

Référence : P09.04 / 0000458



Valoriser et étendre la démarche Energissime

FICHE RESUMÉ

A / Le site www.energissime.fr : une avancée bien accueillie

L'étude d'évaluation conduite en 2011 auprès d'échantillons de particuliers et de professionnels montre que le site répond bien aux objectifs qui avaient présidé à sa conception.

Energissime.fr est perçu comme un outil d'information crédible et objectif sur le territoire large de la maîtrise de l'énergie dans le logement. Il offre aux particuliers une vision globale du secteur et des solutions possibles. L'originalité de son approche, qui part des préoccupations et priorités des propriétaires pour les guider vers la performance énergétique en les invitant à s'appuyer sur les professionnels, suscite l'adhésion des deux cibles :

- **Les particuliers y trouvent une aide dans leur démarche de travaux**
- **Les professionnels adhèrent au caractère pédagogique de la démarche**, qu'ils perçoivent comme devant faciliter leur propre tâche en ce domaine. Enfin, **il valorise leur rôle de conseil.**

B / Un site national intégrant des mini-sites locaux

Les deux rubriques ayant une approche focalisée sur l'échelle locale (« Près de chez vous » et « Espace professionnels ») suscitent toutefois étonnement et incompréhension. La seconde version sur site Internet s'achemine donc vers une déclinaison du site à deux échelles distinctes :

- **Un site national** : www.energissime.fr dédié à l'accompagnement des particuliers, mais aussi des professionnels. Il fait l'objet d'un effort ininterrompu d'enrichissements de contenus, sur la base de l'étude d'évaluation et de l'étude visant à mieux comprendre les besoins et attentes des particuliers, et afin de faire consensus entre les acteurs économiques. Il devient ainsi un site de référence sur l'approche thermique des travaux d'amélioration de l'habitat.
- **Des sites locaux** intégrés au site national (c'est-à-dire permettant l'accès à toute sa richesse informative), aux couleurs des collectivités, et offrant la possibilité aux animateurs territoriaux d'y insérer des contenus locaux (agenda des évènements, points conseils locaux, outils spécifiques créés localement...).

C / Une nouvelle vision des dispositifs locaux Energissime

Le positionnement des opérations consiste à s'appuyer en tout premier lieu sur les artisans, qui constituent la force de vente au contact du client final. Il s'agit également de faciliter le dialogue entre :

- Les entreprises et les habitants consommateurs,
- Les différents corps de métiers,
- L'ensemble des protagonistes impliqués dans la filière : négoce, organisations professionnelles, artisans et entreprises, services déconcentrés de l'Etat, collectivités territoriales et leurs opérateurs (centres Pact et Habitat & Développement, Agences Locales de l'Energie)

Le besoin d'échanges au sein des filières locales a bien été confirmé et impulsé sur les territoires. Le concept des rencontres sur chantier suscite l'adhésion des entreprises participantes : sa principale force est d'ancrer les échanges en matière d'amélioration thermique sur une situation concrète, qui permet l'approfondissement de thèmes techniques, l'écoute des particuliers en dehors de toute démarche commerciale et la rencontre de partenaires de travail potentiel.

Mais la nécessité de mobiliser en nombre les artisans implique de multiplier les rencontres de professionnels assez peu disponibles. Et les succès s'avèrent coûteux à multiplier tant que leur organisation n'est pas portée localement. La recherche de modes d'animation plus proches du terrain s'avère ainsi indispensable, d'où la nécessité de faire reposer le déploiement d'Energissime sur l'implication concrète d'acteurs locaux ou de collectivités, au travers de financements et/ou de la mise à disposition de ressources humaines.

Plusieurs facteurs apparaissent dorénavant comme facilitateurs de la mobilisation de la filière :

- L'organisation d'évènements plus ponctuels mais de plus grande ampleur,
- La mise à disposition d'outils permettant de rendre service de manière plus complète et plus claire aux professionnels : informations synthétiques sur les politiques publiques et leurs perspectives, outil de communication pour la prescription du site Energissime, accès à l'outil d'e-learning du CAH e-nergieBAT, éléments de compréhension des attentes des particuliers et d'argumentaires adaptés aux différents profils de propriétaires,....

- La conduite d'opérations pro-actives à destination de la demande locale afin d'éveiller un marché aujourd'hui en sommeil.

D / Une offre Energissime à destination des collectivités territoriales

Les attentes des particuliers révélées par l'analyse de cinquante entretiens approfondis montrent que le public continue à se sentir désorienté en face d'une filière trop peu structurée et qu'il oriente spontanément sa demande de conseil et de réassurance vers la collectivité locale.

L'offre Energissime se structure sur les axes suivants, en fonction de l'attitude des collectivités :

- L'apport d'une expertise sur le marché de l'amélioration de l'habitat, sous forme d'une étude bilan, et de la proposition de formations,
- La proposition d'outils pour l'action : déclinaison locale du site www.energissime.fr, guide pour l'animation des opérations, guide de la communication locale comprenant les outils déjà élaborés,....
- La possibilité d'un accompagnement sur mesure,
- Des partenariats facilités avec les adhérents du CAH (aujourd'hui plus de 50)

L'activité de portage de cette offre n'entre pas dans le rôle et les missions du CAH, qui est avant tout une instance de réflexion, d'échanges et d'études. Le CAH a donc réfléchi à la **création d'un opérateur-commercialisateur en association avec d'autre(s) acteur(s)**, plus à même de porter cette offre. Le CAH conserverait naturellement un droit de regard par un contrat d'exploitation de la marque qui lui permettrait de garantir le respect de la neutralité commerciale du site et le cap d'un développement qualitatif du marché.

Les collectivités se montrant de plus en plus impliquées sur des actions de dynamisation locale du marché de l'amélioration thermique du parc privé, un marché semble bien émerger, qui pourrait être encore stimulé par les réflexions du Gouvernement sur le « guichet unique de la rénovation thermique » que le CAH suit attentivement.

Le déploiement d'une telle offre s'appuiera sur une évolution du site Internet dans le sens d'une réponse plus complète aux attentes des particuliers et des professionnels. Les premiers recherchent avant tout un outil d'aide à la décision et au passage à l'acte complet (ce qui suppose des avancées en termes d'auto-évaluation, d'estimation des dépenses de rénovation thermique et de modalités de financement, voire d'assurance). Les seconds expriment quant à eux des besoins de soutien pour répondre aux impératifs de qualité pour l'atteinte des objectifs du « Débat National sur la Transition Énergétique ». Pour les mobiliser efficacement et durablement, ils devront percevoir les bénéfices des démarches Qualité qu'ils auront engagées, en termes de chiffre d'affaires.

La mise en place d'un système de mise en relation entre propriétaires, occupants ou bailleurs, et entreprises permettrait de répondre à la fois aux attentes des particuliers et aux besoins des entreprises.

Le dossier « Energissime / e-nergie-BAT » déposé par le CAH en réponse à l'appel à projet 2012 de la DGEC pourrait constituer un moyen de financer l'ensemble ces divers chantiers. Un acteur des C2E a en effet manifesté son intérêt pour cette action et les négociations sont en cours pour la conclusion d'un accord.