Restitution de la Journée annuelle SERAFIN / EU PEERS du 6 Juin 2025

Cette note synthétise les messages clés partagés lors de la 2ème édition de la journée annuelle SERAFIN / EU Peers, devant les représentants des acteurs du marché de la **rénovation énergétique performante**.

L'**Association SERAFIN** rassemble les acteurs dédiés à la rénovation énergétique performante, notamment les sociétés de tiers-financement qui jouent un rôle essentiel dans l'atteinte des objectifs de rénovation en accompagnant les ménages et les copropriétés sur l'ensemble de leur parcours de rénovation globale et performante.

EU Peers est un projet européen du programme LIFE dont l'objectif est de structurer la communauté des accompagnateurs de la rénovation énergétique à l'échelle européenne, selon le modèle d'OSS (One-Stop Shop).

Matinée : 3

Introduction – Rappels sur le marché de la rénovation performante des logements privés par Jean Pascal Chirat (Saint Gobain- Club de l'Amélioration de l'Habitat)....3

Présentation de la journée par Sébastien Descours (FIDEO-BRE/EU Peers/Filao Labs) 3

Point sur l'actualité des Sociétés de tiers-financement et de SERAFIN par Alice Morcrette (SERAFIN / SPEE Hauts de France) 3

La feuille de route de la Commission Européenne sur l'efficacité énergétique des logements par Christophe Milin (CINEA)....4

EU PEERS – la communauté de pratique des « One Stop-Shops » par Jenny Claire Keilmann (Climate Alliance - EU Peers)....5

Signature d'un partenariat entre Filao Labs et La Communauté des MAR avec Françoise Réfabert (Filao Labs) et Sébastian Ruiz (La Communauté des MAR) 5

Fideo - Banque de la Rénovation Énergétique : sous quelles conditions cette structure peut-elle changer la donne ... pour les acteurs publics et les meilleurs acteurs privés de la rénovation performante ? 6

Introduction et génèse de FIDEO-BRE par Françoise Réfabert (Filao Labs / SERAFIN / FIDEO-BRE) 6

Le marché du financement de la rénovation : Retour sur le projet FIRENO + Lucas Chabalier (Agir pour le Climat)....10

Le Compte Rénovation par FIDEO-BRE, 1ère étape d'un instrument de financement fondé sur la qualification des données, pour que les banques puissent répondre aux attentes des régulateurs, des investisseurs, de leurs équipes et de leurs clients par Stéphanie Flacher (FIDEO-BRE / Filao Labs), Maxime Lenglet (SERAFIN / Oktave), Frédéric Vezon (FIDEO-BRE / Neovision Partners) 11

L'intérêt de FIDEO-BRE pour les acteurs et pour les banques/financeurs: Table ronde avec Philippe Weill (SG), Alain Kauffmann (BEI) 14

La Banque Européenne d'Investissement (BEI) s'inscrit résolument dans une stratégie de soutien aux initiatives qui favorisent un financement structuré, innovant et durable de la rénovation énergétique des logements privés, avec une forte ambition sociale et une vision à long terme. 15

Dans la continuité de son engagement en faveur des Sociétés de Tiers Financement françaises, la BEI suit avec attention l'évolution du projet FIDEO-BRE. Ce projet vise notamment à répondre aux enjeux de

structuration, de fiabilisation et de sécurisation des données, issues des processus qualité des opérateurs de la rénovation énergétique et en lien avec la Taxonomie Européenne. *15*

Cette industrialisation des flux de données constitue un socle essentiel pour bâtir une ingénierie financière et assurancielle robuste, capable de massifier le financement des rénovations à l'échelle européenne. *15*

Conclusion des échanges de la matinée par Françoise Réfabert (FIDEO-BRE/EU Peers/Filao Labs) *15*

Les MERCIS InnoReno Sébastien Descours (FIDEO-BRE/EU Peers/Filao Labs) *16*

La valorisation des droits à construire pour financer la rénovation Action Tank - Entreprises et Pauvreté (Guillaume Ginebre) remis pas Diego Harari (Vinci) *16*

L'étude sur le gain en valeur verte comme vecteur majeur d'incitation à la rénovation Ithaque (Jean Régis de Vauplane) remis par Marie-Aimée Boury (SG) *16*

Après-midi : **17**

FIDEO : Développement et CONVERGENCE des pros avec Charles Arquin (Pouget Consultants / SERAFIN / FIDEO-BRE) *17*

ANAH : perspectives et enjeux ? Vincent Feuillette (ANAH) *17*

Remise du grand « MERCI à EcoHabitat pour son œuvre au service des plus pauvres (Franck Billeau) *17*

Stratégie du projet FIDEO pour développer ses réseaux de distribution par Julien Robillard (FIDEO-BRE / Filao Labs) avec le témoignage de Sébastien Enault (CABESTAN) *18*

La convergence des professionnels vers des référentiels et une démarche qualité par Antoine Hervé (Pouget Consultants) *21*

Discussion sur la mise en œuvre du contrôle de la qualité sur le terrain et de l'assurabilité des projets sur ces bases avec Julien Fortin (URBANIS), Florent Chatelain (Marsh), Nicolas Depreux (SPEE Hauts de France) *23*

Regard sur les enjeux de performance du leader mondial en courtage en assurance MARSH 23

Regard de Julien Fortin, DG du réseau URBANIS sur la mise en œuvre de la qualité d'un point de vue de l'AMO 24

Regard de Nicolas Depreux, technicien de la rénovation au sein du SPEE des Hauts de France en qualité de MOD 24

Remise du « MERCI » InnoReno développement de l'offre *25*

Conclusions de la journée *25*

Matinée :

Introduction – Rappels sur le marché de la rénovation performante des logements privés par Jean Pascal Chirat (Saint Gobain- Club de l'Amélioration de l'Habitat)

Jean Pascal Chirat, au nom du groupe Saint Gobain et du Centre d'Amélioration de l'Habitat (CAH) a accueilli les participants en rappelant l'implication du groupe Saint Gobain dans le marché de la rénovation.

Il a pointé en particulier ses potentiels de croissance d'une quinzaine de milliards d'euros et la nécessité de trouver les financements nécessaires pour alimenter cette croissance.

Présentation de la journée par Sébastien Descours (FIDEO-BRE/EU Peers/Filao Labs)

Sébastien Descours (FilaoLabs, SERAFIN, EU Peers, FIDEO-BRE) a présenté le programme de la journée et les sujets abordés par les intervenants.

Il a salué un marché désormais extrêmement dynamique, avec des acteurs fortement impliqués dans cette croissance rapide :

- l'État et ses agences, très à l'écoute des parties prenantes permettant ainsi la co-construction des règles de fonctionnement et mettant à disposition des ménages des sommes conséquentes,
- les banques, qui peu à peu trouvent les voies et moyens pour atteindre leurs ambitions volontaristes de financement d'un secteur stratégique pour elles,
- les accompagnateurs, bureaux d'études et sociétés de travaux, qui collaborent toujours mieux et sont tous engagés dans une progression de la qualité.

Cette "coopétition" (collaboration entre concurrents) et ce fonctionnement en consortium ou en groupements sont particulièrement fructueux et certaines initiatives mises à la disposition de tous méritent d'être saluées :

⇨ EU Peers et SERAFIN ont ainsi créé les "MERCI"s de la rénovation pour saluer des engagements ou des travaux, qui ont eu un impact fort sur la croissance de la demande et la sécurisation des parties prenantes, les ménages au premier chef.

La demande étant désormais de bon niveau, les politiques publiques auront pour enjeu désormais de **faire croître l'offre tant en quantité qu'en qualité**, dans les métiers intellectuels comme manuels : il manque 250 000 professionnels de la rénovation dont une large part d'artisans et d'ouvriers qualifiés.

Le secteur de la rénovation s'engage également toujours plus pour optimiser l'efficacité des sommes publiques comme privées apportées au marché : **plus de qualité et de traçabilité de cette qualité**, plus d'impact, une orientation confirmée vers les plus modestes, des analyses fines pour mesurer l'efficience des sommes distribuées, une réduction de la fraude…

Tous ces sujets constitueront des axes de travail prioritaires pour les années à venir, en parfaite concordance avec les travaux de la Cour des Comptes très engagée également sur ces enjeux. Le secteur n'a pas forcément besoin de plus d'argent mais sans doute d'un argent mieux distribué et ciblé. Et d'une politique de l'offre centrée sur la qualité.

C'est cette approche qui permettra alors de fluidifier les financements et d'alimenter le marché avec des capitaux suffisants et sécurisés. C'est l'ambition du projet de FIDEO-BRE.

Point sur l'actualité des Sociétés de tiers-financement et de SERAFIN par Alice Morcrette (SERAFIN / SPEE Hauts de France)

Alice Morcrette salue la dynamique de la rénovation énergétique avec un constat clair : nous ne sommes pas encore à l'échelle d'une massification, mais les progrès sont notables. En 2024, plus de 90 000 rénovations d'ampleur ont été réalisées, et leur nombre a triplé au premier trimestre 2025.

Le dispositif MonAccompagnateurRenov, proche de l'approche des Sociétés de Tiers-Financement (STF), a joué un rôle crucial dans cette montée en puissance.

Les STF, réunies au sein du réseau SERAFIN, ont démontré leur efficacité, notamment sur les copropriétés, où elles apportent une expertise technique et des outils de financement simplifiant les projets.

En 2024, près de 10 000 logements ont été rénovés avec leur accompagnement, avec un saut énergétique moyen de 3,6 classes, atteignant majoritairement les étiquettes B ou C. Le financement repose largement sur des subventions, et la distribution de l'éco-PTZ boostée par des innovations locales tels que des fonds régionaux (instrument financier FEDER en Hauts-de-France, Fonds de garantie en Grand Est). A l'avenir, l'accès au financement devrait être démocratisé grâce au projet FIDEO, solution interbancaire pour fiabiliser les projets.

Au-delà des chiffres, le message est clair : pour réussir, il faut repenser les financements, sécuriser les parcours de rénovation, lutter contre la fraude, et miser sur des coopérations locales entre acteurs publics, privés et citoyens.

L'objectif est ambitieux, mais réalisable : faire de chaque logement un levier concret de la transition énergétique et sociale à l'échelle des territoires.

La feuille de route de la Commission Européenne sur l'efficacité énergétique des logements par Christophe Milin (CINEA)

L'intervention de Christophe Milin s'inscrit dans le cadre de la politique européenne pour la période 2024-2029. Il met en avant les priorités de l'UE en matière de logement abordable et durable, ainsi que les objectifs pour une transition énergétique efficiente en rappelant les mesures et les outils prévus pour atteindre ces ambitions.

En particulier, **le dispositif des guichets uniques** (One-Stop Shops – OSS) doit permettre d'accélérer la transition énergétique des bâtiments. Ces structures visent à diffuser l'information, faciliter l'accès aux financements, renforcer la confiance des usagers, mutualiser les compétences et agréger les petits investissements pour des solutions financières innovantes, en particulier pour les ménages vulnérables.

La mise en place des OSS nécessite de former des professionnels qualifiés, combinant expertise technique, financière, juridique et sociale, et de renforcer les capacités des acteurs locaux.

Sur le plan économique, les OSS requièrent 4 à 6 ans pour atteindre leur maturité. Les revenus pourraient provenir de services payants ou de partenariats, tout en respectant les règles européennes sur les aides d'État. Des soutiens financiers sont disponibles via des programmes comme LIFE CET, ELENA, les Fonds régionaux ou le Fonds social pour le climat, et des plateformes comme EU-PEERS offrent des ressources et des analyses.

Un appel à projets LIFE Clean Energy Transition sera lancé le 24 avril 2025, avec une clôture le 23 septembre 2025. Doté d'un budget de 91,4 millions d'euros pour 45 à 50 subventions, il propose un cofinancement à 95 %.

L'objectif est de créer ou répliquer des OSS opérationnels, en partant des besoins des propriétaires, en coordonnant les acteurs publics et privés, et en testant des investissements initiaux comme preuve de concept.

Depuis 2018, plus de 40 projets OSS ont été financés via H2020 et LIFE. Les OSS ciblent deux publics principaux:
- les particuliers non professionnels, avec un accompagnement complet incluant financement, sélection des artisans et contrôle qualité,
- les opérateurs professionnels du logement, avec une gestion des portefeuilles immobiliers, des partenariats stratégiques et des schémas financiers dédiés.

EU PEERS – la communauté de pratique des « One Stop-Shops » par Jenny Claire Keilmann (Climate Alliance - EU Peers)

The project EU Peers has received funding from the European Union's LIFE Programme under Grant Agreement No. 3875032 and runs from September 2023 to August 2026.

Jenny-Claire Keilmann, pilote du projet EU Peers au sein de Climate Alliance, met en avant l'esprit de la communauté EU Peers qui favorise l'échange, la visibilité et l'apprentissage pour les guichets uniques (OSS) en Europe, avec des événements comme des Learning Labs et un sommet à Bruxelles en 2025.

Elle souligne en particulier la croissance rapide des OSS depuis 2020, avec 40 nouvelles structures, et la diversité de leurs modèles juridiques. Elle invite à rejoindre la plateforme www.eu-peers.eu pour participer aux initiatives et influencer les politiques et conditions de marché.

Signature d'un partenariat entre Filao Labs et La Communauté des MAR avec Françoise Réfabert (Filao Labs) et Sébastian Ruiz (La Communauté des MAR)

En conclusion de la présentation de la communauté européenne EU Peers par Jenny-Claire Keilmann, **Françoise Réfabert, présidente de Filao Labs**, partenaire du projet EU Peers en charge du programme de travail en France, et **Sebastian Ruiz (Marius Renov / Communauté des MAR)**, ont signé un accord de collaboration pour intégrer la Communauté des MAR dans la communauté de pratique EU Peers, aux côtés de SERAFIN et d'autres opérateurs ensembliers.

Sebastian Ruiz a présenté la Communauté des MAR : association qui fédère plus de 140 structures MAR et anime une communauté encore plus large. Pour la Communauté des MAR, rejoindre le réseau européen EU Peers, c'est :

- renforcer la structuration du métier de « Mon Accompagnateur Rénov' »,
- développer des contenus de formation et de sensibilisation,
- coordonner les remontées terrain vers les institutions,
- contribuer à l'analyse des données de ce nouveau secteur d'activité.

Cette alliance stratégique entre l'expertise terrain de La Communauté des MAR et la vision européenne de Filao Labs illustre un engagement commun : rendre la rénovation énergétique accessible à tous, notamment aux ménages les plus précaires.

Fideo - Banque de la Rénovation Énergétique : sous quelles conditions cette structure peut-elle changer la donne … pour les acteurs publics et les meilleurs acteurs privés de la rénovation performante ?

Introduction et génèse de FIDEO-BRE par Françoise Réfabert (Filao Labs / SERAFIN / FIDEO-BRE)

Partie 1 :

Fideo Banque de la rénovation énergétique

Sous quelles conditions ce projet peut-il changer la donne pour les acteurs publics et les meilleurs acteurs privés de la rénovation performante ?

La vision du projet FIDEO prend racine il y a plus de 15 ans, avec plusieurs faits marquants que sont notamment l'émergence des Certificats d'économies d'énergie (2006), la réalisation d'une étude sur le tiers investissement (2008) et la mise en place des premiers éco-PTZ (2009). Dans le contexte de la crise financière de 2008-2009, l'idée naît de combiner courtage en travaux, contrôle qualité et distribution d'éco-PTZ, avec la conviction que le secteur public est essentiel pour avancer. Dès 2010, des collaborations avec des régions comme la Picardie et l'Île-de-France posent les bases de ce projet pionnier pour atteindre les objectifs énergie-climat.

Le modèle économique du tiers-financement émerge donc d'abord de missions de conseil pour ces acteurs publics, puis du collectif qui s'est progressivement constitué pour devenir plus tard l'association SERAFIN, en 2022

Le tiers-financement consiste à proposer un service complet aux propriétaires et copropriétés, initié via les Points de rénovation info service, pour réaliser des rénovations énergétiques ambitieuses. La clé réside dans un prêt à long terme, avec des mensualités alignées sur les économies d'énergie, et dans le financement du conseil et de l'accompagnement, partiellement couvert par les Certificats d'économies d'énergie (CEE) et une commission de service.

Cependant, les partenariats bancaires sont longs à établir et limités, et la réglementation restreint les prêts directs aux établissements agréés.

2015 LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE pour la CROISSANCE VERTE

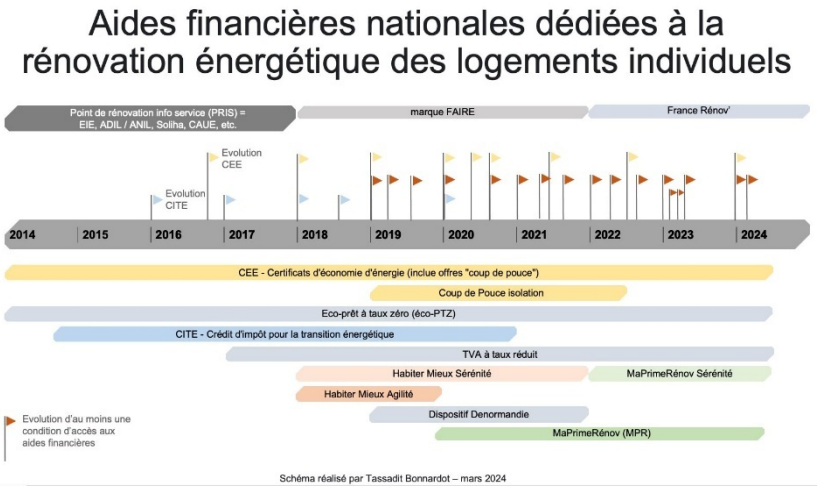
En 2015, la loi sur la Transition énergétique définit le tiers-financement, lui offrant une exception au monopole bancaire et permettant aux sociétés de tiers-financement (STF) d'obtenir des autorisations pour prêter pour des travaux.

Soutenues dès 2014 par la Banque Européenne d'Investissement pour des prêts à long terme, ces sociétés peinent toutefois à décoller, car les incitations nationales favorisent des travaux unitaires rapides plutôt que des rénovations performantes.

Ce contexte freine leur développement, rendant leur progression difficile et n'allant pas du tout dans le sens de rénovations performantes.

L'autre difficulté, ce sont les nombreuses et importantes évolutions des dispositifs publics, qui perturbent le déroulement des dossiers.

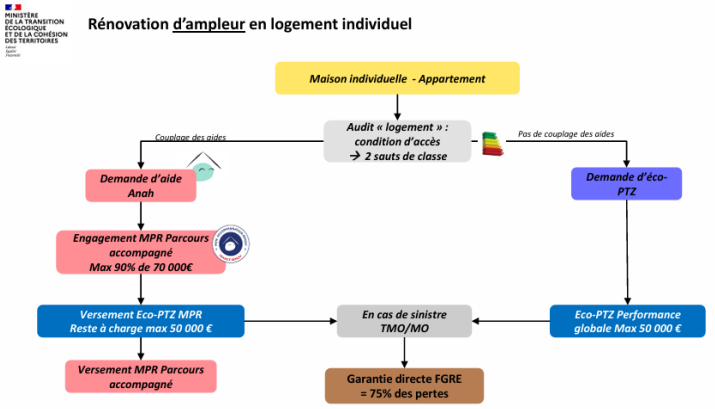
C'est ce que montre cette frise chronologique, empruntée à Tassadit Bonnardot, Docteure en Sociologie, qui a consacré sa thèse récente à l'auto-rénovation accompagnée. Le dispositif des CEE est de plus en plus orienté vers des objectifs court-termistes, qui s'avèrent très propices aux fraudes.

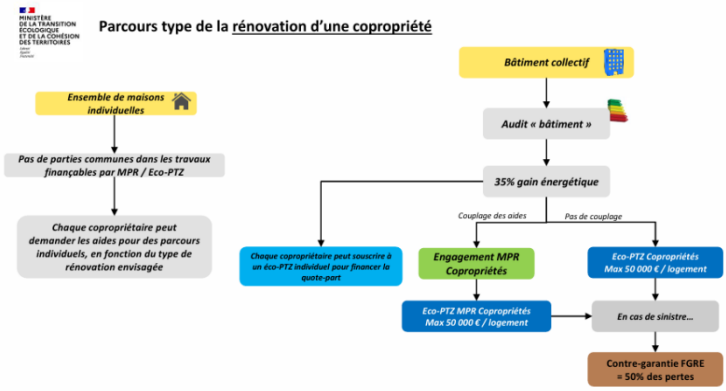


2021 LOI CLIMAT ET RÉSILIENCE

Le soleil réapparaît néanmoins avec la loi "Climat et Résilience" du 22 août 2021 qui traduit une partie des propositions de la Convention citoyenne pour le climat. Elle conduit à réorienter les incitations publiques vers les rénovations performantes, vers la généralisation de subventions pour l'accompagnement et vers l'interdiction progressive de louer des passoires énergétiques. Depuis cette très nette inflexion pour réorienter les moyens publics vers les rénovations performantes, les conditions de marché sont beaucoup plus favorables pour les acteurs qui se concentrent sur ce segment.

Voici 2 diapositives ont été présentées lors de la journée SERAFIN de l'année dernière, au Conseil Économique Social et Environnemental, par Jonathan Cohen, chargé de mission rénovation énergétique au Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires.

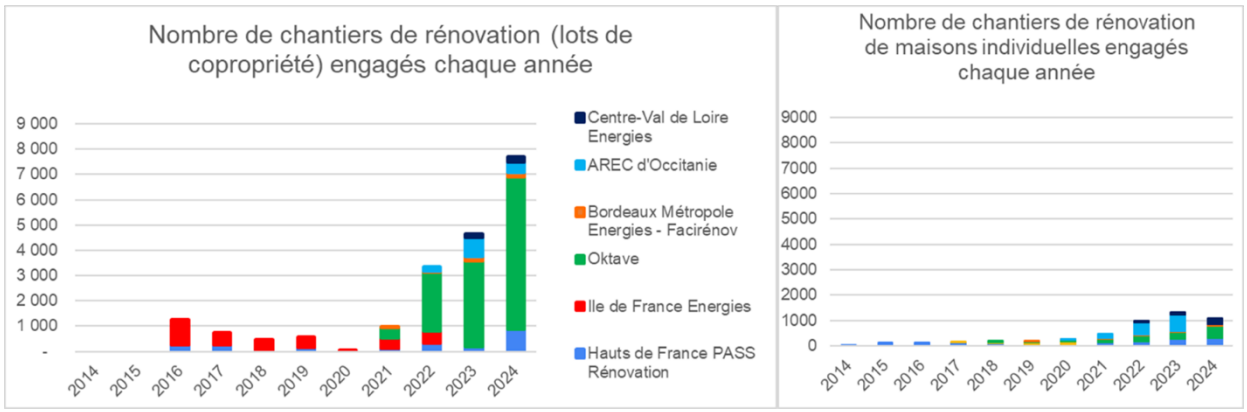




Ces schémas présentent le parcours proposé par les pouvoirs publics aux propriétaires individuels et aux syndicats de copropriétaires pour bénéficier d'assistance et de subventions pour réaliser des travaux de rénovation. Ils montrent bien la volonté des pouvoirs publics de conditionner l'accès aux aides aux rénovations d'ampleur à un accompagnement, et de faciliter aussi les processus à réaliser par les banques, pour délivrer des éco-PTZ.

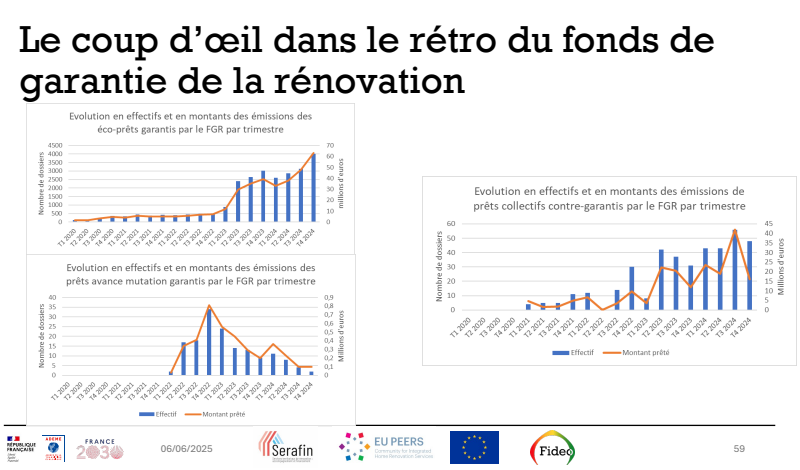
Ils montrent aussi la volonté des pouvoirs publics de « coupler » les éco-PTZ avec les subventions et avec le fonds de garantie de la rénovation, destiné à prendre en charge une partie du risque des prêteurs.

Voici les données des Sociétés de tiers-financement suivies depuis 2014 : l'évolution du nombre de rénovations performantes, à gauche des copropriétés, à droite des maisons individuelles.



Ces graphiques montrent que le dispositif public a permis de faire décoller les rénovations des copropriétés avec le bon cocktail de subventions et de mesures coercitives. Mais aussi grâce à tous les efforts antérieurs des métropoles et des régions pour sensibiliser les représentants des copropriétés et les syndics.

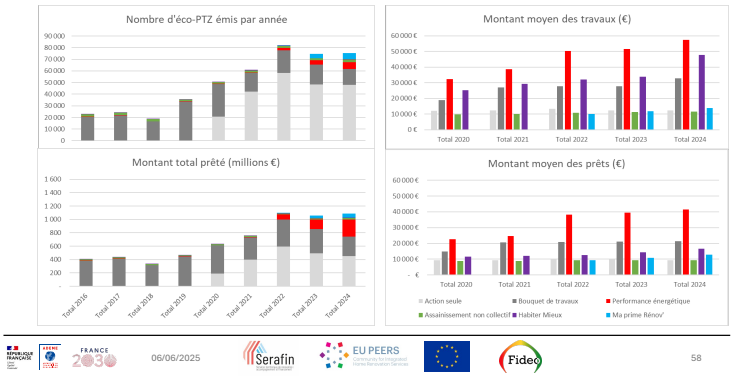
Elles montrent aussi en revanche que les volumes décollent beaucoup moins en maisons individuelles. La raison en est simple : il faut consacrer 5 à 8 fois plus de temps et d'efforts pour un projet de rénovation d'une maison que pour un appartement. Or les maisons représentent environ 55% du parc résidentiel et c'est là que se trouve la plus forte proportion de passoires thermiques.



Voici aussi les statistiques sur la distribution des éco-PTZ : ils ont fortement progressé depuis leur point bas de 2018, mais ils représentent des volumes encore faibles : de l'ordre de 1,1 milliard par an. Et sur ce volume, les éco-PTZ monogeste restent très majoritaires.

L'éco-PTZ Performance globale a représenté en 2024 : 6 111 dossiers.

Le coup d'œil dans le rétro des éco-PTZ



Les statistiques du fonds de garantie de la rénovation montrent en outre le faible nombre de dossiers de prêts à taux zéro remboursables in fine, adapté aux situations de personnes qui n'ont pas de revenus stables ou suffisants. Elles montrent un recours à ce fonds de l'ordre de 380 millions d'euros l'année dernière.

Malgré les efforts fournis, le levier du financement par prêt et garantie reste aujourd'hui très sous-développé par rapport aux subventions et autres formes d'argent public investi.

Il reste donc du chemin à parcourir, mais la mobilisation est totale. Depuis le départ, les pionniers du projet FIDEO-BRE avancent grâce aux convictions et aux efforts d'un collectif qui s'étend à de plus en plus de professionnels, chacun dans son entreprise, son association, son service, son administration.

C'est ainsi que nous avons imaginé le projet FIDEO-Banque de la Rénovation Énergétique, pour pouvoir trouver un équilibre plus **auto-portant** pour les organisations publiques, publiques - privées ou privées, et améliorer leur résilience par rapport au contexte mouvant des politiques publiques qui ne peuvent pas rester intangibles.

Notre proposition est d'**améliorer le levier du financement par prêt**, de maintenir son intégration dans le **parcours d'accompagnement**, de le conditionner aux **critères de qualité** définis par l'association SERAFIN, tout en sortant des limitations capitalistiques des Sociétés de tiers-financement.

Cela nous a conduit à beaucoup dialoguer avec les représentants de tous les réseaux de banques mutualistes et les sociétés de financement actives sur le marché de l'amélioration des logements, pour prendre en compte leurs propres besoins et leurs propositions, car l'objectif est de revenir dans la sphère bancaire pour créer le tiers-financement 2.0, avec un format de société de financement.

Le marché du financement de la rénovation : Retour sur le projet FIRENO +

Lucas Chabalier (Agir pour le Climat)

- Lucas Chabalier
- Agir Pour le Climat
- Contributeur au Projet FIRENO +

Dans le cadre du projet FIRENO + financé par l'Europe et organisé par CINEA, l'agence exécutive de la Commission Européenne, Lucas Chabalier a eu l'occasion de présenter les propositions des banques, recueillies dans un groupe de travail avec des ONG telles que "Agir pour le Climat", l'ADEME et les autres acteurs de la sphère étatique.

Les propositions des banques concernent le financement des rénovations performantes en logements individuels. Elles prennent en considération non seulement l'enjeu sociétal de l'amélioration énergétique des logements, qui concerne une partie substantielle de leur clientèle de particuliers, mais aussi l'amélioration de la qualité et de la valeur du parc immobilier français, qui a un impact direct sur la valeur du stock et du flux des biens financés par crédit bancaire.

Elles ont aussi un enjeu prudentiel d'amélioration du profil de risque de crédit (les crédits immobiliers représentent 1300 des 1500 milliards d'encours au particulier). Face à la volatilité des prix de l'énergie, que ce serait-il passé lors de la flambée des prix de l'énergie de 2022-2024 si l'Etat n'avait pas déployé un bouclier tarifaire ? S'ajoute le risque de dépréciation des logements pris en caution, dans le cas de l'activation de cette garantie de caution. Et face à l'application du calendrier d'interdiction de location, le risque de perte de revenus locatifs pour les emprunteurs bailleurs.

Pour réduire leurs risques et atteindre leurs objectifs ESG, les banques doivent **verdir leurs encours de crédits immobiliers**. Elles ont donc **besoin d'obtenir des données sur l'impact de la réalisation des travaux**. Certains groupes bancaires ont proposé, dans le cadre du projet FIRENO+, qu'un DPE de sortie des travaux soit obligatoirement réalisé par l'accompagnateur, lorsqu'il réalise l'audit énergétique.

L'autre point sur lequel elles font des propositions, c'est le préfinancement des aides de l'État, qui impacte aussi l'octroi du crédit bancaire. Le groupe des banques de FIRENO+ a déterminé les évolutions nécessaires au déploiement, le plus large possible, de cette offre : un mandat uniquement financier (qui n'existe pas aujourd'hui en PA TMO / MO, où il est également administratif) non révocable (pour sécuriser le recouvrement des aides lorsque celles-ci sont versées par l'ANAH) et la confirmation que la partie capital du prêt, qui couvrirait jusqu'à l'intégralité des aides, n'entre pas dans le taux d'endettement des ménages (comme c'est le cas pour un prêt relais). Le taux de ce prêt in fine, remboursé au moment du versement des aides par l'ANAH, pourrait être à la main des banques ou se faire à 0% grâce à un crédit d'impôt (dans ce cas, une négociation entre les banques et l'État est impérative pour trouver un équilibre, puisque le remboursement anticipé vaudrait également pour la partie de l'éco-prêt "performance globale" à 50 000 euros utilisée pour avancer les aides aux ménages solvables dans les règles "traditionnelles" d'endettement.

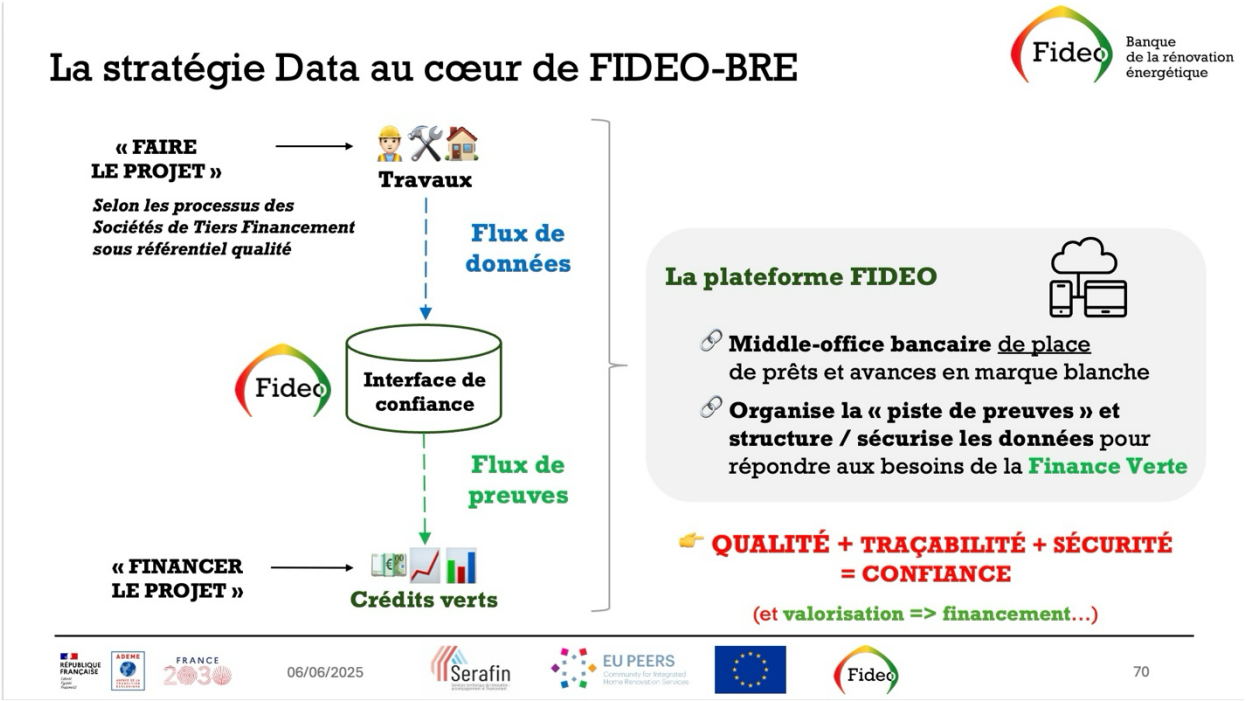
Le Compte Rénovation par FIDEO-BRE, 1ère étape d'un instrument de financement fondé sur la qualification des données, pour que les banques puissent répondre aux attentes des régulateurs, des investisseurs, de leurs équipes et de leurs clients

par Stéphanie Flacher (FIDEO-BRE / Filao Labs), Maxime Lenglet (SERAFIN / Oktave), Frédéric Vezon (FIDEO-BRE / Neovision Partners)

Pour massifier et fluidifier les financements des rénovations performantes des logements privés, FIDEO-BRE s'ancre dans l'expression de besoins formulée par ses membres :

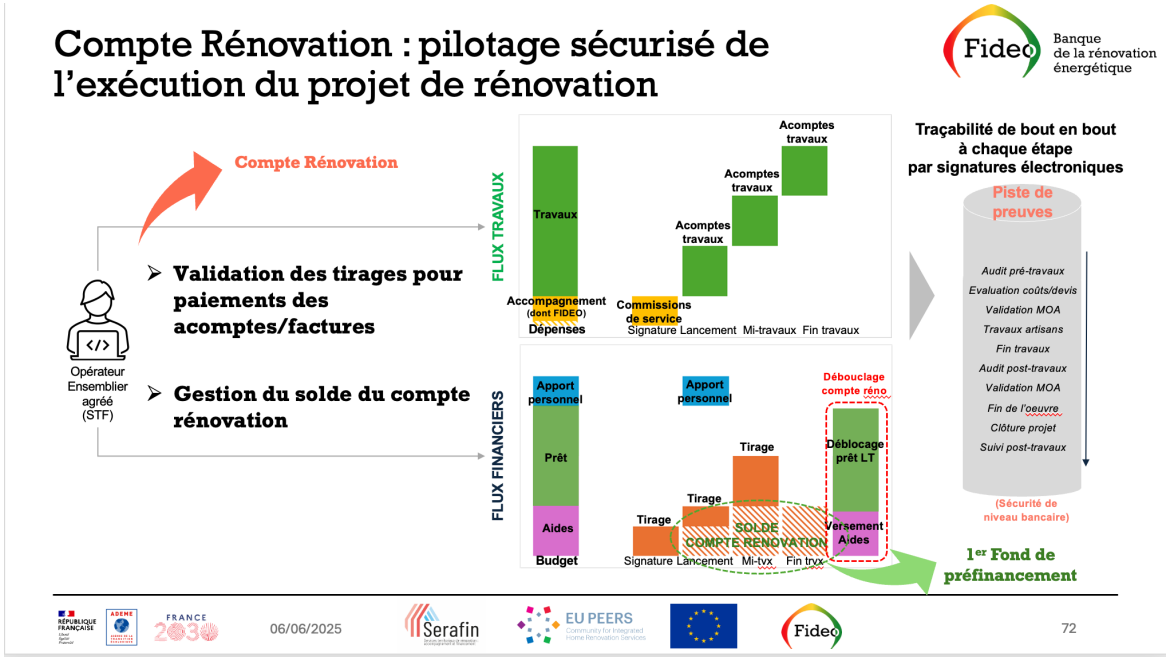
- d'un côté, les opérateurs et accompagnateurs métier ont besoin de solutions de financement prêtes à l'emploi et d'outils de gestion intégrée des flux financiers et travaux,
- de l'autre, les financeurs attendent une sécurisation des **risques opérationnels** liés à la traçabilité de la bonne exécution des travaux assortie de données fiables sur la performance, ainsi qu'une maitrise du **risque de crédit** liés au remboursement des fonds.

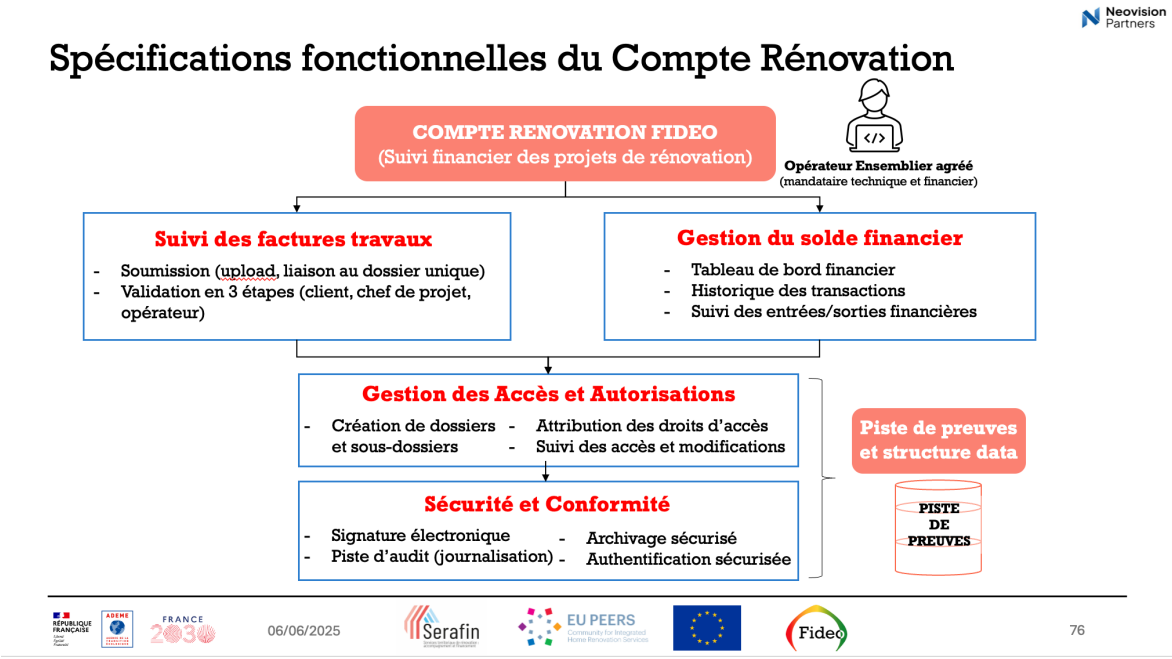
À l'ère des infrastructures numériques et de l'intelligence artificielle, **c'est la stratégie de gestion des données qui est au cœur du projet FIDEO-BRE**. La solution FIDEO est pensée comme un middle office bancaire de place, une passerelle de confiance entre les opérateurs et les banques pour garantir la qualification des sources de données issues des engagements qualité des professionnels métier, grâce à la **traçabilité de bout en bout** des flux et la sécurisation des processus pour prévenir la disqualité et les fraudes (**piste de preuves**).



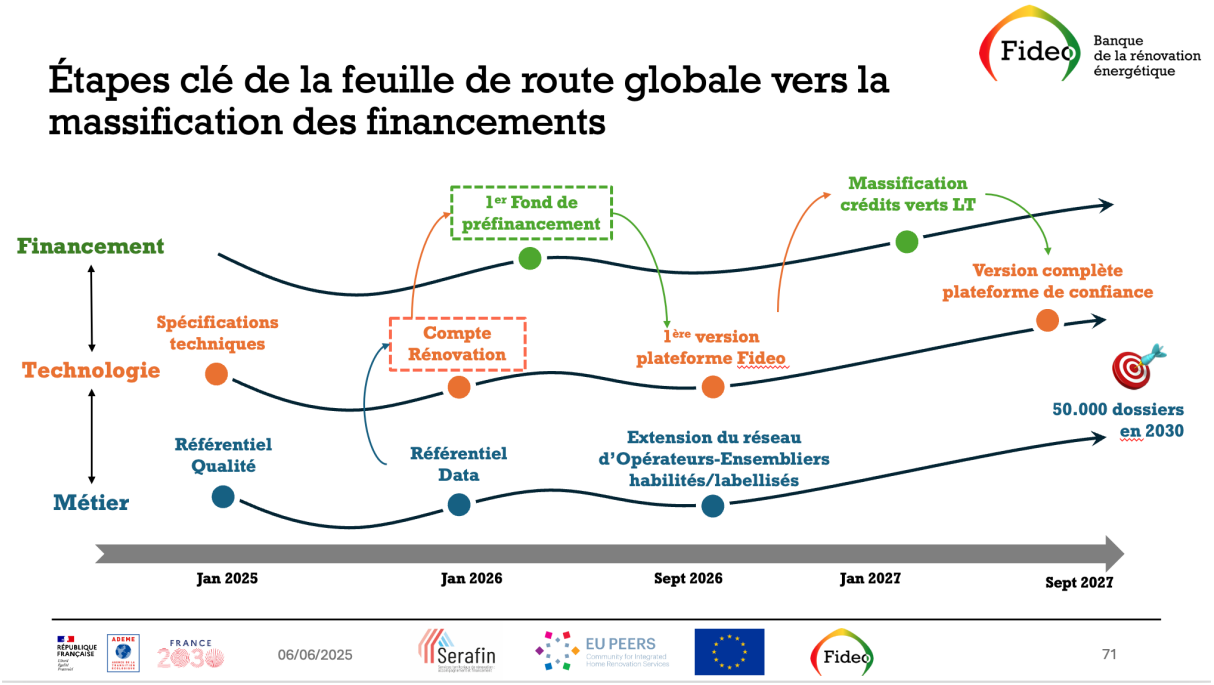
Le dispositif repose en 1ère étape sur la conception du Compte-Rénovation. **Le Compte-rénovation est un outil numérique de pilotage des projets de rénovation, centré sur la maîtrise des données financières et des flux travaux**. Il permet la **traçabilité** des factures et des engagements des acteurs, intègre les données de **consommation énergétique finale**. Cet outil de gestion permet en parallèle de travailler à la **structuration d'un fonds de préfinancement des travaux**, dont le débouclement s'opèrera par le décaissement d'un financement bancaire à long terme après réception des travaux.

Ces instruments visent à établir les bases d'une ingénierie financière robuste, en alignant les acteurs métier de la rénovation énergétique, les financeurs et les technologies.

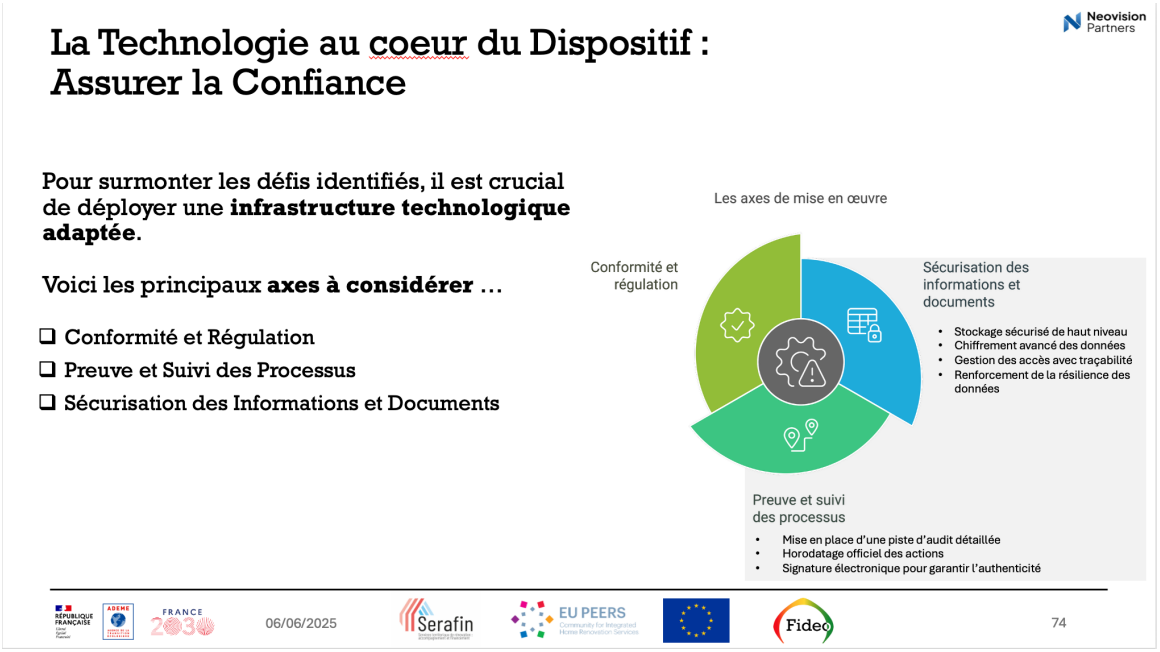




Le plan de route FIDEO illustre la corrélation entre les trois dimensions Métier-Finance-Technologie. Le Compte Rénovation constitue la première étape vers un dispositif complet, intégrant l'octroi de prêt long terme et le contrôle qualité, conformément aux spécifications de la mission des spécifications générales opérée par son partenaire Neovision Partners.

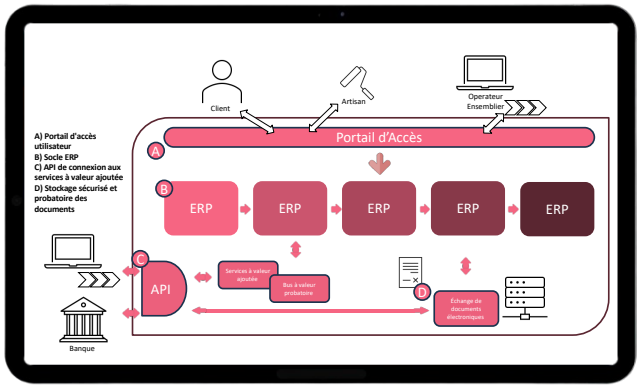


Compte tenu des risques opérationnels propres à la nature des processus et des données liées au financement de la rénovation énergétique performante, une **infrastructure technologique adaptée au monde** bancaire est requise. L'infrastructure cible FIDEO inclut notamment un stockage sécurisé, un chiffrement avancé, une gestion des accès traçable, une résilience des données renforcée, une piste d'audit détaillée, un horodatage et des signatures électroniques pour garantir l'authenticité en conformité avec les réglementations.



Neovision Partners

Vue d'ensemble de l'architecture et des interactions avec les acteurs de la rénovation énergétique



Prévu pour 2026, le Compte-rénovation marque une avancée attendue pour surmonter le défi de la massification du financement des rénovations énergétiques performantes.

Le consortium FIDEO-BRE est convaincu que la traçabilité, la qualification et la sécurisation des données collectées à partir des processus des professionnels accompagnateurs qualifiés, permettra de débloquer les financements nécessaires à grande échelle.

Pour massifier les rénovations : **tracer** la qualité, **fluidifier** les processus de financement.

L'intérêt de FIDEO-BRE pour les acteurs et pour les banques/financeurs : **Table ronde avec Philippe Weill (SG), Alain Kauffmann (BEI)**

Philippe WEILL (Société Générale) partage son analyse de banquier sur les enjeux de rénovation globale et leur financement, en tant que membre de FIEO-BRE et de Fireno+

La rénovation énergétique du logement via des rénovations globales et performantes est un **enjeu majeur pour les banques**, car le financement immobilier représente une grande partie de leurs encours. Décarboner ce portefeuille aurait un impact non négligeable sur leur Green Asset Ratio (GAR), c'est-à-dire le ratio des prêts alignés sur la taxonomie européenne sur le total des prêts, et à terme sur les conditions de crédit. Cela permettrait donc d'offrir à la clientèle des crédits attractifs pour ces travaux coûteux. A cet égard, l'implication d'institutions financières internationales comme la BEI, qui a accès à des ressources financières plutôt abondantes et peu chères, fléchées sur des financements à fort impact environnemental et social, est précieuse.

La Société Générale a pris plusieurs initiatives pour accompagner ses clients : un partenariat a été signé avec HelloWatt, une solution digitale qui aide les particuliers à suivre leur consommation et à trouver des partenaires pour réaliser leurs travaux d'amélioration énergétique. Par ailleurs, SG participe au consortium FIDEO-Banque de la Rénovation Énergétique aux côtés des SERAFIN qui ont un savoir-faire reconnu dans la mise en œuvre de rénovations globales et performantes qui rassure sur la qualité des travaux effectués.

FIDEO-BRE a fait le choix à juste titre de prioriser le compte-rénovation. La trésorerie est un sujet délicat pour les propriétaires, car les aides ne leur parviennent souvent que très tard dans l'exécution du chantier. Le compte-rénovation leur permettra d'obtenir une avance en attendant la mise en place d'un Eco-PTZ et/ou le décaissement des aides. Il assurera en outre la traçabilité des chantiers, un atout indispensable pour les banques qui ont des contraintes de reporting fortes.

Société Générale suivra par ailleurs avec grand intérêt les travaux menés sur la « valeur verte », qui permet aux propriétaires de mesurer de plus en plus précisément la plus-value potentielle à la revente ou à la transmission de leur bien générée grâce à leurs efforts de rénovation énergétique. Dans de nombreux cas, on peut démontrer que la valeur verte est supérieure au coût des travaux et que la rénovation énergétique se révèle être un excellent investissement. Combiner la réduction de l'empreinte carbone à une amélioration de la valeur des actifs sous-jacents aux prêts est une opportunité intéressante pour une banque SG.

Enfin, dans le cadre de l'initiative de place Fireno+ financée par l'ADEME sur fonds européens, plusieurs banques se sont prononcées pour une mesure de la performance via un DPE post-travaux. Si ce mécanisme est peut-être simple à mettre en œuvre, il ne sera pas suffisant car il ne donne pas une image précise de la consommation énergétique du logement. FIDEO est plus ambitieux de ce point de vue : il devrait mieux répondre aux attentes d'ORENO et surtout assurer une meilleure prise en compte de la contribution des économies d'énergie futures au remboursement des crédits de travaux.

Alain KAUFFMANN (BEI) sur l'implication de la Bei dans le tiers financement et son regard attentif sur le projet FIDEO

La Banque Européenne d'Investissement (BEI) s'inscrit résolument dans une stratégie de soutien aux initiatives qui favorisent un financement structuré, innovant et durable de la rénovation énergétique des logements privés, avec une forte ambition sociale et une vision à long terme.

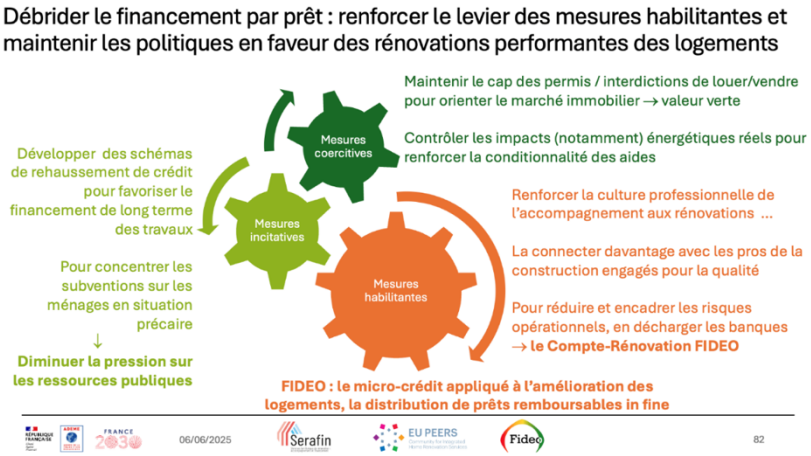
Dans la continuité de son engagement en faveur des Sociétés de Tiers Financement françaises, la BEI suit avec attention l'évolution du projet FIDEO-BRE. Ce projet vise notamment à répondre aux enjeux de structuration, de fiabilisation et de sécurisation des données, issues des processus qualité des opérateurs de la rénovation énergétique et en lien avec la Taxonomie Européenne.

Cette industrialisation des flux de données constitue un socle essentiel pour bâtir une ingénierie financière et assurancielle robuste, capable de massifier le financement des rénovations à l'échelle européenne.

Conclusion des échanges de la matinée par Françoise Réfabert (FIDEO-BRE/EU Peers/Filao Labs)

L'ambition de toute la communauté du projet FIDEO-Banque de la Rénovation Énergétique, réunie en consortium grâce à l'appel à projet France 2030 ORENO, est de permettre de renforcer l'offre de financement aux rénovations performantes

L'expérience des Sociétés de Tiers-Financement est mobilisée pour que FIDEO-BRE soit **un instrument financier qui maîtrise les risques opérationnels** pour en délivrer les propriétaires et les banques.



Cette ambition va de pair avec le renforcement du métier d'accompagnateur des propriétaires dans leur projet.

Il s'agit de développer une véritable culture professionnelle de profession règlementée, fondée sur l'alliage des compétences techniques, de financement et de l'attention aux personnes et à leur projet, tel que pratiqué par les sociétés de tiers-financement depuis plus de 10 ans.

En ce sens, le projet FIDEO -BRE donne aux pouvoirs publics un levier pour renforcer leur impulsion en faveur des rénovations performantes, tout en limitant la pression sur les finances publiques… et trouver un équilibre durable.

Les MERCIS InnoReno

Sébastien Descours (FIDEO-BRE/EU Peers/Filao Labs)

Sur ce marché très horizontal et collaboratif entre les acteurs, nous avons souhaité mettre en avant des initiatives innovantes qui bénéficient à tous en décernant des MERCIs à quelques initiatives remarquables.

La valorisation des droits à construire pour financer la rénovation Action Tank - Entreprises et Pauvreté (Guillaume Ginebre) remis pas Diego Harari (Vinci)

MERCI à Action Tank Entreprises et Pauvreté pour leur démarche de rénovation-densification de copropriétés fragiles. Appliquée à la copropriété pilote Les Pommiers, elle a permis de mener une rénovation globale de la copropriété avec un reste à charge à zéro !

Ce MERCI est partagé avec tous les partenaires du projet, en particulier la **Ville de Clichy-sous-Bois**, l'**EPT Grand Paris Grand Est**, **CITEMETRIE**, **BATIGERE HABITAT**, l'**ANRU** - Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine,…

Ce MERCI a été remis par **Diego Harari**, qui a annoncé le développement par **VINCI Immobilier** d'un outil afin d'évaluer le potentiel de densification, à l'échelle de bâtiment, ou de quartiers, outil indispensable pour identifier à moindre coût les opportunités de développement au service de bailleurs sociaux, promoteurs, collectivités, AMO…

L'étude sur le gain en valeur verte comme vecteur majeur d'incitation à la rénovation Ithaque (Jean Régis de Vauplane) remis par Marie-Aimée Boury (SG)

MERCI à **Baudouin de La Varende** (**Ithaque**), remis des mains de **Marie Aimée Boury** (**Société Générale**) pour une étude sur la valeur verte des logements après rénovation qui montre que pour une maison individuelle, l'écart peut aller jusqu'à 200k€ entre un bien classé A ou B et un bien classé F ou G sur l'étiquette énergie.

Cette étude a accéléré la prise de conscience que la rénovation n'est pas une charge mais un investissement, c'est à dire que le bien prend plus de valeur que le coût des travaux.

Menée sur la base des travaux remarquables de la **Chambre des Notaires**, cette étude accentue la prise de conscience pour le propriétaire qu'il ne perd pas d'argent en rénovant mais gagne en patrimoine.

Cette survaleur, encore appelé "valeur verte" permet de plus de mieux justifier auprès des prêteurs le plan d'investissement lié à la rénovation.

Après-midi :

FIDEO : Développement et CONVERGENCE des pros avec Charles Arquin (Pouget Consultants / SERAFIN / FIDEO-BRE)

Charles Arquin partage, en introduction de cette session consacrée au développement des réseaux de professionnels de la rénovation performante, quelques tendances de fonds encourageantes :

- Une mobilisation des acteurs du bâtiment, au sens global, autour du marché de la rénovation pour porter et construire des offres intégrées et de qualité aux ménages, comme l'illustre leur mobilisation autour du programme France 2030 ORENO. Une offre de qualité ne suffit pas, il faut qu'il y ait une demande et une politique de l'offre.
- Des orientations et clarifications réglementaires en cours qui vont dans le bon sens : Loi Climat Résilience / DPE / définition des rénovations d'Ampleur (chiffres positifs sur ce début d'année). Le secteur attend avec impatience la clarification des obligations de rénovation énergétique en copropriétés.
- D'un point de vue des ménages, on assiste à un rapprochement ces dernières années entre la valeur immobilière et la Performance Energétique & environnementale – porté par le DPE.

Pour structurer de façon durable une filière de la rénovation ambitieuse et efficace, le mot clef est la confiance ! C'est le fil conducteur de l'action de SERAFIN, du projet FIDEO & du chantier Convergences qualité, objets des échanges de l'après-midi.

ANAH : perspectives et enjeux ?

Vincent Feuillette (ANAH)

La stratégie de l'Anah s'inscrit dans une logique collective, territoriale et de long terme, au service d'un objectif clair : améliorer durablement les conditions de logement des ménages, dans des habitats dignes, confortables et adaptés aux enjeux écologiques, sociaux et territoriaux.

Pour cela, l'Anah affirme plusieurs axes stratégiques :

- Renforcer le lien avec les équipes, le réseau et les partenaires : par des temps d'échange réguliers (réunions internes, copil France Rénov', rencontres régionales), afin de construire une réponse partagée et cohérente sur tout le territoire.
- Maintenir un cap clair malgré un contexte incertain : l'Anah reste mobilisée malgré les tensions de l'actualité, en s'appuyant sur l'engagement des équipes.
- Adopter une approche globale de l'habitat : alliant confort d'été et d'hiver, adaptation à la perte d'autonomie, lutte contre l'habitat dégradé, et revitalisation des copropriétés et centres anciens.
- Conserver un conseil neutre et indépendant : pour orienter les ménages vers des projets de rénovation de qualité.
- Territorialiser les réponses : en reconnaissant qu'il n'existe pas de solution unique, mais des besoins et dynamiques propres à chaque territoire.
- Préparer l'avenir dès maintenant : avec un été 2025 mis à profit pour assainir l'écosystème, répondre à la demande croissante, et anticiper les enjeux de la rentrée.

La stratégie de l'Anah repose sur la force du collectif, l'écoute du terrain, la résilience face aux défis, et la co-construction de solutions durables pour la rénovation de l'habitat privé.

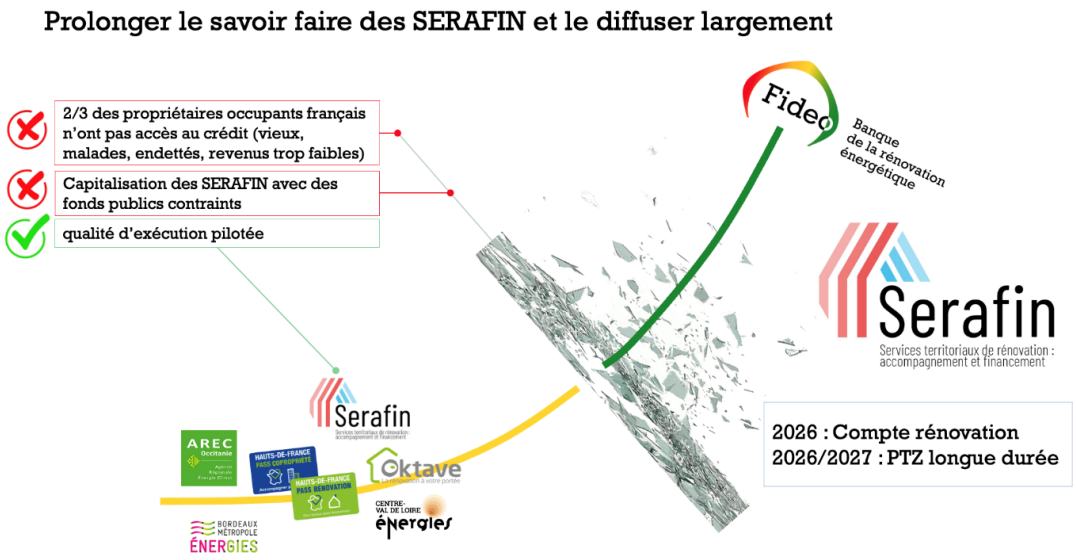
Remise du grand « MERCI à EcoHabitat pour son œuvre au service des plus pauvres (Franck Billeau)

Un **GRAND MERCI** à Franck Billeau, fondateur du réseau Eco Habitat, qui est remis par Vincent Feuillette (ANAH) pour toute son action qui prouve que **transition écologique et justice sociale** peuvent, et doivent, avancer ensemble.

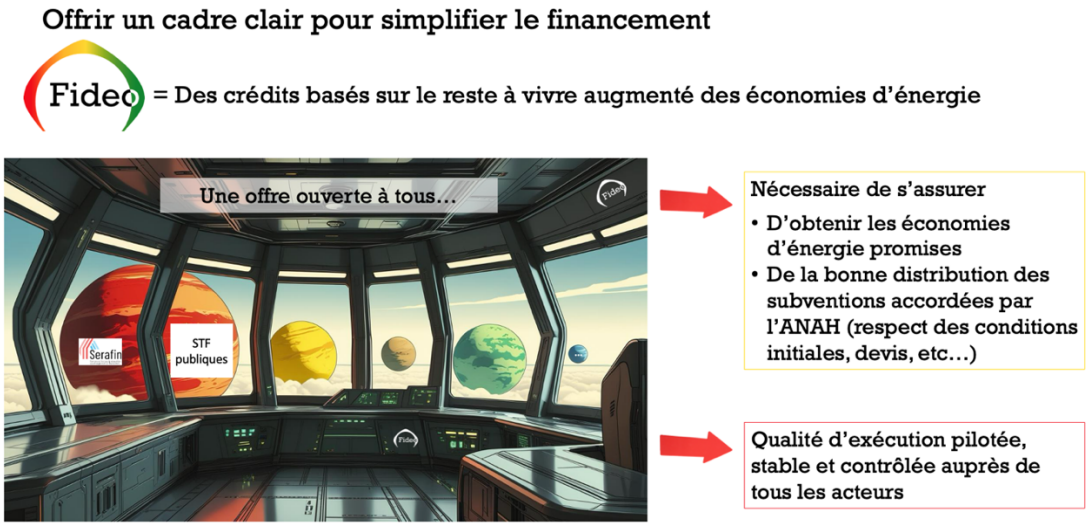
Le réseau EcoHabitat défend une rénovation performante — technique mais aussi respectueuse des besoins sociaux — avec un accompagnement sur mesure, un financement inclusif et des aides simplifiées. Pour que les foyers modestes ne soient pas laissés pour compte dans la transition énergétique !

Stratégie du projet FIDEO pour développer ses réseaux de distribution par Julien Robillard (FIDEO-BRE / Filao Labs) avec le témoignage de Sébastien Enault (CABESTAN)

Depuis plus de dix ans, les membres du réseau SERAFIN excellent dans la rénovation performante, maîtrisant la mobilisation des ménages et la qualité des travaux. Leur impact reste toutefois limité par un manque de financements, notamment pour les deux tiers des propriétaires sans accès à des crédits longue durée. Contraintes par des fonds propres insuffisants, elles ne peuvent prêter davantage sans une recapitalisation massive, actuellement impossible.



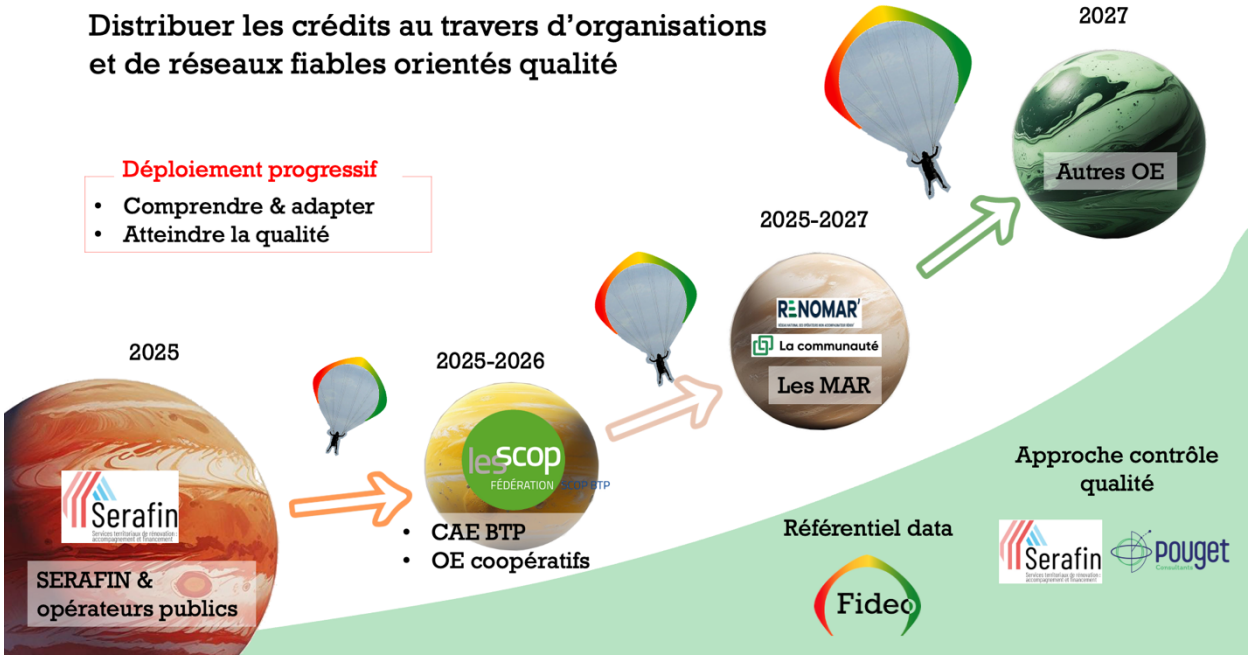
FIDEO vise à surmonter ce plafond financier en s'appuyant sur leur expertise pour proposer des solutions comme le compte rénovation en 2026 et un prêt à taux zéro longue durée, permettant aux SERAFIN de financer plus de projets systématiquement



Avec FIDEO, 98 % des propriétaires occupants éligibles pourront financer la rénovation énergétique via un dispositif clair et simplifié : les crédits sont calculés à partir du reste à vivre, enrichi des économies d'énergie à venir.

Ce modèle innovant ouvre un champ de coopération beaucoup plus large que les Services Tiers de Financement traditionnels. **FIDEO ne distribue pas en direct, mais s'appuie sur un réseau de partenaires rigoureusement sélectionnés pour le déploiement à grande échelle.** La démarche est inclusive, coopérative, ouverte à toutes les structures volontaires, mais conditionnée à des exigences fortes.

Ainsi, FIDEO exige que les économies d'énergie prévues soient effectivement réalisées, que les subventions de l'ANAH soient versées aux ménages, et que les travaux répondent à un haut standard de qualité. Cela implique l'application rigoureuse du référentiel qualité SERAFIN, élaboré avec Pouget Consultants, et le respect du référentiel data FIDEO pour garantir traçabilité, transparence et pilotage durable.



FIDEO vise à soutenir durablement la rénovation énergétique performante en s'appuyant sur des partenaires agréés, engagés sur la qualité. Son arrivée transforme le financement du secteur, avec une démarche progressive fondée sur l'adaptation terrain et l'exigence qualité.

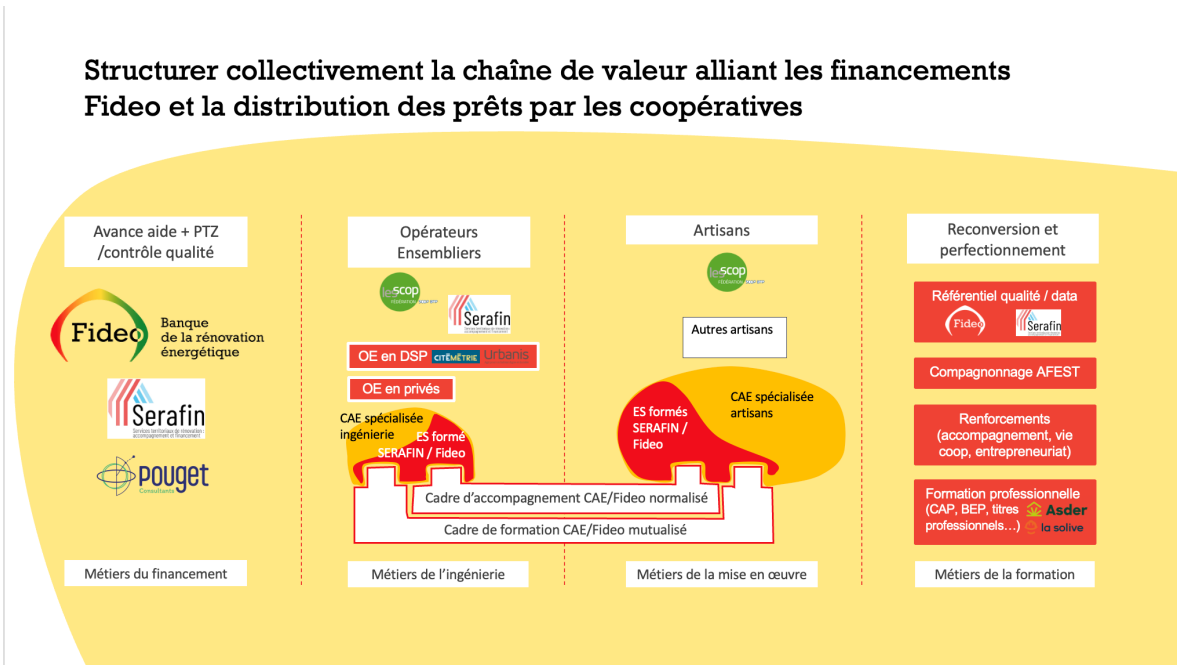
Porté par l'élan des SERAFIN, FIDEO travaille depuis le début de l'année avec les SCOP BTP et notamment les CAE du bâtiment, structures clés réunissant des milliers de professionnels. Ensemble, ils adaptent les outils, process et formations pour rendre ces coopératives pleinement compatibles avec FIDEO dès l'ouverture des crédits. Certaines CAE disposant déjà de l'agrément MAR, un partenariat est engagé avec la communauté des MAR pour préparer la diffusion des crédits en 2026 dans le respect des référentiels qualité et data.

Au-delà de ces premiers partenaires, FIDEO se tient prêt à coopérer avec l'ensemble des opérateurs du marché, publics ou privés, pour bâtir des solutions adaptées à chaque contexte.

FIDEO a choisi de commencer son déploiement avec les SCOP BTP et en particulier les CAE, car ces structures sont naturellement compatibles avec les exigences de qualité portées par le projet. Leur organisation interne – composée d'équipes support structurées, d'appuis déjà existants sur la qualité, et d'un fort engagement des membres – en fait des partenaires de confiance pour amorcer cette transformation.

La présence conjointe d'artisans et d'ingénieurs au sein de ces coopératives permet également d'impulser une véritable politique de l'offre, en alignant expertise technique et exigences de performance.

Le travail en cours vise à poser un cadre structurant pour accompagner le renforcement et le développement des SCOP BTP sur le marché exigeant de la rénovation performante, grâce à l'appui opérationnel et financier de FIDEO.



Déployer FIDEO avec les SCOP BTP et CAE, c'est structurer une chaîne de valeur commune, où les financements FIDEO sont distribués par les coopératives. Ce partenariat s'appuie sur l'expérience des SERAFIN, une coopération active entre acteurs et une volonté partagée de faire de FIDEO un levier de développement pour les SCOP.

La démarche articule les métiers du financement, de l'ingénierie, de la mise en œuvre et de la formation, afin de garantir la qualité et la traçabilité des projets.

Ensemble, nous clarifions les rôles des opérateurs ensembliers (OE), les processus d'accès au financement, le lien avec les artisans et les exigences du nouveau référentiel qualité et data.

Un cadre d'accompagnement et un parcours de formation mutualisé seront mis en place, incluant reconversion, perfectionnement et compagnonnage, pour assurer la montée en compétence de tous les acteurs de la rénovation performante.

La convergence des professionnels vers des référentiels et une démarche qualité **par Antoine Hervé (Pouget Consultants)**

Le modèle SERAFIN et son développement sont basés sur la mise en place et l'adoption obligatoire du **Référentiel métier SERAFIN** et de sa **matrice de contrôles**.

Le coût de la non-qualité représente 10% du secteur du bâtiment par an, soit 16Mds€ en 2022.

A noter que ces montants ne sont que partiels, car au moins 20% des entreprises s'avouent incapables de mesurer la non-qualité.

Outre l'enjeu économique, la non-qualité représente également un enjeu :

- Social : vecteur de pénibilité, de conflits, de risques pour la santé
- Environnemental : étude ADEME estime que 50% des déchets du bâtiment sont issus de reprises de défauts
- Sectoriel : perte d'attractivité tant vis-à-vis des clients qu'en termes d'emplois

Rappel des enjeux : le Référentiel SERAFIN a pour principal enjeu d'adresser la non-qualité, et ainsi limiter les risques / dé-risquer tant le risque de la santé des personnes, la santé du bâtiment, la balance économique via la sécurisation des économies d'énergie post travaux.

Cela a pour principale intention de gagner la confiance, tant des ménages, que des banques, de l'ensemble des parties prenantes.

Ce Référentiel est à destination des "garants de la qualité", particulièrement : les STF en tant qu'AMO ou MOE, ou tout opérateur AMO / MOE proposant un accompagnement intégré équivalent.

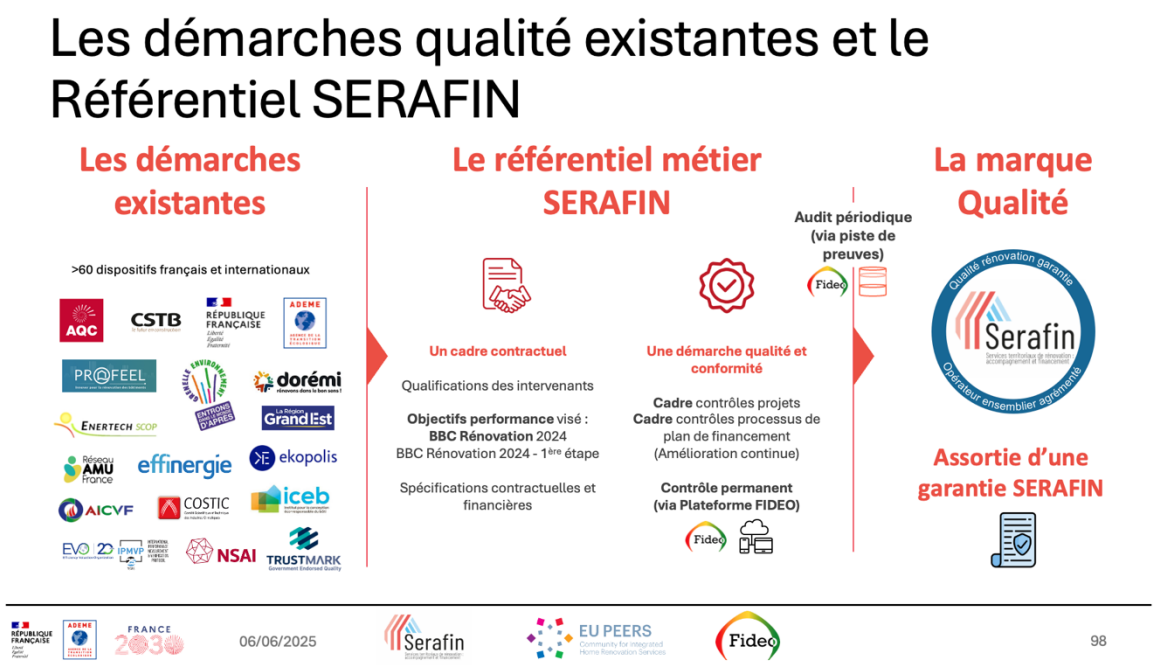
Il n'y a pas d'implication « directe » du Référentiel vis à vis des autres parties prenantes, telles que les entreprises et artisans par exemple (càd les autres parties prenantes ne sont pas directement soumises au Référentiel), sinon celle de collaborer avec un garant qualité exigeant (la STF par exemple).

Le Référentiel est issu d'une co-construction menée durant le projet ORFEE (lauréat H2020, 2020-2024), via 25 ateliers soit environ 300h de travail. Nous nous sommes librement inspirés des démarches qualité type ISO 9001, et de celles observées dans les industries automobiles, aéronautique et ferroviaire.

L'intention du Référentiel est d'articuler l'ensemble des démarches et dispositifs existants.

Sa construction a démarré par un large benchmark des dispositifs existants, y compris hors France. Son contenu s'appuie et s'inspire très librement sur de nombreux dispositifs existants :

- Les outils de l'AQC : PROFEEL, RAGE, PV réception, etc.
- Bâtiments Durables
- Contrôles label RGE
- Contrôles CEE (CheckRéno, etc.)
- Etc.



Le principal objectif aiguillon du Référentiel est de mener chaque projet à un niveau de performance **BBC Rénovation 2024 sinon a minima BBC Rénovation 2024 1ère étape**.

Dans ce contexte, Marsh accompagne ces acteurs y compris sur la mise en place de garanties innovantes.

La garantie de performance énergétique :

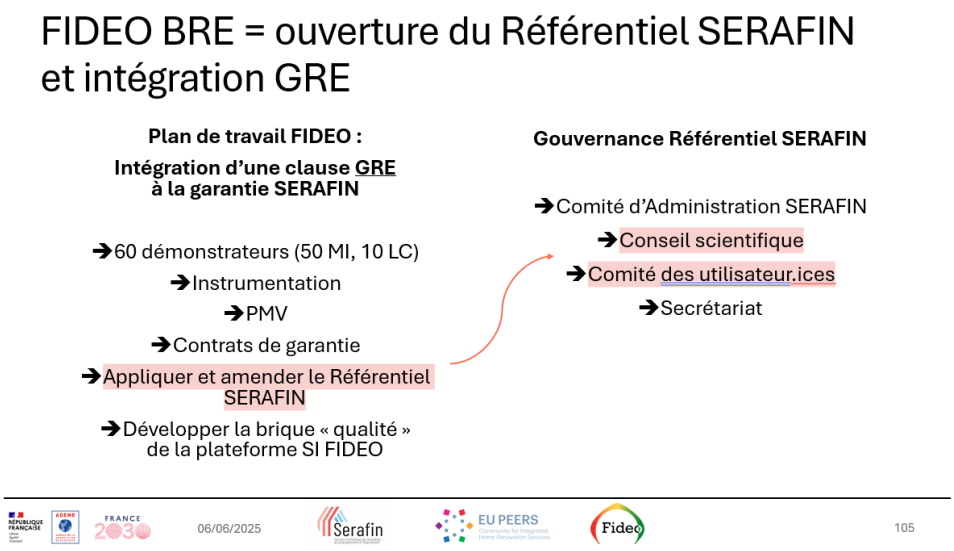
La performance est une exclusion des contrats d'assurance. Pour parvenir à racheter cette exclusion nous avons inclus dans le contrat le respect d'une démarche qualité (audit/suivi travaux/Mesure en post réception) qui du point de vue des assureurs constitue une démarche de gestion des risques

Le référentiel métier sur lequel ont travaillé les STF s'apparente à cette démarche de gestion des risques. En l'adoptant chez tous les SERAFIINS et en le déployant nous cherchons à transférer ce risque à l'assurance pour garantir la remise à niveau du bâtiment ou indemniser 100% de la surconsommation.

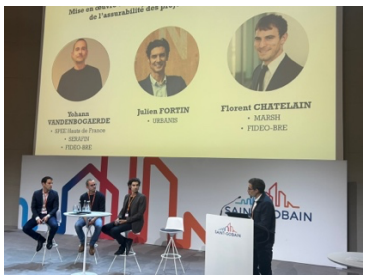
Les garanties prennent effet à la fin des travaux et pour une durée de 5 ans. Les bénéfices de ce type de garantie sont la protection des actifs (équipements et travaux), de la performance et de la confiance.

Aujourd'hui le Référentiel est fonctionnel et différenciant pour les STF.

Intention : proposer au marché d'**élargir le cercle des praticiens du Référentiel**, en vue d'en faire un Référentiel commun, comportant un socle standard / dénominateur commun exigeant (réduire risque, garantir qualité, rassurer les ménages, fiabiliser économies énergie, sécuriser les financements), mais adaptable.



Discussion sur la mise en œuvre du contrôle de la qualité sur le terrain et de l'assurabilité des projets sur ces bases avec Julien Fortin (URBANIS), Florent Chatelain (Marsh), Nicolas Depreux (SPEE Hauts de France)



Regard sur les enjeux de performance du leader mondial en courtage en assurance MARSH

Florent Chatelain, Responsable entreprises ingénierie et du pilotage des sujets de construction durable pour l'Europe chez MARSH, partage sa vision sur l'approche assurantielle du marché de la rénovation énergétique.

Depuis plusieurs années, le cadre réglementaire français et Européen est orienté vers la performance énergétique et, de façon plus récente, vers la décarbonation des bâtiments. Par ailleurs, le marché de l'immobilier neuf, dans un contexte d'inflation (du coût des matériaux, des taux, etc) a ralenti et en dehors des grands projets industriels et de data centers, **les acteurs de la construction y compris les majors ont repositionné leur développement sur la rénovation et la décarbonation**.

Dans ce double contexte, le positionnement des assureurs (à la fois investisseurs et gérant de risques) sur le marché de la garantie de performance énergétique devient stratégique.

En termes d'approche de la performance de la rénovation énergétique, sachant que cette performance est traditionnellement exclue des contrats d'assurance, la méthode assurantielle pour racheter cette exclusion va consister à mettre en place un **process de management des risques qui s'adosse à des compétences, des méthodes et des processus pour garantir la performance**.

A ce jour, les mieux positionnés pour piloter la performance sont les **ingénieristes/BET** qui conçoivent et dirigent (en tant que maître d'œuvre) la réalisation des travaux. Garantir le pilote de la performance permet d'offrir effectivement aux clients finaux (dont les ménages), une solution de réparation ou d'indemnisation de la surconsommation. L'ingénieriste devient pour son client un véritable tiers de confiance !

Membre du consortium FIDEO-Banque de la Rénovation Énergétique, **MARSH** vise donc à faire bouger les lignes de l'assurance et mettre en place des solutions innovantes pour déployer des garanties de performance énergétique. La réflexion est en cours tant au niveau des acteurs que des projets eux-mêmes dès lors que ceux-ci sont encadrés par des **processus qualité traçables et auditables**.

Regard de Julien Fortin, DG du réseau URBANIS sur la mise en œuvre de la qualité d'un point de vue de l'AMO

Avec ses 600 collaborateurs en lien avec le réseau ACAD, Urbanis est un acteur majeur de l'accompagnement : 25 000 ménages en logement individuel et 2 800 copropriétés chaque année. La qualité est au coeur du métier d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) qui agit comme tiers de confiance pour les collectivités (OPAH, PIG, PACTES), les copropriétés et les ménages (via Mon Accompagnateur Rénov').

La vision de la qualité chez Urbanis passe par une approche globale de l'habitat, fil rouge qui traverse tout le processus, bien au-delà du simple contrôle technique. Le point de départ est systématiquement l'humain : comprendre la situation du ménage, ses besoins et ses usages. La finalité est l'amélioration globale du logement, sans dissocier la rénovation énergétique des enjeux fondamentaux de décence, d'adaptation au vieillissement ou de confort d'usage.

En termes de structuration de l'expertise technique, Urbanis s'appuie sur ses filières métiers spécialisées (logement individuel, copropriétés...) pour développer des référentiels et des méthodologies de qualité adaptés à chaque projet et territoire.

Le développement des compétences se construit dès le recrutement des collaborateurs et est renforcé par la formation continue, y compris entre les acteurs du réseau ACAD pour une montée en compétence collective.

La **limite actuelle du rôle d'AMO** au seul accompagnement de la réception des postes, sans rôle de contrôleur des travaux sur les chantiers (maître d'œuvre MOE), est un enjeu critique pour évoluer vers une garantie de qualité. Cette montée en responsabilité doit néanmoins s'accompagner d'une indispensable **valorisation économique** pour financer le modèle, ce qui nécessite de repenser l'équation globale économique et financière de la rénovation énergétique performante. Qui est prêt à payer pour ce surcroît de sécurité et de garantie ?

Regard de Nicolas Depreux, technicien de la rénovation au sein du SPEE des Hauts de France en qualité de MOD

Sur le terrain de l'accompagnement technique et financier des programmes de rénovation au sein de la régie du SPEE, il a été fait très vite le choix de créer un poste de **Responsable Qualité**. Celui-ci gère l'ensemble des litiges techniques. L'analyse des causes des litiges constitue une ressource d'amélioration continue majeure, à la fois en termes de montée en compétence des équipes et d'ajustement des processus internes.

Pour la partie technique, la Régie s'appuie sur les ressources existantes (AQC, cerema, Profeel, DOREMI, climaxion, les fiches auto contrôle RGE, etc). Le contrôle COFRAC (sur les opérations CEE) s'est par ailleurs avéré être une source utile de montée en compétences.

Les problèmes les plus courants sont le non-respect des avis techniques, notamment au niveau des VMC avec des entrées d'air non compatibles avec le reste d'installation (marques différentes) ou l'isolation en plancher avec un matériau ne respectant pas la réglementation incendie. L'absence de té de réglage sur un radiateur est également problématique pour l'équilibrage d'un réseau de radiateurs.

Ces apprentissages permettent d'améliorer la rédaction des descriptifs travaux et l'analyse des offres, des étapes déterminantes pour permettre la performance thermique et le bon déroulement du chantier.

Des étapes de contrôles sont intégrés aux processus : il est par exemple obligatoire de faire valider en double regard par un responsable tout audit avant sa présentation au ménage.

Enfin, la Régie est vigilante sur les produits mis en observation par la C2P (commission prévention produits) de l'AQC. Les entreprises doivent vérifier que leur assurance décennale accepte de les assurer pour ce type de produit.

Remise du « MERCI » InnoReno développement de l'offre

MERCI à Laure Voron (ASDER), remis par **Sébastien Descours (Filao Labs)**-pour les actions de l'ASDER et de ses partenaires (**La Solive, SENOVA**, etc...) de montage et diffusion de formations de reconversion dans le cadre du projet **FARE** – Former les Acteurs de la Rénovation Énergétique.

Cette approche est vitale pour un secteur dans lequel il devient impératif de contrer le manque criant de professionnels (250 000) et qui a besoin de plus d'un sursaut qualitatif majeur.

Conclusions de la journée

Un grand merci à tous et toutes!

Et rendez-vous l'an prochain !