire indispensable, mais à faire rentrer dans la danse, c'est compliqué.***

**Frédéric DELHOMMEAU**

*Agence parisienne du climat*

Donc des banques, oui. Cet outil nous permet du coup de rendre visibles les entreprises et après ça on va mener différentes actions vers les entreprises pour les aider à renforcer leur visibilité. Donc là, quelques exemples de ce qu'on peut faire en termes de visibilité. Donc des événements très réguliers avec les copropriétés. Quasiment tous les mois on a des événements avec des copropriétaires dans lesquels on va les mettre en relation avec des entreprises.

***Et vous emmenez des pros avec vous ?***

**Frédéric DELHOMMEAU**

*Agence parisienne du climat*

Exactement. C'est-à-dire que quand on intervient, on vient avec des pros. Par exemple, parlons d'audit énergétique, un sujet archi classique chez nous, eh bien on aura un professionnel qui sait faire de l'audit énergétique. Donc on va être avec lui, l'enjeu ce n'est pas juste qu'il vende son



produit, c'est d'expliquer, d'être pédagogue et on dialogue ensemble. Après, eux ils ont un grand apport à nous donner, c'est l'expérience terrain, beaucoup plus technique, donc ça fonctionne bien.

### ***Il y a une communauté qui commence à se créer là ?***

**Frédéric DELHOMMEAU**

*Agence parisienne du climat*

En effet, oui. Alors, je ne dirais pas que les 240 professionnels, on les voit tous les jours. Mais oui, tout à fait, on a suffisamment d'événements pour rencontrer très régulièrement nos professionnels. Donc des événements vers les pros... À l'écran vous voyez un événement annuel qu'on organise qui est quasiment un petit salon de la rénovation énergétique des copros, puisque l'année dernière on a eu 900 visiteurs sur une journée pour parler juste de rénovation énergétique des copros. 50 stands d'entreprises, une dizaine de conférences. Donc voilà, des événements qui ont aussi un peu de prestige et qui marchent et qui plaisent aux pros. Donc là c'est l'aspect visibilité dont je vous parle, donc mettre en valeur les professionnels qui sont déjà sur le terrain.

L'autre volet aussi, c'est de faire du renforcement de ces professionnels (par un développement de la qualité, de l'échange entre professionnels). Parce qu'on sait bien que sur le sujet de la rénovation énergétique, il y a encore beaucoup de progrès à faire sur la qualité des travaux menés. Pour cela on a différents événements très réguliers, notamment un événement qui s'appelle Solutions pro tous les deux mois, c'est 60 personnes à peu près à chaque fois ; pour parler de sujets spécifiques, par exemple « réhabiliter la copropriété ancienne », « gérer les autorisations d'urbanisme ». Des sujets spécifiques sur lesquels les pros échangent entre eux.

***C'est intéressant de revisiter la mécanique mise en place, leur système mis en place. Bien évidemment, c'est Ile de France, le terrain de jeu est énorme, mais il y a des bonnes pratiques à prendre dans ce que vous venez de nous raconter.***

***On termine avec Grand Est et Oktave.***

**Florent RICHARD**

*PTRE Oktave – Grand Est*

Alors Oktave, peut-être pour revenir un peu sur l'historique. C'est un service qui a été initié par la Région, l'ADEME et les collectivités locales sous forme de plateforme, le principe étant d'accompagner les particuliers sur leur projet de rénovation énergétique, mais « projet de rénovation », c'est de la rénovation globale, en tout cas initialement.

Ce territoire couvre tout le territoire alsacien, puisque ça fait maintenant à peu près trois ou trois ans et demi qu'il a été mis en place, il représente à peu près 10 conseillers aujourd'hui. Et ce territoire ou ce service est en train de se transformer en société d'économie mixte, donc c'est devenu une SEM dans laquelle se trouve la Région Grand Est, on a la Caisse des Dépôts, on a aussi Procivis Alsace et la Caisse d'épargne. Donc on parlait tout à l'heure d'organismes bancaires, là on a un exemple où dans le cadre de cette SEM, on a la chance d'avoir la Caisse d'épargne avec nous. Bien sûr, aujourd'hui il n'y a que la Caisse d'épargne, le principe étant de l'ouvrir à tous les organismes bancaires et pas seulement spécifiquement à la Caisse d'épargne.

***Donc là, on a mis en place une organisation pour accompagner le propriétaire dans sa décision de travaux. Concrètement, comment ça marche ?***

**Florent RICHARD**

*PTRE Oktave – Grand Est*

Concrètement, c'est assez simple. C'est un accompagnement complet, c'est-à-dire à la fois sur la réflexion initiale. Là on va beaucoup travailler avec les espaces info énergie. Comme on travaille sur de la rénovation globale, la grosse difficulté qu'on a, c'est que si on est nous-mêmes porte d'entrée de tous les coups de fil qu'on a, ça devient difficile parce que... Vous l'avez tous vécu, j'ai été Espace Info Énergie aussi. Vous avez 10 000 appels, sur les 10 000 appels, vous en avez 9 000 c'est juste pour des aides financières. Donc ça devient compliqué à chaque fois de retravailler tous les projets avec les particuliers.

Donc l'Espace Info Énergie va faire son premier contact, va faire son premier travail de réflexion avec le particulier sur ce qu'il veut faire concrètement. Et puis si l'Espace Info Énergie voit qu'il y a un vrai potentiel de rénovation dans le bâtiment de rénovation importante, il aura la possibilité d'orienter le particulier vers Oktave.

À partir de ce moment-là, nous en tant que conseiller Oktave on va prendre le relais et on va faire une prévisite chez le particulier, pour étudier la faisabilité technique, donc là concrètement sur le chantier, essayer de travailler un peu le coût éventuel de travaux qu'il pourrait y avoir à faire pour en faire une rénovation performante et évidemment déjà d'avoir un premier contact sur le potentiel financier du particulier. Parce que pour une rénovation globale, le potentiel financier est quand même le nerf de la guerre.

On va accompagner ensuite ce particulier sur deux points : le montage financier (qui est relativement important) et sur le montage technique. Concrètement, le montage financier, on va travailler là avec les organismes bancaires. Donc on va orienter le particulier vers les organismes bancaires pour voir comment ils arriveraient à financer l'ensemble des travaux.

Ensuite, on a en partenariat aussi Procivis, qui va – dans le cas où l'organisme bancaire ne peut pas aider le particulier ou ne veut pas s'engager avec le particulier dans la suite du dossier – Procivis peut prendre le relais. C'est une SACICAP donc c'est un peu plus facile. Et puis Procivis va aussi permettre de faire du préfinancement d'aide financière.

Ensuite, on a l'accompagnement technique. Et c'est là où c'est un peu le cœur du programme, c'est qu'on a 250 entreprises qui ont été formées sur le territoire alsacien qui se sont constituées en 35 groupements. Les entreprises ont été formés sous le modèle DOREMI, donc c'est 250 artisans du bâtiment.

À partir de ce moment-là, quand on voit qu'il y a un vrai potentiel à la fois financier et technique : on va mettre à disposition les groupements du particulier (qui va choisir son groupement, très souvent ça va être en fonction de son secteur géographique) et le groupement va pouvoir intervenir. Les artisans interviennent tous ensemble lors d'une visite sur chantier et vont pouvoir déterminer quelle est la meilleure solution technique (les fameuses STR DOREMI). Quelle est la meilleure STR possible ou la meilleure STR en tout cas à mettre en place ? Et à partir de ce moment-là, ils vont faire leur devis et présenter... on va présenter les devis au particulier qui va pouvoir choisir... Il y a un vrai process jusqu'à la fin. Et une fois que le particulier s'engage, on va suivre les travaux.

***Donc voilà ce que ça donne aujourd'hui. Vous nous dites deux mots sur une nouveauté que vous avez mis en œuvre, un partenariat avec le réseau Orpi ?***

**Florent RICHARD**

*PTRE Oktave – Grand Est*

Alors, on a eu la chance avec Oktave de participer aux expés réno. Le principe étant... à la base on souhaitait travailler sur la VEFA rénovation. On s'est rendu compte que la VEFA rénovation, c'était quand même un sujet très complexe, notamment au niveau juridique. Mais la réflexion était venue tout simplement de se dire : « c'est vrai qu'on va accompagner le particulier et il y a énormément de propriétaires occupants ». Mais on se retrouve aussi de plus en plus avec des gens qui viennent d'acheter un bien, des acquéreurs. Et très souvent, si le travail n'est pas suffisamment fait en amont, on se retrouve avec des acquéreurs qui vont avoir un potentiel financier pour des travaux amoindri parce qu'ils auront mis une grosse quantité de cette somme dans l'achat du bien. Donc le principe était de travailler le plus en amont possible.

Il y a plusieurs acteurs, là on parle d'Orpi, mais vous aviez les notaires, vous avez les banques et une des portes d'entrée les agences immobilières. On a travaillé avec beaucoup d'agences immobilières, mais celle qui a vraiment accroché à ce principe ça a été Orpi (parce qu'ils avaient signé le Green Deal avec le Plan bâtiment durable). Ils ont voulu passer un cap et aller plus loin.

***Donc c'est effectif là ?***

**Florent RICHARD**

*PTRE Oktave – Grand Est*

C'est effectif, on a signé une convention de partenariat avec eux. Et donc le principe étant d'anticiper en amont de la vente d'un bien, de pouvoir accompagner l'agent immobilier, d'aller sur les biens en vente et de chiffrer les travaux éventuels à faire pour qu'il puisse au mieux cibler l'acheteur et voire même au mieux renégocier le prix de vente (parce que très souvent, le prix de vente est surévalué).

***Très bien. Donc trois belles histoires présentées rapidement.***

***Des questions, un commentaire sur ce que vous avez entendu ?***

**Tristan BOUZAT**

*Artisan*

J'avais une question concernant le chiffrage : qui fait le chiffrage ?

**Florent RICHARD**

*PTRE Oktave – Grand Est*

Le pré-chiffrage, on le fait nous. On le fait nous puisqu'on a aussi la chance sur le territoire alsacien d'avoir travaillé sur de la rénovation globale et performante depuis maintenant plusieurs années (puisque'on avait d'autres programmes auparavant, on a eu les 50 chantiers pionniers, ensuite « je rénove BBC » et puis là maintenant avec Oktave). Ce qui fait qu'on a énormément de retours de devis et de coûts de travaux. Ce qui fait qu'aujourd'hui, on arrive à avoir une vision globale de la

rénovation du bâtiment et d'avoir un coût à peu près global de la rénovation du bâtiment. Certes ce n'est pas du devis qu'on fait, donc on ne va pas aller de manière aussi précise pour les artisans, mais ça donne une approche relativement cohérente en termes de prix.

### **Delphine PIOLET**

*Gérontopôle des Pays de la Loire*

Moi je suis très intéressée par toutes vos actions et plus spécifiquement par celle que vous avez menée avec les notaires, je trouve ça très intéressant. C'est bien de pouvoir valoriser aussi... une valorisation patrimoniale.

Moi je suis toujours avec mes personnes âgées, donc je suis en train d'essayer de trouver des arguments justement pour qu'elles passent à la rénovation, quelle soit énergétique ou adaptation du domicile.

Et souvent, on a comme freins de la part des personnes âgées elles-mêmes ou de leurs aidants – qui sont des séniors un peu plus jeunes, mais qui sont quand même des séniors – de dire « ça va dévaloriser mon... ». Enfin, ils parlent surtout de l'adaptation du domicile en termes d'accessibilité, mais « ça va dévaloriser mon patrimoine ».

Et le fait d'aborder l'adaptation des logements par la rénovation énergétique, qui est une problématique plus globale, donc parler plutôt du confort, d'augmenter le confort des domiciles. Je trouve ça bien de pouvoir après dire : « c'est une vraie valorisation patrimoniale », parce que du coup, une personne âgée potentiellement elle est proche de la mort, donc on est proche de l'héritage et c'est quand même intéressant de savoir ce genre de choses.

### **Florent RICHARD**

*PTRE Oktave – Grand Est*

C'est vraiment un point extrêmement crucial quand on est sur des personnes âgées. Quand on va voir nous le particulier, on a un discours qui va au-delà du simple chiffrage des travaux. Le principe étant d'expliquer effectivement... comme font les EIE, d'expliquer tout un tas d'arguments pour la rénovation. Un des arguments aussi qu'on utilise beaucoup et qu'on utilise aussi beaucoup avec notamment les agences immobilières, qui est relativement intéressant à mon sens et sur la durée, c'est la revalorisation patrimoniale. C'est-à-dire qu'à partir du moment où votre bien est rénové, il prend forcément de la valeur sur les endroits un peu plus tendus ou en tout cas il n'en perdra pas beaucoup moins que s'il n'était pas rénové. Et ça on le valorise aussi auprès du particulier et très souvent ça fait mouche, notamment chez les personnes plus âgées qui ont tendance à se dire : « ah bah au moins, je vais laisser quelque chose de bien à mes enfants derrière ».

### **Florent BUFFIN**

*CAPRENOV – groupe SAINT GOBAIN*

On a parlé dans la plénière précédente de l'importance de mettre l'habitant au centre avant de penser uniquement au logement. Quand on va travailler avec différents intervenants, il y a des passages de relais. Cette connaissance de l'habitant que peut avoir l'Espace Info Énergie ou qu'en tout cas différents acteurs peuvent avoir, est-ce qu'elle est partagée ? Est-ce qu'on part de l'habitant ou est-ce que l'on transmet uniquement des données techniques ? Et si c'est le cas... je parle de données pour être un peu plus concret, mais ces informations-là, est-ce qu'elles sont partagées et comment elles sont partagées ? Est-ce qu'on n'a pas chacun un bout du point de vue

de ce qu'il se passe ? Est-ce qu'on partage les informations et dans quel cadre est-ce qu'on a envie de les partager aussi ?

**Thomas LAPORTE**

*ALEC du Pays de Saint-Brieuc*

Je me suis aperçu en expliquant ce volet-là du travail du référent pro que ça peut faire peur aussi d'un certain côté cet échange d'informations sur le fait qu'on va divulguer à un professionnel des échanges, des contacts qu'on a pu avoir avec les particuliers. Du coup, la réponse est plutôt non, enfin on s'arrête plutôt sur un... Enfin l'échange d'infos avec le professionnel, ça vise plutôt à apporter une réponse au sens « il en est où mon contact, il en est où mon dossier ? » parce que les professionnels sinon ils réagissent de la manière qu'illustrait très bien Tristan. C'est-à-dire : « j'ai perdu mon prospect, j'ai perdu mon contact, je l'ai envoyé à la plateforme, ça y est je ne le vois plus ». Du coup, pour lutter contre ça, il ne faut pas que l'on soit à capter le contact et que l'artisan ne le revoie plus jamais revenir. Donc on avait cette volonté-là de pouvoir donner suite vis-à-vis du professionnel à partir du moment où il nous avait adressé quelqu'un. Mais après, on ne donne pas un niveau d'informations hyper approfondi sur la nature des échanges qu'on a eus avec lui, sur vers quoi on l'a orienté, etc.

***Oui, vous avez tous un bout de cette histoire du parcours.***

**Florent BUFFIN**

*CAPRENOV – groupe SAINT GOBAIN*

Mais justement, est-ce qu'il n'y a pas un travail à faire là-dessus si on veut éviter que ça ne soit un parcours du combattant ? Enfin, si on se remet de la place de l'habitant. Voilà, ça peut quand même être important pour un artisan de savoir pourquoi quelqu'un fait des travaux. Si c'est dans le cadre d'une accessibilité, etc.

**Thomas LAPORTE**

*ALEC du Pays de Saint-Brieuc*

Effectivement, le juste milieu est complexe à trouver. On voit bien qu'on est pile dans le sujet sur la manière dont les plateformes, on peut réussir à partager cette information avec les pros sans trahir une espèce de confidentialité, de secret professionnel, etc. Il y a un équilibre à trouver qui se joue. Parce que tout ça, c'est de l'humain encore une fois, donc ça se joue bien au-delà des réglementations sur la confidentialité des données, en fait ça se joue beaucoup dans le contact humain qu'on va avoir à la fois avec le particulier et à la fois avec les professionnels pour trouver le juste niveau de passage d'informations qui est légitime ou qui l'est pas.

***On termine, Anne vous avez un point et ensuite on a un dernier sujet à voir ?***

**Anne DESRUMEAUX**

*Pilote rénovation énergétique - LEROY MERLIN*

Un point, l'envie, l'envie d'aussi rentrer dans la danse, d'une manière ou d'une autre quelle qu'elle soit, mais en tout cas rentrer dans la danse. On a notamment – quel que soit finalement le territoire dont vous avez parlé – des magasins. On a des collaborateurs qui connaissent pas mal de choses, peut-être pas tout, mais qui ont la chance d'être au contact et qui ont des contacts privilégiés avec leurs clients. Et j'ai envie de dire : envie et comment ? Sachant que les copros, on

va y aller un peu plus tard, mais par contre en Grand Est et à Saint-Brieuc, on s'est vus tout à l'heure c'est « comment ? ». Et l'envie, je pense que vous avez déjà montré, de part ce vous vous avez lancé, que vous aviez plein de choses à faire et comment nous on peut vous aider d'une manière ou d'une autre et avoir une réciprocité quelle qu'elle soit.

***Sur ce champ, c'est un des points majeurs de ces rencontres 2018. Avancer ensemble, écrire la base commune avec les pros et des moyens se dessinent pour vous les proposer.***

## La charte pros

***Le dernier sujet, c'est une proposition qui vous est faite, on en parle avec Marie GRACIA et Jonathan LOUIS qui vont me rejoindre.***

***Pendant qu'ils nous rejoignent, écoutez l'invitation du Directeur de la mission Plan Bâtiment Durable, Jérôme GATIER, parce que bien évidemment, le message est inclusif, l'ensemble des partenaires que vous êtes doivent avancer ensemble et c'est un sujet et une préoccupation du plan.***

### **Panélistes :**

- Tristan BOUZAT, artisan
- Florent BUFFIN, CAPRENOV (groupe SAINT GOBAIN)
- Anne DESRUMEAUX, pilote rénovation énergétique - LEROY MERLIN
- Delphine PIOLET, Gérontopôle des Pays de la Loire
- Marie GRACIA, chargée de mission
- Jonathan LOUIS, ADEME

*[Diffusion vidéo Jérôme GATIER, Directeur du Plan Bâtiment Durable]*

***Jean-Michel LOBRY, animateur plénière : Vous avez sur le feu un projet de charte pro, elle est en cours d'élaboration, une signature partagée par le plus grand nombre des acteurs de la construction. Expliquez-nous pourquoi ce large spectre ?***

### **Marie GRACIA**

*Chargée de mission*

Cette signature c'est la déclinaison de FAIRE des professionnels qui vont être demain « engagé pour FAIRE ». C'est un spectre très large de la construction, de l'immobilier, on est vraiment sur l'ensemble de la chaîne de valeur des acteurs qui interviennent sur la rénovation.

Pourquoi ? L'idée, c'est une idée qui a mûri collectivement avec des discussions avec les professionnels, qui a été intégrée au plan de rénovation énergétique des bâtiments et qui est de dire : « on a des objectifs de très long terme et pour ça on a besoin d'une mobilisation de tous les acteurs ». C'est vous au quotidien par vos actions d'information, de conseil, d'accueil du particulier sur le territoire, c'est bien sûr tous les professionnels qui réalisent les travaux, c'est ceux qui vont financer, c'est ceux qui vont croiser le particulier dans une grande surface de bricolage. C'est l'ensemble de cette chaîne de valeur et tous collectivement on doit porter un message collectif.

Comment ? C'est des choses qui ont été abordées ce matin, une question de synergie, de base commune, de discours commun. Et c'est pour ça qu'il paraissait important de pouvoir aujourd'hui partager cette signature avec l'ensemble des professionnels. Non pas au détriment de la visibilité du service public, du réseau FAIRE, de votre travail au quotidien, mais plutôt en complémentarité ; pour favoriser les échanges sur le territoire, pour maximiser les contacts, pour qu'on arrive collectivement à ce que le particulier se dise « autour de moi j'ai un ensemble d'acteurs qui va dans le même sens, qui porte les mêmes objectifs et qui a envie d'y aller avec moi et de m'accompagner ».

***Alors, très important parce que j'ai entendu dans ce que vous êtes en train de décrire tous ensemble qu'il y a la confiance à instaurer, à installer auprès du particulier et qu'il ait bien conscience qu'il n'y a des concurrents qui sont en face de lui, mais des gens qui vont l'accompagner dans le même sens.***

**Marie GRACIA**

*Chargée de mission*

Oui, la question de confiance c'est quelque chose d'important qui est ressorti, c'est un problème qu'on connaît tous au quotidien. Et cette confiance avec le particulier, s'il arrive tout au long de son parcours à trouver un fil qui le relie dans sa confiance, on pense que c'est un signal positif.

Après, il ne faut pas non plus confondre ce que l'on veut faire porter à cette signature, ça reste un mouvement collectif de communication, d'engagement, de mobilisation. Ce n'est pas un signe de qualité de « j'atteste précisément de la qualité de ce professionnel ou de ce qu'il va réaliser ». Pour ça on a tout un système de formation, de qualification qui existe et qui est renforcé au fur et à mesure. C'est vraiment cette mobilisation collective.

***Très bien. Alors, mobilisation collective et écriture collective aussi de ce projet de charte (parce que vous avez engagé une large concertation et c'est un peu le bras armé de la mise en œuvre de la signature unique FAIRE). Alors concrètement ?***

**Jonathan LOUIS**

*ADEME*

On a lancé les travaux conjointement ADEME/Plan Bâtiment Durable depuis juillet et l'objectif est de réunir autour de la table une variété d'acteurs très importante (avec bien sûr les acteurs institutionnels que vous connaissez tous, ADEME, ANAH, ANI, les ministères), mais on vise beaucoup plus d'acteurs, on vise d'autres acteurs institutionnels. La DGCCRF, qui était là hier dans un atelier. Action logement, je crois qu'ils sont là dans la salle. D'autres acteurs et bien sûr tous les professionnels du bâtiment et de l'immobilier.

Donc on a choisi de fonctionner avec une charte qui fonctionne avec un tronc commun avec un certain nombre d'engagements. Notamment sur les partenariats avec le réseau FAIRE, des engagements des signataires sur les pratiques commerciales, sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre. Des engagements sur la diffusion, le relais des messages de FAIRE. Et puis des avenants sectoriels secteur par secteur. Alors, on a commencé par les organisations professionnelles du bâtiment. On a vu les organismes de qualification, les certifications en lien avec RGE. On a vu les énergéticiens, les délégataires CEE, on rencontre cette semaine les grandes surfaces de bricolage. Et puis on en a plein d'autres en tête : les notaires, les syndicats, les agences immobilières, d'autres acteurs institutionnels, des clusters, des centres de ressources. Donc on a 10, 15, 20 avenants sectoriels et la liste peut augmenter chaque jour presque. L'enjeu étant de rassembler tous ces acteurs autour d'un engagement commun et de définir les conditions d'utilisation de « engagé pour faire » qui vous a été présenté hier par Valérie MARTIN et Agnès BREITENSTEIN.

Comme l'a dit Marie, c'est vraiment une signature commune, ce n'est pas un signe de qualité. Même si on pousse et on invite à ce qu'il y ait des engagements et on partage tous et c'est réécrit dans la charte : les enjeux de qualité et les enjeux du plan de rénovation. Ça reste... ce n'est pas un signe de qualité. Donc on ne veut pas lui faire jouer ce rôle. On veut lui faire jouer le rôle de rassemblement et on retrouvera dans « engagé pour FAIRE » aussi toutes les entreprises RGE. Les



entreprises RGE seront « engagé pour faire », elles auront peut-être quelques engagements à prendre auprès de leurs organismes de qualification pour adhérer à cette charte, mais elles seront « engagé pour FAIRE ». Et on ne souhaite pas confondre une charte d'engagement sur une signature commune avec d'autres négociations qui se passent par ailleurs pour l'évolution soit du dispositif en qualité, soit du dispositif des aides, soit du dispositif RGE.

***D'accord. Alors, quelques questions : c'est pour quand, quel est l'enjeu et quelle déclinaison locale ? Parce que c'est eux qui vont porter cette charte.***

**Jonathan LOUIS**

*ADEME*

Déjà, on a été assez surpris et très agréablement surpris par l'appétence des acteurs. C'est allé très vite, c'est-à-dire qu'on a commencé en juillet et tout de suite tous les acteurs qu'on a contactés nous ont dit : « on veut signer, on veut y aller, on veut être autour de cette signature commune ». Donc on fait au plus vite. On envisageait une première signature autour de mi-octobre, on verra si on arrive à tenir cette date. Mais finalement les acteurs privés vont presque plus vite et posent des calendriers, c'est eux qui sont moteurs sur le calendrier. On imagine des premières signatures d'ici la fin de l'année, on l'espère. Avec de toute façon... la campagne FAIRE, elle est sur trois ans et on imagine que ces signatures puissent se faire au fil de l'eau et que l'on rajoute des avenants sectoriels au fil de l'eau.

***Et l'appropriation et comment on la fait vivre sur les territoires ?***

**Marie GRACIA**

*Chargée de mission*

Effectivement, le sujet n'est pas tant de signer des chartes au niveau national et puis de les mettre dans un classeur et de se féliciter, c'est plutôt « comment derrière ça va pouvoir se décliner sur le territoire ? ». Une des premières questions qui revient quand on parle avec les acteurs qui veulent signer c'est : « concrètement, le réseau FAIRE, OK j'ai compris, j'ai identifié, je veux en parler, mais moi comment je fais pour que mes équipes sur le terrain fassent des choses très concrètes avec eux ? ». Donc c'est ça l'enjeu derrière qu'on va avoir : « comment on décline sur le territoire avec l'ensemble des structures des partenariats plus locaux ? ». Parfois on a des initiatives qui existent déjà et ça vient nourrir aussi cet élan. Mais voilà, ça va permettre demain de se décliner, de donner des actions très concrètes et il y a une vraie appétence sur ce sujet, je pense. Maintenant, on a un enjeu de faire le lien permanent, c'est-à-dire réussir à orienter vers le réseau FAIRE, comprendre les attentes. Faire remonter aussi vos besoins locaux quand il n'y a pas le bon interlocuteur qui s'est présenté, c'est aussi ce rôle qu'on va pouvoir faire au quotidien pour que très concrètement demain le particulier trouve ses acteurs engagés autour de lui sur le sujet de la rénovation.

***Très bien. Mesdames, Messieurs, est-ce que c'est un cadre d'action qui vous convient ? Donc cette charte va un peu écrire le champ du travail ensemble que vous avez à mener.***

**Anne DESRUMEAUX**

*Pilote rénovation énergétique - LEROY MERLIN*

Je ne peux pas parler pour tout le monde, mais en tout cas, oui, c'est quelque chose... c'est dans le sens de l'Histoire, ça va dans le bon sens de toute façon.

**Florent BUFFIN**

CAPRENOV (groupe SAINT GOBAIN)

On n'a pas vu le contenu de cette charte donc c'est difficile de réagir sans avoir... Mais sur l'idée, c'est une bonne chose.

Après, la vraie question derrière l'usage des marques et des logos, etc., c'est : quelle animation il y a derrière pour pas encore compléter et complexifier le message ? Quand on veut simplifier, des fois c'est pas toujours aussi simple. Donc c'est quelque chose... Enfin moi je trouve que ça dans le bon sens, mais il faut vraiment regarder un peu plus concrètement comment ça peut se mettre en place et est-ce qu'on arrivera bien à ce que ce soit animé derrière et pas simplement une signature complémentaire de plus.

***Très bien, merci beaucoup. Alors, s'engager ensemble pour faire, avancer, progresser, se transformer. J'espère que toutes ces informations étaient concrètes pour les uns et les autres, vous aurez la possibilité de les débriefer. Encore un grand merci aux partenaires pros de la rénovation d'avoir participé.***

***Jonathan a une annonce à faire.***

**Jonathan LOUIS**

ADEME

C'était aussi lié au calendrier de la signature de la charte « engagé pour FAIRE ». On envisageait que ce soit au 17-18 octobre prochain lors du congrès du bâtiment durable (qui sera le premier événement « engagé pour FAIRE » professionnel).