

- Compte-rendu -

Étaient présents

Auditeurs/Infiltromètre

AFCE Vincent BARANGER

ANAI EXPERTISES Pascal Morin

BATIDERM INGENIERIE Jean HOURANY

BE POMM Olivier MICHEZ

EDM Manuel ADAM

ENRJ CONSEIL Xavier MALANDAIN

IDEE Fabrice BLAIZOT

IDEE Michel FREMONT

I-FLUIDES THERMIQUES Fabien LEGAST

TERRE & VIA Sylviane VAUTIER

THERMICONSEIL Jacky GAUCHET

Intervenants

ARCENE Pierre EVRARD

ARCENE Eric ZIMOLONG

REGION Alexandra BENARD

REGION Anne-Gaëlle CARO

Rénovateurs BBC

ABC ISOLATION Arthur PIQUET

ABC ISOLATION Christian PIQUET

ATELIER SAINT-BENOIT Xavier D'ALENÇON

BD ARCHITECTES Thierry BOREY

ISOLA NATURE Philippe GAUTIER

ISOLATION 14 Thierry MICHEL

LES CHANTIERS DE DEMAIN Lionel DUJARDIN

LES CHANTIERS DE DEMAIN Julien GAILLOT

LES CHANTIERS DE DEMAIN Bertrand LALOY

LES CHANTIERS DE DEMAIN Matthieu LANDOIS

LES CHANTIERS DE DEMAIN Yohann LETOUZE

LES CHANTIERS DE DEMAIN Philippe PIRES

LES CHANTIERS DE DEMAIN Jean-Baptiste ROBLIN

LES CHANTIERS DE DEMAIN Cedric VERET

L'HABITAT DE SYLVIE Sylvie PERNOIT

MA2B Dominique JOUIN

OBJECTIF 15 Quentin DELESCLUSE

OBJECTIF 15 Pierrick GUILBART

SARL ABEL Philippe ABEL

SARL AUBLIN Franck ANGEE

SARL JLC JOLIVET Jean-Louis JOLIVET

SARL JLC JOLIVET Sébastien JOLIVET

SARL RVBAT'IMENT Hervé HILLION

VLM Bâtiment Vincent LEBEHOT

Étaient excusés

ATELIER D'ARCHITECTURE INTERIEURE Philippe VIGIER

CONSTRUCTIONS RIVIERE Christophe RIVIERE

ROMAIN TRAVERT ARCHITECTE Romain TRAVERT

SOCIETE IZABELLE Virginie RENAUD

Pour information ce compte-rendu est diffusé à tous les acteurs de la structuration (les acteurs des 3 pôles) aux partenaires et également aux territoires impliqués sur ce sujet.

- **Présentation des évolutions du site Internet de la Région**

De nouveaux onglets permettent désormais d'accéder :

- aux partenaires financiers : lien vers le site du Crédit Agricole qui communique sur le dispositif chèque éco-énergie
- à la vie du réseau : les acteurs de la structuration peuvent trouver dans cette rubrique les comptes rendus de réunion et des documents utiles (fiches techniques notamment), le lien vers le dispositif « Planète Manche Rénovation » du conseil départemental de la Manche (cumulable avec le dispositif chèque éco-énergie) ainsi qu'un volet statistique
- à l'orientation HSD : en fonction du code postal et du revenu fiscal de référence, le particulier est orienté vers la structure Habitat Solidaire et Durable adéquate

L'onglet « Les professionnels conventionnés » s'est désormais enrichi de cartes interactives permettant de situer les auditeurs et les rénovateurs BBC. Certaines entreprises multi-sites souhaiteraient que leurs antennes soient identifiables sur les cartes (frein important relayé notamment par une coopérative d'artisans).

→ Pour des raisons de lisibilité, la règle reste : une seule adresse par auditeur et par rénovateur. Il est par contre possible de faire apparaître au niveau de la carte interactive et dans les spécificités de l'entreprise, son site Internet ainsi que sa couverture géographique.

- **Evolution du nombre de Rénovateurs BBC**

Eric ZIMOLONG est chargé par ARCENE de prendre contact avec de futurs rénovateurs BBC pour les pré-auditer avant passage en commission. En plus de sa prospection, il reçoit en moyenne 2 à 3 candidatures spontanées par semaine. Il se charge également de mettre en contact les futurs rénovateurs avec des auditeurs pour favoriser le travail en binôme sur les chantiers de rénovation.

Depuis janvier 2016 : 11 nouveaux rénovateurs et 15 positionnés sur de nouvelles commissions

Au 1^{er} avril 2016 : 52 rénovateurs BBC et 19 auditeurs conventionnés

→ Dynamique à valoriser et qui à vocation à perdurer même sans aides publiques.

- **Formation ANOFAB**

Formation « Rénovation à basse consommation » sur 2 jours à destination des Rénovateurs BBC ou futurs rénovateurs BBC (8 stagiaires maximum par session de formation).

Objectif : connaître les solutions à mettre en œuvre lors des rénovations énergétiques à basse consommation, les pathologies à éviter, le rôle de la ventilation et de l'étanchéité à l'air, ainsi que le rôle et les techniques d'autocontrôle.

Formations effectuées : 01 et 02/03/16 ; 21 et 22/03/16

Formations à venir : 07 et 08/04/16 ; 26 et 27/04/16 ; 31/05 et 01/06/16

→ Une des rares formations au niveau national permettant la montée en compétences des professionnels via une formation dédiée, adaptée aux aides de la Région.

- **Réponse aux attentes des élus des plateformes ou des OPAH**

Les rénovateurs doivent être présents aux réunions et être force de propositions vis-à-vis des élus et des PRIS pour apporter une offre en conformité avec leurs attentes. Une information doit être réalisée auprès des collectivités qui ont mis en place une OPAH sur le dispositif chèque éco-énergie.

• **Présentation du plan d'actions du Club Normand des Rénovateurs BBC**

L'association s'est donnée pour objectif de promouvoir les Rénovateurs BBC, de les représenter dans le cadre de réunions, de manifestations, auprès des instances nationales. Il s'agit également pour le club de mettre en place un réseau régional d'échanges et de mutualisation et de favoriser la montée en compétence des nouveaux rénovateurs.

☞ **Questionnement sur la poursuite du dispositif à l'échelle de la Normandie**

→ Le dispositif chèque éco-énergie va être poursuivi et va évoluer vers un dispositif normand (ajustements à définir en accord avec les élus).

☞ **Questionnement sur la mise en concurrence des rénovateurs**

Suite à l'audit, il arrive que plusieurs rénovateurs se retrouvent en concurrence et fassent des devis pour le même client (scénarios différents, budgets différents) : certains rénovateurs s'interrogent sur ce temps « perdu » et sur le risque d'une perte de crédibilité vis-à-vis du particulier.

→ La mise en concurrence est normale, le marché de la rénovation énergétique ne peut être organisé entre rénovateurs BBC. Le coût du devis, présenté comme gratuit au client, est de fait compris dans les frais généraux du rénovateur. A l'inverse le maître d'œuvre peut vendre une prestation « étude de faisabilité » technique.

☞ **Une reconnaissance officielle à développer**

Les rénovateurs BBC ont acquis de vraies compétences, ils sont garant d'une réelle performance, d'une technicité et d'une économie d'énergie. Ils sont en capacité de travailler avec les conseillers HSD, les bureaux d'étude thermiques et coordonnent les chantiers de rénovation.

Ils souhaitent donc être davantage mis en avant, quitte à ce qu'il y ait plus de « contrôle » sur la qualité de leur travail (cf. accompagnement Pouget Consultants).

Des actions de communication de type « les rénovateurs sont garants d'une efficacité énergétique mais également d'un confort de vie et d'une valorisation du patrimoine » doivent être développées.

Il serait souhaitable de réaliser une fiche explicative à destination des particuliers sur les différentes étapes du dispositif : audit - travaux - test d'infiltrométrie intermédiaire - test d'infiltrométrie final - actualisation de l'audit après test d'étanchéité - validation du niveau BBC rénovation.

Cette plaquette de présentation permettrait à tous les acteurs de mieux communiquer sur la démarche.

Un système de charte globale d'intervention/procès-verbal avec un tampon officiel de la Région et la signature du client et des principaux intervenants permettrait de valider officiellement les différentes étapes et la qualité de la prestation qui est mesurée et vérifiable.

→ Pour répondre aux attentes des différents acteurs, la Région a mis en place d'une part la fiche de liaison et d'autre part la fiche fin de chantier.

De même des attestations officielles « entreprises conventionnées avec la Région » permettraient aux rénovateurs et auditeurs de valoriser leur compétence. Face aux multiples démarchages frauduleux de la part d'entreprises prétendument mandatées par des organismes publics pour réaliser des diagnostics énergétiques obligatoires, l'objectif est de rassurer les clients et de permettre aux entreprises conventionnées avec la Région de se distinguer des autres.

☞ **L'enjeu du financement global**

Les délais sont trop longs entre l'instruction du dossier et le paiement final des artisans. Le problème majeur reste le financement global pour que les artisans soient payés dans les meilleurs délais.

Certains particuliers pressés pour avancer au plus vite dans leur projet de rénovation renoncent ainsi à s'engager dans des travaux BBC subventionnés par la Région.

Un planning type avec l'indication du temps d'intervention approximatif des différents acteurs permettrait d'annoncer, sous forme de fourchettes, des délais prévisionnels aux clients.

→ C'est tout l'enjeu de la structuration, des travaux sont en cours avec le pôle financement pour trouver des solutions.

- **Présentation du plan d'actions d'EIRENO**

Association constituée de 7 entreprises à ce jour et qui à vocation à s'élargir à l'ex Haute-Normandie.

L'association EIRENO (Experts Indépendants en Rénovation Energétique globale en Normandie) souhaite travailler sur le contenu des audits pour renforcer la qualité de la prestation. L'objectif est de rechercher la satisfaction client mais aussi de faciliter le travail du rénovateur au niveau du scénario BBC et du chiffrage notamment. EIRENO est prête à apporter des modules d'information auprès des rénovateurs. L'objectif est d'harmoniser le contenu de l'audit et de répondre aux demandes des rénovateurs : l'audit doit être un moteur, un outil et non un frein.

L'association suggère également que l'auditeur, le rénovateur, le conseiller HSD soient évalués par le client. Un suivi client sur des données chiffrées réalisé un an après la fin des travaux permettrait d'avoir des retours d'expériences qui pourraient ensuite être valorisés. Des fiches de suivi pourraient être proposées aux particuliers.

→ Dans le cadre de l'harmonisation du dispositif, la Région va retravailler le cahier des charges audit et associera EIRENO à sa réflexion.

Par ailleurs un questionnaire à l'attention des particuliers vient d'être finalisé : il aura pour objectif de mesurer la satisfaction du client vis à vis des conseillers, des entreprises et du dispositif régional.

Pour tous les particuliers qui ont bénéficié d'un audit subventionné, la Région souhaite savoir s'ils ont bien réalisé des travaux, quels types et à quel coût et pourquoi ils n'ont pas été jusqu'au BBC. Pour rappel, la réalisation de travaux suite à l'audit est obligatoire, il n'y a pas d'audit « pour voir ». D'où l'importance d'une réunion en binôme auditeur/rénovateur auprès du particulier en amont du projet pour l'encourager à s'engager dans une rénovation BBC.