



Doctrine « commune » sur les plateformes locales de la rénovation

Octobre 2014

Qu'est-ce qu'une plateforme ?

C'est une organisation sur un territoire donné pour : 1°) faciliter le passage à l'acte du public en matière de réalisation de travaux de rénovation énergétique, 2°) mettre en place les conditions de la bonne réalisation des travaux aussi bien en terme de qualité, de coût que de performance. Il ne s'agit pas uniquement d'un outil mais d'une gouvernance adaptée garantissant : la diversité des acteurs impliqués et à impliquer, la mise en confiance du public pour agir, l'intégration à un projet de territoire et les conditions nécessaires pour tendre pas à pas vers la massification.

Le principe de base est qu'aucun acteur n'est ni légitime ni apte à porter seul le sujet. En effet, de très nombreux acteurs agissent déjà et doivent désormais agir plus efficacement dans un cadre de coopération organisé pour créer un véritable marché (offre – demande) de la rénovation énergétique du bâtiment.

L'organisation doit être souple et adaptée à la réalité des chantiers et à l'organisation des chaînes de valeur, notamment en permettant à un maximum d'acteurs de constituer un point d'entrée ou d'apporter une valeur ajoutée dans l'accompagnement opéré par la plateforme. De nombreuses études montrent que l'approche unique qui viserait à proposer un tuyau à une entrée et une sortie est purement théorique et constitue une impasse dans la recherche de massification. Si tel est le cas, il convient donc de la conjuguer avec une approche d'animation permettant de couvrir un spectre (de travaux, de particuliers, de professionnels) plus large.

Il est donc important de clarifier le concept même de plateforme :

- ce n'est pas un « guichet unique » ; mais le guichet unique (numéro national) est un des points d'entrée du dispositif
- un site internet (plateforme informatique) ne peut constituer à lui seul une plateforme ; il en est seulement l'un des outils de communication et d'information ;
- la plateforme ne peut donc pas être entendue au seul sens d'une « place de marché », dématérialisée, mettant en contact des projets et des entreprises (même si l'outil « place de marché » peut trouver sa place au sein d'une plateforme.

Qui organise ? Qui fait ?

C'est la collectivité territoriale porteuse du projet qui organise la plateforme et qui en garde la maîtrise au sens où elle est garante des principes et des procédures pour son bon fonctionnement. Maîtrise ne signifie pas qu'elle supporte toute la responsabilité de la plateforme qui doit être par essence partagée entre les acteurs participants.

Les différents services de la plateforme peuvent être assurés par plusieurs acteurs publics ou privés (collectivité, EIE, CCI, CMA, OP, entreprises, SCIC, opérateurs énergétiques...) qui définissent ensemble une organisation, une répartition des rôles, des règles de déontologie.... Vis-à-vis de la sphère privée, plusieurs acteurs peuvent jouer un même rôle dans le dispositif, dans un cadre à la fois concurrentiel et de collaboration au projet commun (« coopération »). Il s'agira dans ce cas de formaliser d'un point de vue contractuel, les relations entre la plateforme et ces différents acteurs privés (ex : société d'assurances, banques, artisans, opérateurs énergétiques, grossistes en matériaux) : la neutralité de la plateforme provient à la fois du fait qu'elle peut donner sa place à

tous, mais aussi que cette place doit être subordonnée au respect des objectifs communs et à une capacité de contrôle

Qui est ciblé ?

La cible, en termes de segments du parc de logements et de caractéristiques des ménages visés, est définie par le territoire après analyse de ses enjeux propres et la caractérisation de son parc et de sa population. Dans une optique de marché de masse et d'effet levier de la plateforme, il est conseillé dans tous les cas de cibler en particulier les acteurs en situation de faire des travaux « tout court » (quelle que soit leur nature) et de les amener à intégrer l'énergie dans ces travaux avec un objectif de performance BBC compatible. Face à ce ciblage, il faut mobiliser et accompagner les acteurs de la plateforme pour que : 1°) ils soient en mesure de détecter les acteurs en situation de faire des travaux « tout court » (on revient à la multiplicité des portes d'entrée de la plateforme), 2°) ils s'attachent systématiquement à faire évoluer un projet de travaux vers un « plus efficacité énergétique » tout en répondant à la motivation initiale du porteur de projet.

Quels apports des partenaires régionaux, ADEME et Région notamment ?

De par leur nature et leurs objectifs, les plateformes sont des projets complexes à monter. Cette complexité interroge la contribution des différents acteurs et la nature de l'accompagnement des acteurs institutionnels (ex : Etat, Région, ADEME). Ainsi, au-delà des apports et accompagnements listés ci-dessous, l'avancée des projets et les besoins des porteurs de projets nécessiteront des évolutions adaptatives et des expérimentations dans les accompagnements apportés par l'Etat, la Région et l'ADEME.

Nature des accompagnements et contributions actuelles :

- apport d'un ensemble d'études (ORECA, CERC, OPEN régionalisé, enseignements du projet MARIE, bilans PRIS, résultats ANAH et programme Habiter mieux...) aidant la collectivité territoriale à organiser son projet et à bien définir sa cible ;
- apport d'un ensemble de dispositifs de soutien aux différents acteurs qui seront des contributeurs aux plateformes (ex : financement PRIS EIE, convention CRMA...)
- financement du démarrage des plateformes : c'est-à-dire les postes ou parties de postes dédiés pour faire fonctionner la plateforme (ceci, pas uniquement au sein de la collectivité), mais aussi certaines actions innovantes dont des actions de communication ;
- faciliter le partage d'expérience entre porteurs de projets de plateformes et à terme entre plateformes ; faciliter le partage d'expériences à l'échelle nationale et européenne et faire remonter les retours d'expériences de la région
- faciliter la mise à disposition d'outils (publics ou libres) et la mise en relation avec les apporteurs de services existants ou acteurs potentiels contributeurs aux services de la plateforme pour gagner du temps et de l'argent sur le développement des plateformes ;
- créer ou négocier de nouveaux services utiles aux plateformes dont le montage est plus pertinent au niveau régional ou au-delà (ex : AMI bancaire ; rencontres business)

Quel modèle économique pressenti ?

La plateforme devrait s'appuyer sur les « business » existants (au sens d'embarquer l'énergie dans les projets courants de rénovation des logements : ravalement de façade, toiture, aménagement de pièces supplémentaires, extensions de bâtiments, réhabilitation, mais aussi des offres de services portés par les acteurs déjà positionnés sur le marché de la rénovation et de l'énergie) pour tenter de les faire évoluer ou mieux coopérer pour un meilleur service rendu (qualité, coût, performance, délais, fiabilité...) au final à l'utilisateur / client de la plateforme. Les coûts afférents à la plateforme sont principalement associés au pilotage de l'organisation locale et aux actions spécifiques qui doivent lancer la machine (sachant que l'idée reste de s'appuyer en priorité sur les actions portées par

d'autres et intégrées dans leur stratégie propre). Les financements régionaux interviennent sur cette phase d'amorçage de 3 ans.

D'une manière générale, c'est la capacité des plateformes à susciter et/ou répondre à une demande (B to C : qualité des services apportés au consommateur ; ou B to B : pertinence des services apportés aux entreprises partenaires, en lien avec leurs propres stratégies et besoins) qui pourra éventuellement leur permettre de susciter un consentement à payer ces services.

Au-delà de la période d'amorçage, le cas échéant, la collectivité locale porteuse pourra choisir de maintenir certains financements eu égard à l'efficacité du dispositif, en créant éventuellement un tour de table financier élargi avec des partenaires privés.

Au final, aucun modèle économique n'est actuellement pressenti ou recommandé. Par contre, il est recommandé de travailler sur des aspects essentiels : l'animation, le suivi et la mesure de l'efficacité du dispositif qui démontrera le consentement à payer par les bénéficiaires (toutes les parties prenantes professionnelles et particuliers), la régulation (contrôle des travaux, gestion des réclamations précontentieuses type RGE, ...), les garanties accordées pour rassurer les particuliers, ...

Quelles articulations plateforme, ALEC, EIE ... ?

Une ALEC est un outil opérationnel que se donnent des collectivités pour accompagner la réalisation de projets de MDE, d'EnR ou de transport sur leur territoire. Les cibles d'intervention possibles et les projets accompagnés sont très larges (grand public, collectivités, entreprises...).

La plateforme est un outil plus précis en termes de ciblage et de projets et peut constituer un des pôles d'une ALEC ; elle peut également fonctionner sans être adossée à une ALEC en fonction de la situation du territoire.

Le PRIS EIE constitue un des acteurs de la plateforme : il peut soit rester extérieur à la plateforme ou bien encore être complètement intégré à la task force qui pilote la plateforme. Sa compétence de base et son travail d'identification du jeu d'acteurs local (public et privé) — tel que demandé par la note de cadrage des E.I.E. — doit lui permettre de se positionner dans le faire ou l'organisation du faire selon les choix opérés par la plateforme.

Le PRIS EIE reste un point d'entrée possible, incarnation du guichet unique local. Il constitue la partie émergée du dispositif, bien visible des particuliers et de professionnels.

Articulation plateforme et opérations programmées habitat ?

Même si les enjeux qui sous-tendent les deux politiques sont différents, il y a des convergences à trouver dans la mesure où cela pourrait permettre d'augmenter leurs impacts respectifs. L'idée d'une meilleure connaissance et acculturation respective entre les acteurs impliqués localement dans la mise en œuvre de démarches programmées habitat et plateforme est un point de départ mais il pourrait être envisagé d'aller plus loin avec des démarches plus intégrées entre elles à certaines étapes du processus de rénovation avec des mutualisations de moyens ou d'outils.

Même si des expérimentations spécifiques pourraient être lancées sur ce dernier point sur un ou deux projets de plateforme, l'articulation opérationnelle entre plateformes de la rénovation et OPAH/PIG devrait être étudiée et travaillée de manière systématique dans les dossiers.