RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ADEME
AGENCE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

CLÉS POUR AGIR

Mobiliser les professionnels de travaux autour de la rénovation énergétique

Décembre 2023

CEE Les certificats D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

France Rénov'
Le service public pour mieux rénover mon habitat

Agence nationale de l'habitat Anah

REMERCIEMENTS

L'ADEME remercie toutes les personnes qui se sont impliquées dans le cycle de travail ayant eu pour finalité la réalisation de ce guide :

Avant tout la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB) et la Fédération Française du Bâtiment (FFB) pour avoir accepté nos invitations et organisé des échanges avec des représentants de leurs professions, ayant des rôles variés (élu ou chargé de mission de l'Organisation Professionnelle, professionnel terrain, etc.) et des zones géographiques différentes. En particulier merci à Florence AUBERT et Yann LE PORT pour cette organisation pour la CAPEB, et à Thibault GIMOND et Stéphane SAJOUX pour la FFB (Groupe de travail Performance Energétique).

Les membres du réseau France Rénov' qui chacun à leurs niveaux se sont impliqués dans ce travail collectif, ces échanges et la rédaction de ce guide :

Adeline CHANTEPY (ALEC 07) ; Anne-Frédérique COUCHAUD (Valence Roman Agglo) ; Alexandre DUMAINE (Communauté d'Agglomération de La Rochelle) ; Julien DUVIGNACQ (Région Occitanie) ; Cécilia GODIN (Métropole Rouen Normandie) ; Andreï GOLOLOBOV (Pays Haut Languedoc et Vignobles) ; Aurore GUIBOUX (Quimper Cornouaille Développement) ; Sylvain GULLAUD (ALEC Ouest-Essonne) ; Lynda LELOUP (Conseil Départemental de l'Essonne) ; Amélie LERAY (ALISEE) ; Jonathan MARTINEZ (Le Havre Seine Métropole) ; Antoine MELLUL (AGEDEN – Espace France Rénov' de l'Isère) ; Olivier NAKAHONDA (Département Seine et Marne) ; Jessica PORTHAULT (Habitat Rénové de l'Agglomération de Compiègne) ; Arnaud WAGEMANS (ALTERN France Rénov').

Merci également à Quentin HOFFER qui a suivi ce projet pour l'Anah.

Enfin merci à l'équipe d'Energies Demain : Marie POURCHOT qui a animé ce cycle de travail avec l'aide de Clémence GRENON et a assuré la rédaction de ce guide, ainsi que Floriette BATY NSONDE pour la mise en page graphique.

CITATION DE CE RAPPORT

Cet ouvrage est disponible en ligne https://librairie.ademe.fr/

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'oeuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par regrographie.

Ce document est diffusé par l'ADEME

ADEME
20, avenue du Grésillé
BP 90 406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contact : 2022AC000029

Etude réalisée pour le compte de l'ADEME par : Energies Demain

Coordination technique - ADEME : DREUIL Christophe
Direction/Service : DVTD/SB

Destinée à l'ensemble des conseillers France Rénov', cette synthèse a été élaborée par un groupe de travail animé par l'ADEME sur l'année 2022 – 2023.

Par souci de simplification de la lecture du document, nous utilisons dans ce document le terme générique de « professionnels de travaux » ou plus simplement « professionnels » pour désigner tout type d'artisan ou d'entreprise réalisant des travaux. Par ailleurs, toute mention de personnes (professionnels, conseillers) désigne autant les femmes que les hommes, bien que l'emploi du masculin soit utilisé.

A retenir

Qui sont les professionnels de travaux ?

— Un professionnel est généralement **spécialisé** sur un métier (isolation, chauffage, etc.).

— La gestion de l'**administratif** représente une **charge** conséquente et un frein à l'appropriation du sujet de la rénovation énergétique.

— Les professionnels sont en relation – parfois quotidienne - avec d'**autres acteurs privés** (fabricants de matériaux, distributeurs, etc.) mais peu avec les acteurs publics.

— La rénovation énergétique et les enjeux environnementaux ne sont pas leur priorité. Ils doivent veiller à assurer avant tout la stabilité et la **rentabilité économique** de leur activité, pour laquelle ils ont généralement une demande suffisante.

« Est-ce que ce sont les professionnels qui ont besoin du réseau **France Rénov'**, ou le contraire ? »

Viviane Hamon, sociologue

Comment travailler avec les professionnels de travaux ?

— La posture doit être adaptée aux **habitudes comportementales** des professionnels (langage, posture commerciale, etc.).

— La manière d'approcher les professionnels dépend des personnalités et contraintes de chacun.

— Une relation de **long-terme** nécessite des échanges réguliers, qui se construisent lentement pour assurer un suivi dans la durée.

Comprendre les professionnels de travaux

Acteurs privés du bâtiment, les professionnels de travaux cherchent à assurer la pérennité et la rentabilité de leur entreprise. Ils ont leurs habitudes de travail et se veulent experts de leurs domaines de compétences. La rénovation énergétique et l'ensemble des enjeux environnementaux ne sont toutefois pas leur priorité.

La viabilité et rentabilité de l'activité : priorité n°1

Les chantiers sont choisis en fonction de critères économiques

Les professionnels de travaux prennent leurs décisions (stratégie, positionnement, choix des chantiers, etc.) dans l'optique d'assurer à minima l'**équilibre économique** de leur activité (revenus suffisants et maîtrise des charges).

Le **contexte géographique** (urbain ou rural) et **économique** du territoire joue également, notamment sur les temps de déplacement sur les chantiers (à des distances parfois de 50 km, voire plus) qui peuvent être significatifs.

Ils prennent en compte les **aléas,** par exemple la **hausse des coûts** des matériaux et de l'énergie (déplacements, machines) qui impacte les charges – de manière variable selon la taille de l'entreprise et la rentabilité des chantiers. Certains gérants d'entreprises intègrent même depuis peu dans leurs critères de sélection des chantiers la **distance** par rapport aux domiciles des salariés.

Pour réaliser les chantiers et répondre à la demande, les chefs d'entreprises ont besoin de **personnel qualifié et compétent**, en qui ils peuvent avoir confiance. Le déficit de main-d'œuvre actuel donne un avantage aux salariés, qui n'hésitent pas à changer d'entreprise pour obtenir un meilleur salaire ou de meilleures conditions de travail (par exemple : la répartition du travail sur 4 jours est très demandée).

Une offre de travaux inférieure à la demande

Les professionnels de travaux disposent généralement d'un **carnet de commande plein** plusieurs mois à l'avance. Cette situation leur donne un **avantage** et leur permet de faire des choix : secteur d'activité, chantiers, suivi de formations, spécialisation, etc. Cela implique aussi la possibilité de renoncer à des aspects qui peuvent leur sembler complexes : adapter leurs façons de travailler seul et avec d'autres professionnels, labellisation RGE, etc.

Seul ou accompagné ?

Cette difficulté à recruter se traduit par la volonté de certains artisans de travailler seuls plutôt qu'avec un employé risquant de remettre en cause leur crédibilité auprès des clients.

L'offre de travaux proposée dépend des demandes des clients

Les professionnels de travaux se considèrent comme des fournisseurs de services auprès de clients ayant un **besoin spécifique**. L'offre de travaux proposée par l'entreprise dépend alors des **contraintes émises par le client** (budget, esthétique, performance thermique, faibles nuisances de chantier, etc.), et va rarement se risquer à proposer des travaux complémentaires.

Les professionnels spécialisés sur un métier particulier (par exemple l'installation d'équipements de chauffage) conseillent les clients sur ce domaine mais n'évoquent généralement pas la vision globale du logement (par exemple : isolation avant changement de chauffage).

Les entreprises générales du bâtiment ou les groupements d'entreprises ont une vision plus large et peuvent proposer des travaux complémentaires si elles ont les compétences requises.

Des situations contrastées en fonction des territoires

Sur certains territoires, les interventions des professionnels spécialisés sont moins cloisonnées : ils orientent leurs clients vers d'autres entreprises en fonction de leurs besoins ou pour proposer une offre de rénovation globale. On observe également des différences en termes de tension de l'offre (variable d'un métier à l'autre), de prix des matériaux et des prestations d'un territoire à l'autre.

Chiffres-clés du marché de l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le résidentiel

180 090 ETP

dont 40 % pour l'isolation des parois opaques

25,6 milliards €

Chiffres ADEME pour 2020

Le quotidien des professionnels de travaux

La gestion du chantier

L'organisation des travaux

Les professionnels de travaux doivent organiser le **bon déroulement de leurs chantiers**. Ils planifient les travaux (matériaux, phasage, équipes).

Dans le cas où les travaux sont réalisés par **plusieurs entreprises, la coordination des intervenants est assurée par le particulier** (ou son maître d'œuvre). Dans le cas d'une **entreprise générale du bâtiment**, c'est le **coordinateur de travaux** (ou gérant, ou chef d'équipe) qui coordonne les différents métiers.

Bien sûr, ces 2 exemples ne reflètent pas la grande diversité des situations existantes (différentes tailles d'entreprises, habitudes, etc.), qui évoluent aussi en fonction du contexte.

La journée-type

La gestion administrative

Les **tâches administratives** représentent une **charge importante et contraignante** pour les professionnels de travaux, même si son impact dépend fortement de la taille de l'entreprise.

Pour les artisans à leur compte ou les petites entreprises, l'administratif est réalisé **par l'artisan ou le gérant** en parallèle de son métier. Ces tâches représentent **un poids pour le professionnel** : il n'y est pas formé, cela lui prend du temps et ne l'intéresse pas, lui génère du stress, etc.

Pour les entreprises de taille plus importante, la gestion des ressources humaines alourdit ces tâches, mais celle-ci est **facilitée si une personne ou une équipe y est dédiée**. Cette dernière peut aussi faciliter la construction d'un dossier RGE, l'intégration des évolutions dans les mentions obligatoires des devis, etc. Les professionnels s'appuient généralement sur des **logiciels pour générer les devis et factures**, voire pour suivre les chantiers. Ceux-ci n'incluent pas forcément les évolutions liées aux aides financières et à la rénovation énergétique.

Les difficultés d'approvisionnement en matériaux et équipements depuis 2020 impliquent que le gérant ou coordinateur des travaux refasse régulièrement les plannings d'intervention, ce qui génère une surcharge de travail.

La gestion des aides financières

Les aides financières aux travaux sont souvent **décriées par les professionnels de travaux pour leur complexité** et leurs délais de versement qui peuvent entrainer des difficultés de trésorerie. L'évolution constante des dispositifs, ou par exemple l'arrivée de **Mon Accompagnateur Rénov'** (dont l'agrément n'est pas accessible aux entreprises de travaux), suscite des interrogations et génère du stress chez les professionnels de travaux.
Pour aider les professionnels à comprendre les démarches administratives sur les aides financières, un maillage de RAR (Référents Aides à la Rénovation) a été mis en place au sein de certains réseaux (**France Rénov'**, organisations professionnelles et distributeurs de matériaux) via le programme CEE OSCAR.

Les mandataires MaPrimeRénov'
Les professionnels peuvent faciliter l'obtention de l'aide MaPrimeRénov' par leurs clients en étant mandataire, sur les aspects administratifs (faire les démarches), financiers (perception des primes par le professionnel, ce qui évite d'avancer leur montant) ou les deux (mandat mixte).

Tout savoir sur comment devenir mandataire et quel est leur rôle :
https://france-renov.gouv.fr/mandataire/devenir-mandataire-maprimerenov

Les interactions avec différents acteurs

Les entreprises de travaux sont amenées à interagir avec de nombreux acteurs privés et dans certains cas, des acteurs publics de l'habitat ou de la rénovation énergétique.

Le Réseau France Rénov'

En général, les professionnels de travaux connaissent peu les acteurs publics liés à la rénovation énergétique, leurs rôles et périmètres. Cela peut induire une défiance, notamment envers les Espaces Conseil France Rénov'. Les professionnels craignent parfois que les conseils donnés aux particuliers ne leur fassent perdre des chantiers (en partant sur des projets plus ambitieux) ou la confiance de leurs clients (soit en allant à l'encontre de leurs préconisations, soit en ne leur apportant pas une réponse satisfaisante).

Pourtant, les professionnels qui se rendent dans les Espaces Conseil France Rénov' en sont satisfaits. Il est donc essentiel de connaître les professionnels de son territoire pour développer une relation de confiance avec eux.

Agences immobilières

Pour répondre aux questions de leurs clients : en cas de vente ou à propos de la gestion locative ou en copropriété (maintenance, projets de rénovation).

Les chambres consulaires

L'ensemble des professionnels est affilié à la Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA) ou à la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de son territoire.
Les interactions avec ces acteurs peuvent être limitées mais leur rôle de chambre consulaire en fait des acteurs précieux à associer à toute démarche de mobilisation des professionnels.

Fabricants de matériaux

Les professionnels choisissent leurs produits dans les catalogues des marques et bénéficient des promotions, évènements, etc. Ces relations se renforcent ; de nombreux fabricants proposent des outils, simulateurs CEE, formations à la technique, aux produits, proposent des avantages fidélité (voyages, etc.). Ces relations peuvent passer aussi par les distributeurs de matériaux.

Grandes surfaces de bricolage (GSB)

Dans le cas d'un besoin de dépannage, les entreprises peuvent s'approvisionner dans les GSB. Dans certaines GSB la pose étant fournie avec les matériaux, les entreprises sont davantage vues comme des partenaires ou prestataires que comme des clients.

Les organisations professionnelles

Les entreprises adhérentes des organisations professionnelles représentent moins de 25 % des entreprises de travaux (chiffres CAPEB 2021 & FFB 2022). Leurs relations peuvent porter sur différents sujets, et varier d'un territoire à l'autre (accompagnement au montage du dossier RGE, aides financières, constitution de groupements, formation).

Délégataires et obligés CEE

Certains professionnels s'affilient au réseau d'un délégataire CEE (par exemple Synerciel) qui met à disposition des outils et des formations pour la valorisation des CEE. Les projets concernent majoritairement une rénovation limitée concentrée sur une approche lot par lot et concentrée sur les équipements.

Distributeurs de matériaux (fournisseurs, grossistes, négoces)

Les entreprises du bâtiment s'approvisionnent chez un distributeur de matériaux et développent des relations commerciales particulières. C'est un rendez-vous quotidien où ils retrouvent d'autres professionnels de travaux avant de commencer leur journée.

Professionnels de la conception et de la maîtrise d'oeuvre (architectes, bureaux d'études thermiques)

Lorsqu'ils interviennent en tant que maîtres d'œuvre, ces acteurs sont donneurs d'ordre sur le chantier vis-à-vis des professionnels, notamment en copropriété. Ils se voient quotidiennement sur le chantier durant un projet et ont donc une relation particulière.

La formation

Les professionnels de travaux suivent une **formation initiale spécialisée par métier**. Cette spécialisation induit peu de contenu sur la performance énergétique, l'approche globale et les interfaces entre les postes de travaux. Cependant, on observe des formations initiales apparaître sur la rénovation énergétique (exemples : FEEBAT, la solive, l'école de la rénovation énergétique à Bordeaux, etc.).

Au cours de leur vie professionnelle, les professionnels du bâtiment n'ont pas d'obligations de suivre des formations continues techniques. Certains conseillers **France Rénov'** interviennent dans des formations initiales pour présenter l'écosystème de la rénovation énergétique. L'initiative Campus Réno propose des outils pour cela. **La formation continue** permet ensuite de se tenir aux courants des évolutions techniques une fois en activité. Les professionnels peuvent trouver ces formations auprès de leur chambre consulaire, leur organisation professionnelle, leurs distributeurs de matériaux ou d'autres acteurs privés.

La plupart de ces formations est assurée **par les distributeurs d'équipement et de matériaux,** de façon à capter l'entrepreneur.

FEEBAT

Depuis 2009, FEEBAT est le programme CEE qui accompagne la montée en compétences des professionnels sur la thématique de la rénovation énergétique. Depuis peu, ce programme concerne aussi la formation initiale.

Le label RGE

Aujourd'hui, beaucoup d'entreprises ne voient pas l'intérêt de demander la labellisation RGE. Elles ont suffisamment de chantiers sans cela et ont une image négative du label RGE (impact des entreprises frauduleuses sur la réputation des professionnels de travaux, coût de la qualification parfois perçu comme une taxe supplémentaire, temps de montage et complexité du dossier administratif pour demander la qualification).

Des **formations continues dédiées à la rénovation énergétique** existent également : via les opérateurs de compétences (OPCO) financés par les employeurs ou les organisations professionnelles, ou via les acteurs publics.

La participation à ces sessions de formation continue est variable et c'est **un enjeu de faire venir les salariés et ouvriers** - les premiers à réaliser directement les gestes de travaux - aux formations (et non le gérant ou secrétaire uniquement pour obtenir le label RGE).

Comme tout professionnel qualifié, les professionnels de travaux ont besoin que leurs compétences soient reconnues. Certains termes comme « formation » et « montée en compétences » peuvent être mal perçus, surtout venant d'autres personnes ne pratiquant par leur métier, et en particulier issues du service public. **Il est donc conseillé d'aborder ce sujet avec prudence et tact, pour que ce ne soit pas vécu comme une remise en cause de leurs compétences.**

Les autres dispositifs de formation

Créé en 2008, le programme **PRAXIBAT®** permet la mise à disposition localement de **plateaux de travaux pratiques** et de formation de formateurs destinés à exercer sur ces plateaux.

3 technologies sont proposées en particulier à la pratique : parois opaques, ventilation et éclairage. Les professionnels sont invités à utiliser ces plateaux dans le cas de formations initiales, de formations continues ou encore pour des reconversions de demandeurs d'emploi.

Des formations en ligne sous forme de MOOC gratuits existent également, comme ceux mis en place par l'ADEME et le Plan Bâtiment durable, le MOOC Bâtiment durable. https://www.mooc-batiment-durable.fr/fr/

Les objectifs de la plateforme sont :

— **D'aider à la montée en compétence des professionnels** de la filière bâtiment et immobilier sur les thématiques de la transition énergétique et du bâtiment durable en général (construction et rénovation).

— **La diffusion, auprès du grand public,** d'une connaissance des enjeux liés au bâtiment durable, en particulier la rénovation énergétique des logements.

Travailler avec les professionnels de travaux

Pour atteindre les objectifs ambitieux de rénovation du parc résidentiel annoncés par l'Etat Français, les professionnels de travaux doivent répondre présents et se mobiliser sur le sujet de la rénovation énergétique afin de proposer une offre suffisante et qualitative. Toutefois, ce n'est pas forcément leur intérêt premier et tous n'ont pas encore intégré que ce sujet devenait stratégique sur leurs métiers. L'une des missions du réseau France Rénov' est donc de travailler avec ces acteurs afin d'assurer l'existence de cette offre sur le territoire : sur les différents postes de travaux d'une part et dans le but de développer de nouvelles pratiques permettant la réalisation de projets plus ambitieux en termes de performance énergétique.

Cet objectif n'est pas forcément évident, les professionnels de travaux étant des acteurs privés et les Espaces Conseil France Rénov' des acteurs investis d'une mission de service public, leurs enjeux et objectifs poursuivis sont par nature différents.

Identifier les professionnels

Consulter les listes de professionnels en accès libre

— Consulter **l'annuaire RGE** (annuaire actuel, et annuaire historique)

— Consulter les adhérents à une **charte de professionnels** mise en place par une collectivité, un Espace conseil ou un Centre de Ressources (ex : Agence Parisienne du Climat -coachcopro, ALTE 69/ALEC Lyon, Envirobat Grand-Est)

— Consulter **tout autre annuaire en ligne** (pages jaunes, pagespro, annuaire.local.fr, etc.).

— Contacter le **service développement économique des collectivités** pour extraire des listes d'entreprises (risque que les listes soient rapidement obsolètes)

Veille territoriale

— Sur son territoire, **observer les enseignes et panneaux de chantier** au quotidien

— **Se déplacer dans des salons** avec des entreprises de travaux

— **Prêter attention aux devis** (nom de l'entreprise, qualification, spécialité, etc.)

Identifier les relais territoriaux pour toucher les professionnels

Comme indiqué précédemment, les professionnels ont des contacts réguliers avec de nombreux acteurs. Ces derniers ne partagent pas souvent leurs listes de contacts directement, mais se rapprocher d'eux et les sensibiliser aux enjeux de la rénovation énergétique peut permettre ensuite qu'ils sensibilisent voire mobilisent leurs réseaux.

Il est donc très pertinent de s'appuyer sur ces acteurs afin d'amplifier les actions de mobilisation des professionnels : contacts, newsletters, évènements, rencontres, etc.

Les réseaux de professionnels

— Les Chambres des Métiers et de l'Artisanat Régionales et les représentations départementales de la FFB et de la CAPEB (contacts disponibles auprès de l'ADEME)
— Des clubs et réseaux d'entreprises (Rotary Club, BNI, etc.)
— Des groupements d'artisans travaillant ensemble : Dorémi (contacts disponibles auprès de l'ADEME), coopératives d'artisans, etc.
— Annuaires en ligne, parfois en lien avec un énergéticien ou un réseau (Les pros du gaz, Hellio, Izi by EDF, etc.)

D'autres acteurs en lien avec les entreprises de travaux :

Les professionnels de la conception et de la maîtrise d'œuvre :
— Ces acteurs **coordonnent régulièrement les professionnels de travaux** sur leurs chantiers, ce qui les amène à mieux se connaitre et à développer une relation particulière avec eux (certains préfèreront travailler avec les mêmes professionnels, etc.). Ils peuvent donc être un très bon relais pour attirer des professionnels sur les sujets de la rénovation énergétique de qualité.

Les distributeurs de matériaux (fournisseurs, grossistes, négoces) :
— Les conseillers peuvent demander à être **invités aux événements** destinés à des professionnels installateurs ou à être mis en relation avec les meilleurs professionnels en affichant la volonté de travailler avec tous les acteurs privés (neutralité du service public)
— Au sein de ces enseignes, il est recommandé de cibler les **« conseillers de comptoir »** qui rencontrent tous les clients régulièrement au magasin (à la différence des « conseillers itinérants » qui vont sur les chantiers), et ainsi s'appuyer sur les relations qu'ont les distributeurs avec les professionnels de travaux.

Les comptables et experts-comptables, interlocuteurs privilégiés des professionnels de travaux pour la gestion de leur entreprise.

Préparer la rencontre avec les professionnels

Identifier les sujets à aborder

1 - Définir les objectifs du rendez-vous et les prioriser

Lorsqu'on prépare un rendez-vous (qu'il soit individuel ou collectif) il est important de **savoir ce que l'on en attend** : faire passer certaines informations, connaître l'avis de ses interlocuteurs, les convaincre (de se positionner sur la rénovation énergétique, de se former, de considérer l'Espace Conseil comme leur interlocuteur de référence sur le sujet, etc.), préparer des actions communes, etc.

Afin d'atteindre ces objectifs, il est utile de les prioriser afin de **savoir quels sujets aborder, et dans quel ordre**. Bien entendu, le déroulement du rendez-vous devra être flexible et tous les sujets ne devront pas nécessairement être abordés ou initiés par le conseiller.

2 - Sélectionner les sujets à aborder en premier pour briser la glace

Certains sujets permettent de **capter l'attention** des interlocuteurs (crédibiliser le conseiller, faire comprendre aux professionnels qu'ils ont un intérêt à l'écouter voire à travailler avec lui) : ils arrivent généralement en début d'échange pour lancer la conversation et ne pas risquer de perdre l'auditoire, mais il est également utile d'en dispenser durant la suite de la conversation pour le conforter dans sa première impression.

Ces sujets d'accroche doivent **montrer aux professionnels la compétence technique du conseiller** et sa compréhension de sa situation. Cette compréhension s'exprime par exemple à travers les problématiques partagées entre les professionnels et les conseillers France Rénov' ou la compréhension des besoins des professionnels dans leur activité.

Problématiques partagées	Besoins des professionnels auxquels répondre
— La nécessité de lutter contre les fraudes qui gangrènent le secteur — Les difficultés liées au label RGE ou à l'instruction de certains dossiers MaPrimeRénov' — Les incertitudes sur la mise en œuvre de certaines politiques publiques (exemples 2023 : audit énergétique, Mon Accompagnateur Rénov', etc.)	— Mieux comprendre les aides financières (et les obligations qu'elles leur imposent : devis, délais, etc.) — Gagner du temps sur certains aspects administratifs, limiter les devis ne menant pas à un chantier, etc. — Conserver voire renforcer la confiance de leurs clients, etc.

3 - Aborder des sujets importants pour le conseiller France Rénov', mais plus complexes à partager

La base de sujets présentée ci-dessus permet d'aborder plus sereinement des sujets moins attendus par les interlocuteurs, mais qui sont en revanche prioritaires pour le conseiller France Rénov' :

Le **rôle et les missions de l'Espace Conseil France Rénov'** : comment il peut accompagner les professionnels en étant un tiers de confiance neutre et gratuit, tout en admettant ses limites (suivi de certaines demandes d'aides, etc.). Présenter également l'écosystème de l'Espace conseil sur le territoire et au-delà.

Des **chiffres clés** sur le secteur de la rénovation énergétique, sur l'**accompagnement des particuliers** réalisé par l'Espace conseil, sur l'intérêt de viser une rénovation performante et les moyens d'y parvenir, etc.

Enfin à contrario certains sujets peuvent être **source de crispation** pour certains professionnels et sont donc à aborder avec circonspection, ou à éviter pour une première rencontre : **rénovation globale, formation ou montée en compétence** (souvent considérée comme une remise en cause de leur propre compétence), etc. Une relation ne se construit pas en un rendez-vous.

Quoi qu'il en soit, il est nécessaire **d'adapter le discours à son territoire, au contexte** présent (offre/demande, disponibilité des matériaux, évolutions réglementaires ou dans les dispositifs, etc.), **au public** mais aussi aux **compétences du conseiller** (éviter de s'aventurer sur des sujets non maitrisés, admettre ses limites : c'est là qu'est la force de l'Espace Conseil et du réseau **France Rénov'** qui peuvent prendre le relais).

Préparer le format de la rencontre

Une réunion **en présentiel facilite les échanges et la convivialité**. Pour en tirer profit au maximum et mettre les pros en confiance, l'accueil doit être préparé avec soin. L'idéal est d'accueillir les professionnels **autour d'un café** avec des discussions et présentations informelles.

Le conseiller peut structurer la prise de contact comme suit :

— Présentation de la personne (nom, fonction, structure, etc.)
— Présentation rapide de ses compétences et plus généralement de celles de l'**Espace Conseil France Rénov'** en choisissant les sujets les plus adaptés au professionnel.
— Être clair sur ce qui est attendu de cette prise de contact , par exemple un atelier sur les aides financières à organiser en commun, un partenariat de long-terme avec des fiches de qualification de projets, une présentation des activités de l'Espace conseil, etc.

Préparer sa posture

Le plus efficace est d'**adopter une posture proche de celle du quotidien des professionnels de travaux**, commerciaux ou des autres professionnels de leur écosystème : crédibilité, disponibilité (réactivité, rappel en cas de messages, etc.), proposition de se tutoyer, etc. De même, la priorité première des professionnels du bâtiment n'étant pas la protection de l'environnement, il vaut mieux les approcher avec d'autres arguments plus proches de leurs préoccupations économiques : rentabilité, efficience, réponse aux besoins des clients, etc.

Dans notre cas de service public, il est également important de se présenter comme un **acteur proposant un service de qualité, gratuit et public.**

Enfin, les professionnels du bâtiment fonctionnent beaucoup par bouche-à-oreille. L'organisation d'événements avec peu de monde, voire en bilatéral peuvent être plus efficaces que de gros événements.

Quel profil pour ces missions ?

Approcher et mobiliser ces professionnels ne nécessite pas le même profil que pour répondre aux demandes des particuliers.

Pour être crédible et les convaincre qu'ils ont de l'intérêt à dédier du temps à cet échange, il convient d'avoir une connaissance suffisante des chantiers, de ces professionnels, du service proposé par son Espace conseil et des sujets techniques (aides, performance énergétique).

Toutefois, ce n'est pas à ce chargé de mission d'être spécialiste sur ces sujets techniques. Il pourra renvoyer vers ses collègues lorsque la question devient trop spécifique ou les associer ponctuellement à ces rencontres pour l'appuyer.

Organiser une rencontre bilatérale avec un professionnel

Contacter le professionnel

Il est conseillé de **privilégier le téléphone** ou une **rencontre en présentiel** si l'opportunité se présente. Un email peut être envoyé en parallèle (pour remercier de la rencontre, transmettre des éléments concrets et ancrer les choses), mais il ne doit pas être envoyé seul (car il sera souvent ignoré).

Une fois la prise contact faite (décrite dans « Préparer le format de la rencontre »), le conseiller peut proposer une rencontre bilatérale en présentiel en définissant un créneau dans le temps (45 min). Si le professionnel n'est pas volontaire, il est conseillé de ne pas insister ; le professionnel sera peut-être motivé un autre jour (en cas de problème de disponibilité à court terme du professionnel, il est possible de planifier un rendez-vous dans 3 à 4 mois, quand il aura plus de temps).

Comment pitcher ? l'exemple d'un conseiller **France Rénov'**

Chacun est libre de faire sa propre phrase d'introduction. Pour être à l'aise lors de la prise de contact et donner bonne impression, il est conseillé de la préparer et de la connaître par cœur.

Exemple de présentation par un conseiller :

[Prénom, nom], je travaille pour l'espace France Rénov' *au sein de [nom de la structure ou collectivité]. Nous accompagnons les porteurs de projets de rénovation énergétique pour l'habitat individuel. Mon rôle est, notamment, de faire le lien avec tous les professionnels du territoire afin de fluidifier la réalisation massive de rénovations de qualité.*

Et vous-même ? Pouvez-vous me présenter votre métier et votre rôle au sein de l'entreprise / en tant qu'artisan ?

Qui contacter au sein d'une entreprise de travaux ?

En fonction de la taille de l'entreprise, il est conseillé de prendre contact avec différentes personnes. Pour une entreprise individuelle ou de petite taille, qui ne dispose pas d'un service commercial, le gérant de l'entreprise est la bonne personne à contacter.

Si un service ou un poste commercial existe, le conseiller peut le contacter en priorité.

Prévoir la rencontre en présentiel

L'idéal est d'organiser la rencontre dans un **lieu dédié** (locaux de la collectivité idéalement, de l'Espace conseil ou d'un acteur relais, etc.) et d'adopter une **posture professionnelle** permettant de valoriser les conseillers France Rénov': leur conseil a de la valeur et mérite de se déplacer pour les rencontrer.

L'approche doit être adaptée en fonction :

— Des personnalités des conseillers France Rénov', de leurs compétences et expériences professionnelles

— Des personnalités des professionnels de travaux locaux, des territoires et spécificités locales

Quelle durée pour une première rencontre ?

La durée de la rencontre doit être adaptée à l'interlocuteur :
Soit assez courte (20-30 min) ; l'objectif de cette rencontre est de donner envie de se revoir
Soit plus longue (1h) ; l'objectif est alors d'approfondir les sujets.

Préparer une discussion bilatérale

Pour être réussie, une discussion bilatérale implique de **s'adapter à son interlocuteur pour capter son intention**. Une **démarche en deux temps** peut être résumée comme suit :

TEMPS 1 → **TEMPS 2**

— **Ecouter et comprendre** les contraintes et enjeux, ainsi que les peurs et enthousiasmes du professionnel.

— **Montrer de l'empathie et du respect** (enjeu de la posture, se mettre au même niveau, sur un pied d'égalité).

— **Poser des questions pour montrer l'intérêt** qu'on lui porte, **reformuler** pour montrer qu'on cherche à comprendre et s'assurer qu'on a bien compris.

— **Présenter le rôle de l'Espace Conseil** (éventuellement avec quelques diapositives - 10 maximum), de manière ciblée et adaptée à l'interlocuteur. Rester flexible en fonction des réactions.

— **Mettre en avant les avantages de l'accompagnement du conseiller France Rénov'**
(= ce qu'il peut leur apporter, sa connaissance des aides financières, etc.) par rapport à ce qui a été dit (les besoins des pros)

Organiser une rencontre collective avec plusieurs professionnels

Préparer la rencontre collective

Ce type d'actions ne rencontre pas toujours une fréquentation élevée. Les réunions plénières ne rentrent pas dans les habitudes des professionnels (parfois même lorsque c'est organisé par des fédérations professionnelles). Pour qu'une réunion collective réussisse, il est important de prendre en compte les habitudes des professionnels et de s'y adapter. **S'appuyer sur les relais identifiés** permet d'augmenter la portée et les chances de réussite de l'événement.

Des outils à disposition

Des outils peuvent être mis à disposition à l'échelle nationale (Expérénos, campus réno) ou en fonction des territoires. En Occitanie, la Région a créé un kit apéro Occitanie avec un support type pour des réunions avec des professionnels (présentation des aides financières, etc.).

7 conseils pour organiser un évènement collectif

1 Se greffer à un événement existant

Créer un évènement n'est pas facile, et y faire venir les professionnels encore moins. Il est parfois plus simple de s'associer à un acteur déjà identifié par ces acteurs, qui a l'habitude de leur proposer ce type de format (journée portes ouvertes chez un distributeur de matériaux, réunion d'information d'une organisation professionnelle, etc.).

2 Choisir des horaires adaptés…

…aux contraintes des pros et respecter les horaires de début et de fin prévus. Ces horaires peuvent varier en fonction des habitudes locales, il est conseillé d'essayer plusieurs créneaux avant de choisir le plus adapté :

- très tôt le matin (7h) avant que les pros du bâtiment aillent sur le chantier ;
- sur le temps de la pause déjeuner (11h30 – 13h) ;
- le soir (18h – 19h) pour un format apéro.

3 Choisir un lieu qui parle au pro

Ce lieu doit lui donner envie, faire partie de son quotidien ou correspondre à son centre d'intérêt : un chantier, chez un fournisseur de matériaux, chez un autre professionel, voire même aller vers ses intérêts extra-professionnels (stade, etc.).

4 Prévoir un cadre propice à la convivialité

Faciliter l'écoute, le partage du quotidien, des difficultés et réussites pour créer un climat de confiance. Faciliter le franc-parler et identifier des sujets pour les réunions suivantes. Prévoir de quoi se restaurer : café et croissants le matin, brunch le midi, apéro le soir (attention à l'alcool).

5 Construire l'ordre du jour…

…en prenant en compte les préoccupations des pros (exemples 2023 : évolution des aides et arrivée de Mon Accompagnateur Rénov').

6 Privilégier la synthèse à la longueur

Les pros aiment le concret et réfutent les longs discours ; prévoir plutôt court (1h à 1h30) et percutant, voire concret (témoignages, visite des sites, démonstrations, exemples de résolutions de problèmes par exemple sur les aides financières) avec des interventions de pros et des sessions de questions / réponses.

7 Prévoir des relances

Faire des relances par téléphone (2 jours avant et le jour même) et des rappels téléphonique ou SMS pour les inscrits (pour ne pas qu'ils oublient).

Et après… ? Garder le contact sur le long-terme

Au-delà des actions ponctuelles, le maintien du contact sur le long-terme est la clé pour développer une relation de confiance avec les professionnels. L'objectif serait que le recours à France Rénov' devienne un réflexe ou une habitude pour eux. On distingue ici le lien formel et le lien informel.

Le lien formel

Le **lien formel** peut se maintenir via :
— La **signature de chartes** ou la création d'**annuaires de professionnels**, et leur animation

— L'envoi de **newsletters** mises en page, avec des articles courts sur des sujets répondant à des besoins des professionnels (synthèse et vulgarisation des évolutions réglementaires, des aides financières, etc.)

— Des **actions** (assistance, aide à la rédaction des devis et factures, etc.) organisées par les Espaces Conseil France Rénov' à destination des professionnels

— L'implication des professionnels dans l'animation de ce lien via **la valorisation de leurs actions** (témoignages sur des chantiers, présentation des métiers en tension, d'entreprises locales, fiches de retours d'expériences, vidéos, texte, audio, témoignage en salle lors de présentation à des pairs ou des visites de chantier)

L'animation de groupements d'entreprises

Les Espaces Conseil France Rénov' peuvent avoir un rôle-clé dans l'animation d'un réseau de professionnels et l'émergence d'une nouvelle offre via la constitution de groupements d'artisans.

Ces groupements permettent à ces professionnels de :

— Mutualiser certains frais fixes

— Monter en compétences sur certains sujets au contact des autres entreprises, et mieux articuler leurs postes de travaux avec les interventions de leurs homologues

— Proposer une offre plus élargie aux clients

— Avoir des chantiers plus conséquents

Dans les territoires où la collectivité est particulièrement impliquée dans la rénovation énergétique, la mise en place d'une incitation (aide financière, appel à manifestation d'intérêt, etc.) à la mise en place de groupements de professionnels est un bon moyen de fédérer les professionnels autour des objectifs de la collectivité.

— Des **interactions officielles** avec les représentants des professionnels du bâtiment, notamment pour faciliter le relai d'information sur des événements ou formations. Le poids politique des organisations professionnelles et de leur influence auprès des élus locaux est important. C'est donc primordial d'entretenir de bonnes relations avec les fédérations.

Le lien informel

Le lien informel est crucial pour **maintenir une relation de confiance et de proximité** avec les professionnels de travaux. Cela permet de comprendre leurs enjeux et de pouvoir y répondre plus efficacement. Les conseillers France Rénov' se rendent disponibles pour les professionnels en cas de besoin d'analyse d'un dossier ou pour toute question. Le fait d'avoir une personne dédiée aux professionnels au sein de l'Espace Conseil France Rénov' fluidifie ces échanges informels.

Ces échanges réguliers sont **plus faciles par téléphone, ou par SMS**, les mails et courriers étant peu utilisés par ces acteurs. Sur une fréquence trimestrielle par exemple, le conseiller France Rénov' peut prendre contact par téléphone pour transmettre des informations (évolution des aides financières ou de la réglementation) et prendre des nouvelles sur l'activité du professionnel (réception de chantiers, à l'occasion d'un devis de ce professionnel transmis par un particulier, etc.).

Il est également utile de se rendre à des **salons ou événements locaux** (par exemple organisés par des distributeurs de matériaux), pour croiser les entreprises partenaires y participant de façon moins formelle.

Le suivi des actions

La mise en place d'un reporting et suivi des entreprises rencontrées par le conseiller France Rénov' permet d'avoir une vision objective de leur évolution : nombre d'acteurs rencontrés, sujets traités (aides financières, rénovation performante, etc.).

En synthèse, on constate que les modes d'approches et de travail des professionnels de travaux sont divers.
En tant que conseillers France Rénov', n'hésitez pas **à partager ou à faire remonter au national vos initiatives** concernant la mobilisation des professionnels, réussies ou non. Vos retours d'expérience, votre adaptation au territoire local, sont autant de **sources d'inspiration pour d'autres territoires** !

Notes

L'ADEME EN BREF

À l'ADEME – l'Agence de la transition écologique – nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, air, économie circulaire, alimentation, déchets, sols, etc., nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Les collections de l'ADEME

ILS L'ONT FAIT
L'ADEME catalyseur :
Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.

EXPERTISES
L'ADEME expert :
Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard.

FAITS ET CHIFFRES
L'ADEME référent :
Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.

CLÉS POUR AGIR
L'ADEME facilitateur : Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en oeuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.

HORIZONS
L'ADEME tournée vers l'avenir :
Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ADEME
AGENCE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

CLÉS POUR AGIR

MOBILISER LES PROFESSIONNELS DE TRAVAUX autour de la rénovation énergétique

Ce guide aide le lecteur à mieux comprendre les professionnels de travaux (artisans, entreprises) : leur écosystème, leurs pratiques, leurs habitudes et leurs enjeux. Il s'adresse en particulier aux membres du réseau France Rénov' et propose des conseils pour créer du lien entre ces professionnels du bâtiment et ce service public de la rénovation de l'habitat.

Cette synthèse a été élaborée par un groupe de travail animé par l'ADEME sur l'année 2022 – 2023.

France Rénov', c'est votre nouveau service public de la rénovation de l'habitat, porté par l'État avec les collectivités locales, et piloté par l'Agence nationale de l'habitat (Anah).

Vous avez un projet de rénovation énergétique ?

Les conseillers **France Rénov'** vous guident gratuitement dans vos travaux pour améliorer votre confort et diminuer vos consommations d'énergie.

Pour prendre contact avec un conseiller France Rénov' :

France Rénov'
Le service public pour mieux rénover mon habitat

france-renov.gouv.fr
0 808 800 700 Service gratuit + prix appel

BAC DE TRI