

# Programme Actimmo

2 années de mobilisation des professionnels de l'immobilier en faveur de la rénovation énergétique performante

## 1. Actimmo : mobiliser et outiller les professionnels de la transaction immobilière

### 1.1. Les objectifs et principes du programme

Lancé dans sa phase opérationnelle en novembre 2019 jusqu'en octobre 2021, Actimmo avait pour objectif de sensibiliser, former et outiller les différents acteurs de la transaction immobilière que sont les agences bancaires, les agences immobilières et les courtiers en prêts immobiliers, et les offices notariaux à la rénovation énergétique performante. Il s'agissait de les accompagner pour qu'ils puissent jouer pleinement leur rôle de conseil et d'information auprès des ménages avec lesquels ils entrent en contact.

Actimmo visait à mobiliser ces acteurs au travers d'actions de démarchage et d'animation partenariale mises en œuvre localement très majoritairement par des organisations membres du Réseau FAIRE<sup>1</sup> (désormais France Rénov). L'hypothèse sous-jacente était en effet que la mise en mouvement de ces acteurs se joue nécessairement au niveau local, y compris pour les banques. Pour ces dernières, le pari était qu'une mobilisation locale permettrait ensuite de toucher les décideurs à l'échelon voire régional ou national.

Pour les agences immobilières, les agences bancaires et les courtiers en prêts immobiliers une démarche en « entonnoir » structurée autour de 4 étapes a été mise en œuvre :

#### A Savoir

Les organisations locales se sont appuyées sur une méthodologie et des outils associés, mis à disposition dans le cadre du Programme. La méthodologie Actimmo est issue de l'expérimentation réalisée par l'association Hespul sur le territoire du Syndicat de l'Ouest Lyonnais en 2017.

<sup>1</sup> Deux exceptions : le Pôle métropolitain de Caen et la Société d'Économie Mixte Oktave

## Rapport final

1. **Démarchage** : porte-à-porte physique et planification d'un rendez-vous avec le responsable d'agence
2. **Rendez-vous approfondi** : réunion de trente minutes à une heure avec le responsable d'agence pour lui présenter la démarche et l'intérêt du partenariat avec le Réseau FAIRE
3. **Formation** des équipes de l'agence sur la rénovation énergétique, le réseau FAIRE, etc. Possibilité de réalisation d'études logement » via l'outil informatique Préco'immo<sup>2</sup>.
4. Engagement au travers de la signature d'une **charte de partenariat**

Pour les notaires, Actimmo s'est centré prioritairement sur la formalisation de partenariats avec les Chambres Départementales et la définition avec elles d'un plan d'actions de sensibilisation et de communication. La conclusion de partenariats avec les offices notariaux locaux n'était pour autant pas exclue.

Il était attendu de l'ensemble de ces acteurs qu'ils contribuent à l'effort de massification de la rénovation énergétique performante de l'habitat privé en orientant les ménages porteurs de projets de travaux, autrement dit leurs clients, vers les espaces conseil FAIRE.

### 1.2. La mise en œuvre d'Actimmo

Le programme Actimmo était porté par le CLER qui en a assuré la gestion administrative et budgétaire et a coordonné le déploiement local et national. Hespul était le partenaire technique du programme en charge de la méthodologie, des outils et de la formation Actimmo à destination des organisations locales mettant en œuvre le programme localement.

Après l'appel à candidatures lancé par le CLER en juin 2019 et suite à la sélection des candidatures par le Comité d'experts<sup>3</sup> (Comex) réuni le 16 octobre 2019, les lauréats ont mis en œuvre le programme Actimmo selon la méthodologie d'essaimage présentée ci-avant.

Les objectifs opérationnels du programme étaient les suivants :



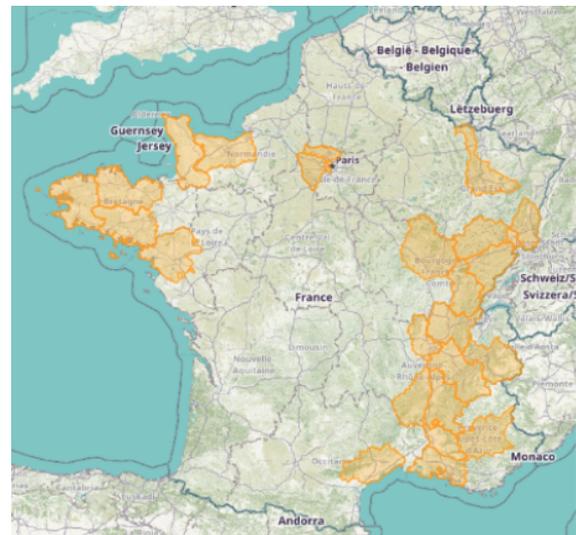
<sup>2</sup> Préco'Immo : outil créé pour les agences immobilières et leurs clients. Il permet de dimensionner des travaux de rénovation énergétique pour des logements proposés à la vente. Le rapport donne aux futurs acquéreurs des informations techniques et chiffrées sur la thermique du bâtiment (enveloppe et systèmes) ainsi que sur les aides financières mobilisables. Préco'immo permet de se projeter dans un projet de rénovation performante.

<sup>3</sup> Les membres du Comex étaient les suivants : CLER, Hespul, ADEME, BPCE, Conseil Supérieur du Notariat, FNAIM, Nexity, Plan Bâtiment Durable, UNIS et Gaëtan Brisepeirre Sociologue

	Indicateurs	Objectifs
<b>Agences bancaires</b>	Mobilisées	4 200
	Rencontrées lors d'un RDV approfondi	1 200
	Sensibilisées / Formées lors d'une réunion dédiée	380
	Signataires d'une charte de partenariat	70
<b>Agences immobilières</b>	Mobilisées	4 500
	Rencontrées lors d'un RDV approfondi	1 300
	Sensibilisées / Formées lors d'une réunion dédiée	400
	Signataires d'une charte de partenariat	80
	Nombre de Préco'Immo <sup>2</sup>	400
<b>Chambres notariales</b>	Mobilisées et sensibilisées	22

Les 28 organisations locales sélectionnées suite à l'appel à candidature, membres du réseau FAIRE (1 collectivité, 25 associations, 1 SCIC et 1 SEM) représentaient 22 territoires d'intervention sur 9 régions et 13,1 millions d'habitants soit 20% de la population métropolitaine.

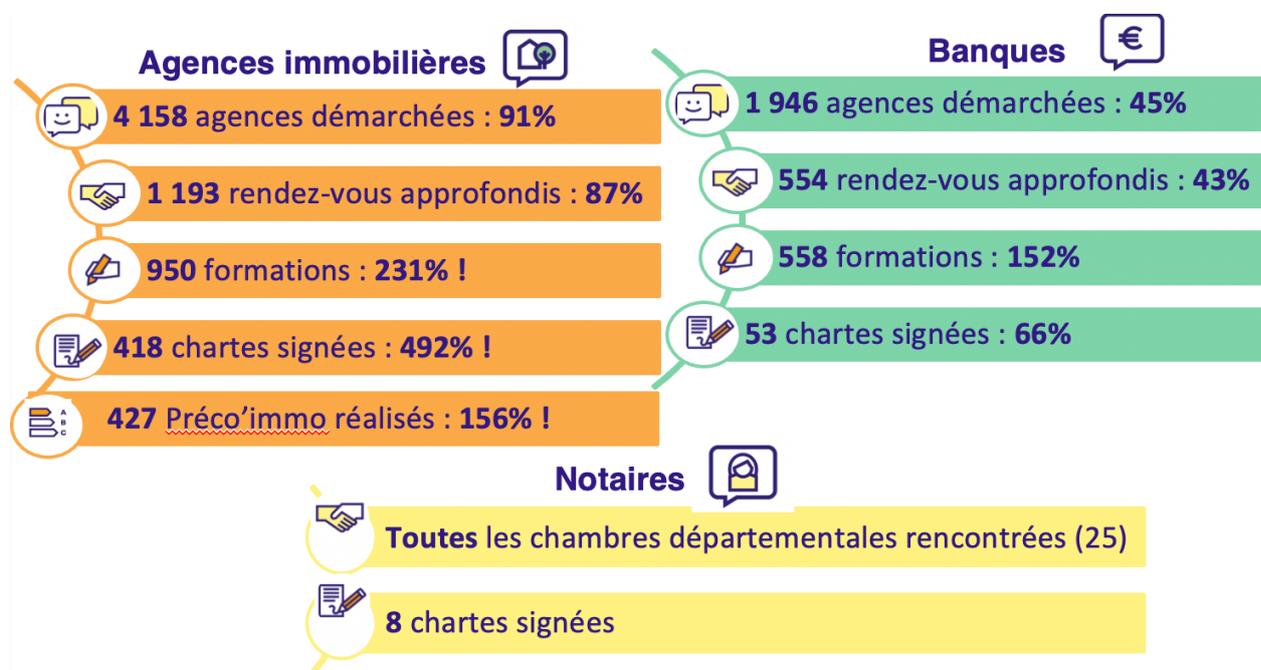
Ces organisations locales étaient les suivantes : Ageden, Ajena, ALEC 01, ALEC 07, ALEC du Pays de Saint-Brieuc, ALEC Lyon, ALEC de la Métropole Marseillaise, ALEC de Montpellier, ALEC de Nancy Grands Territoires, ALEC de Saint-Quentin-en-Yvelines, ALECOB, Alisée, ALOEN, ALTE 69, ALTE Provence, ASDER, Bourgogne Énergies Renouvelables, Biomasse Normandie, CEDER, CPIE du Pays d'Aix, Gaïa Énergies, Gefosat, GPSO, Heol, les 7 Vents, Oktave et Soliha 75-92-95.



## 2. Actimmo : une méthodologie gagnante

### 2.1. Des objectifs globalement dépassés

Au 31 octobre 2021, après presque deux ans de mise en œuvre, le bilan quantitatif du programme est très positif :



Nota : le pourcentage correspond aux actions réalisées par rapport aux objectifs initiaux.

Plusieurs constats peuvent être tirés de ces résultats :

- Actimmo a particulièrement bien fonctionné auprès des agences immobilières : les objectifs en termes de formations, de chartes partenariales et de réalisations de Préco'Immo ont été largement dépassés,
- Concernant les banques, la phase de prospection (démarchage, rendez-vous approfondis) s'est avérée plus compliquée qu'avec les agences immobilière (moins de 50% des objectifs atteints). La formation a plutôt bien fonctionné, mais les banques se sont montrées moins enclines à signer des chartes partenariales,
- Si toutes les Chambres Départementales des notaires ont pu être rencontrées, peu de chartes ont été signées. Toutefois des chartes ont pu être signées avec des offices notariaux,
- On constate une accélération du nombre d'actions réalisées les 6 derniers mois du programme, particulièrement pour les banques : le nombre de formations réalisées auprès d'elles a doublé entre avril et octobre 2021. Selon les organisations locales, ce type de programme nécessite en effet un temps suffisamment long pour que l'interconnaissance et la confiance s'instaurent.

## 2.2. Une méthodologie qui doit s'inscrire dans la durée

Le 17 mars 2020 intervenait le premier confinement dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid 19. Ce confinement d'une durée de 2 mois rendant très compliqué le déroulement de la méthodologie Actimmo en l'état, plusieurs adaptations ont été décidées en accord avec le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire, et appliquées également lors du second confinement :

La possibilité de remplacer le porte-à-porte par du démarchage téléphonique,

Celle de réaliser les rendez-vous approfondis et les formations en visioconférence,

La prolongation du programme de 6 mois, soit jusqu'au 31 octobre 2021 au lieu du 30 avril pour la réalisation des actions.

Si ce contexte particulier a pu ralentir le déploiement d'Actimmo dans les territoires couverts, l'inscription du programme dans une durée plus longue s'est avérée bénéfique pour l'atteinte des objectifs les plus stratégiques, à savoir la formation des professionnels et la signature de chartes partenariales, en témoigne l'accélération des résultats pendant les 6 derniers mois.

Ce constat souligne la nécessité d'inscrire les programmes de type Actimmo dans des durées longues, au minimum deux années.

Notons qu'avec l'arrêt du programme, les partenariats mis en place risquent, s'ils ne sont pas entretenus dans un autre cadre (on pense bien sûr au programme SARE porté par l'ADEME), de s'essouffler voire de s'arrêter. Cela reviendrait à perdre le bénéfice des actions engagées et l'écoute des professionnels de la transaction immobilière sur les questions de rénovation énergétique performante.

*« On a passé beaucoup de temps et d'énergie à construire tout cela, il serait dommage d'abandonner alors que les résultats arrivent »*

## 3. La mobilisation des professionnels de la transaction immobilière : une approche à différencier selon les métiers

La méthodologie Actimmo proposée aux 28 organisations locales supposait de travailler de manière concomitante sur les 3 cibles identifiées, à savoir les agences immobilières, les agences bancaires et les courtiers en prêts, et les notaires. Les deux années de mise en œuvre du programme ont révélé des différences notables dans les fonctionnements et intérêts de ces différents métiers, mettant en exergue la nécessité de s'adapter au niveau local.

### 3.1. Les agences immobilières : des acteurs de plus en plus sensibles à la transition énergétique

Le déroulement de la méthodologie Actimmo auprès des agences immobilières s'est révélé efficace. En moyenne, 2 agences immobilières démarchées sur 10 ont été formées dans le cadre du programme et 1 agence immobilière démarchée sur 10 est devenue partenaire. Les objectifs initiaux, rappelons-le, ont été largement dépassés avec cette cible.

Il existe 3 types d'agences immobilières : appartenant à un réseau suprarégional, appartenant à un réseau local, ou indépendante. Si dans le cadre du programme, les différents types d'agences ont été démarchées de manière à peu près égale (33% des agences démarchées appartenaient à un réseau suprarégional), il apparaît que les établissements appartenant à un réseau local puis les indépendants présentent des taux de transformation (signature de charte) supérieurs aux établissements des enseignes suprarégionales. La formation a toutefois très bien fonctionné, tout type d'agence confondu.

*« Le client se dit qu'il a affaire à des pro de l'immobilier et en plus, on se démarque de la concurrence »*

Deux freins à la formation et au partenariat ont pu être identifiés :

- **L'échelle de décision supralocale** : lorsqu'elles appartiennent à un réseau, les agences locales n'ont pas toute la latitude nécessaire pour s'engager dans un partenariat. C'est bien souvent l'échelle départementale, régionale voire nationale qui donne le feu vert. Des démarches ont été initiées au niveau national par le CLER vis-à-vis d'enseignes bien connues du grand public, toutefois la courte durée du programme n'a pas permis d'aboutir à des conventions partenariales nationales qui auraient pu faciliter le travail dans les territoires.
  - Certaines organisations locales ont toutefois trouvé le moyen d'optimiser la méthodologie en démarchant, parfois à plusieurs, l'échelon départemental voire régional de certaines enseignes, ce qui a permis de capter plus vite et plus facilement les agences locales.
- **L'état du marché immobilier local** : dans certains secteurs en marché tendu, les professionnels ne ressentent pas toujours le besoin de se démarquer de la concurrence ou de proposer à leur client un accompagnement plus poussé. Les biens se vendent très vite, parfois à un prix supérieur à celui affiché... les agents immobiliers craignent même que le fait de parler de rénovation énergétique et de travaux complique les transactions. Ce constat n'est cependant pas partagé pour toutes les organisations locales.
  - Toutefois avec la réforme du DPE en juillet 2021 (renforcement du devoir de conseil et opposabilité, interdiction de louer des logements passoire dès 2023), ces acteurs se montrent de plus en plus attentifs à la notion de performance énergétique. De plus, l'intérêt du grand public sur les questions environnementales allant croissant, les professionnels doivent « s'y

mettre ». Ainsi, la formation à la rénovation énergétique restera un sujet important dans les années à venir.

*« Avec l'Espace Conseil FAIRE, on apporte du conseil sur mesure, de la connaissance technique... C'est ce qui fait la différence auprès de nos clients »*

Globalement, on a pu constater une appétence croissante des agents immobiliers pour le sujet de la rénovation énergétique performante. Nombre d'entre elles impliquées dans le partenariat Actimmo ont intégré l'Espace conseil FAIRE dans leurs parcours clients et commencé à orienter des ménages vers les organisations locales.

L'un des principaux points forts de la démarche Actimmo appliquée aux agences immobilières s'est avéré être l'outil Préco'Immo. A la fois outils concret qui permet de laisser un document aux clients en allant plus loin que le DPE, et support de formation, Préco'Immo a bien souvent facilité la signature de chartes partenariales. Préco'Immo permet en effet à l'Espace Conseil FAIRE d'avoir une posture de tiers de confiance positive, de parler de solutions technique et financières possibles et d'illustrer l'impact de ces solutions. Son succès tenait également à sa gratuité.

### **3.2. Les banques : un intérêt croissant pour les questions énergétiques dans le logement mais des circuits décisionnels plus longs**

Plus d'1 agence bancaire démarchée sur 10 a été formée dans le cadre du programme Actimmo. Mais moins de 2 agences bancaires démarchées sur 100 sont devenues partenaires. L'expérience Actimmo montre qu'il a été plus facile de travailler avec les banques mutualistes, Banque Populaire, Caisse d'Épargne et Crédit Agricole en particulier, plus ouvertes au partenariat, au service public et à l'intégration de nouvelles valeurs ajoutées dans les pratiques métier.

La cible des banques a donc été moins touchée et mobilisée que celle des agences immobilières. La principale raison est liée à l'échelle de gouvernance qui est souvent régionale ou nationale pour ces acteurs, ce qui ne correspond pas aux échelles d'intervention des lauréats Actimmo. Ce constat nuance l'hypothèse de départ d'une mobilisation de ces acteurs depuis l'échelle locale, même si les résultats sont assez cohérents avec ce qui était prévu en termes de taux de transformation, et l'intérêt des agences locales pour les questions de rénovation énergétique avéré. Travailler à l'échelle locale permet souvent d'obtenir le « bon contact » à l'échelle régionale à laquelle se joue souvent la suite de la méthodologie.

La méthodologie, notamment pour la signature de chartes, aurait pu être optimisée en ciblant les échelles départementales et régionales en plus de l'échelle locale (travaillée par le CLER mais la durée limitée du programme n'a pas permis de concrétiser des partenariats nationaux). Cette « double approche » locale et supralocale, développée par

## Rapport final

certaines organisations locales, a fonctionné, par exemple en région AuRA<sup>4</sup> où plusieurs organisations locales ont démarché les échelons régionaux d'établissements bancaires, favorisant ainsi l'organisation de formations concomitantes de plusieurs agences appartenant aux mêmes enseignes, et la signature de chartes partenariales.

Des réflexions communes entre organisations locales et réseaux bancaires autour de l'optimisation du parcours client ont été menées, facilitant ainsi l'accompagnement des ménages porteurs de projet, chacun dans sa spécialité. Cette optimisation est principalement passée par une prise en charge privilégiée de la part des Espaces Conseil FAIRE, des clients envoyés par les banques partenaires afin de coller au mieux au temps court de la décision lors d'une transaction, nécessitant une adaptation des pratiques côté banque comme côté Espace Conseil FAIRE.

*« Il y a un réel besoin d'expertise dans notre parcours clients ; la collaboration avec l'Espace Conseil Faire est arrivée au bon moment »*

L'exemple de la région AuRA soulève également la question de la temporalité pour la cible des banques, qui apparaît plus longue que celle des agences immobilières. Ainsi, sur l'ensemble du programme, 25% des chartes de partenariats « banque » ont été signées les 6 derniers mois de 2021.

Cette temporalité longue tient à deux principaux aspects : l'échelle de décision déjà évoquée, et la nécessaire mise en confiance des agents bancaires vis-à-vis de l'intervention des Espaces Conseil FAIRE auprès de leurs clients. Il est en effet apparu difficile de « s'imposer » comme tiers de confiance, les banques craignant que les Espaces Conseil FAIRE viennent complexifier voire contredire les conseils financiers, notamment en parlant de modes financements que les banques n'avaient pas forcément envie de placer (l'éco-prêt à taux zéro notamment). C'est grâce aux contacts réguliers liés aux différentes étapes de la méthodologie Actimmo que ce point de blocage a pu être progressivement levé – rappelons que 53 chartes partenariales ont été signées - et qu'une confiance réciproque a pu être instaurée.

En résumé, concernant les agences bancaires, le programme Actimmo nous apprend que c'est une cible pour laquelle il faut du temps, qui nécessite peut-être plus que les autres de trouver un langage et des intérêts communs (ne pas avoir d'a priori constitue un prérequis), avec laquelle trouver la bonne échelle est nécessaire (au cas par cas car les découpages territoriaux peuvent être très différents d'un territoire à l'autre, et différer des zones d'intervention des Espaces Conseil FAIRE), que l'on peut démarcher à plusieurs pour plus d'impact.

Malgré les difficultés évoquées, 100% des partenaires bancaires indiquent qu'ils vont désormais évoquer plus systématiquement la rénovation énergétique avec leurs clients. Ils indiquent également que la période est particulièrement propice à cela, entre la législation qui durcit les obligations faites aux professionnels sur la thématique, et la

---

<sup>4</sup> Auvergne Rhône-Alpes

sensibilité croissante des clients à la performance énergétique de leur logement.

### 3.3. Les notaires : des métiers compliqués à approcher

Il s'agit de la cible pour laquelle les résultats sont les plus faibles en volume, mais ils restent cohérents avec les objectifs fixés (22 chambres départementales au total). Moins de 3 chambres départementales démarchées sur 10 ont été formées dans le cadre d'Actimmo, 5 sont devenues partenaires.

Toutefois les chambres départementales des notaires ne constituaient pas la cible finale mais un moyen de toucher plus facilement les offices notariaux. Les notaires ont en effet une organisation à trois échelles : Chambre départementale ou inter-départementale (sous le contrôle de laquelle ils sont placés), Chambre régionale, Conseil national.

La méthodologie Actimmo désignait l'échelle départementale comme la porte d'entrée de cette cible, les notaires y adhérant de manière obligatoire. Il s'est avéré que leur mobilisation a essentiellement tenu à la sensibilité du président aux questions de rénovation énergétique : certains ont totalement joué le jeu de l'information de leurs adhérents sur le programme, facilitant ainsi grandement l'ouverture des portes dans les territoires (voire l'organisation d'évènements de type webinaire à l'attention des notaires adhérents) ; d'autres n'ont pas répondu aux sollicitations des organisations locales. Dans ce dernier cas, le choix a été fait par plusieurs organisations locales de ne pas « s'acharner » pour obtenir une réponse de la chambre, mais plutôt de démarcher des groupements de notaires s'il en existait.

*In fine*, dans les territoires couverts par Actimmo, plus de 1 office notarial démarché sur 10 a été formé dans le cadre du programme Actimmo.

La méthodologie initiale a été déroulée auprès d'eux et a plutôt bien fonctionné, les portes restées fermées tenant plus à un manque de temps de la part des notaires démarchés et/ou pour certains d'entre eux à un manque de sensibilité aux questions énergétiques. Les notaires, en tant qu'agents ministériels, et les Espaces Conseil FAIRE partagent en effet la philosophie commune du service public et du conseil neutre et complet des particuliers. Il s'agit là d'un argument important à avancer vis-à-vis d'eux, particulièrement compte-tenu des évolutions législatives qui accroissent l'implication des professionnels de l'immobilier dans la performance énergétique des biens mis sur le marché (loi Énergie Climat de 2019, loi Climat et Résilience de 2021) et donc du besoin en formation.

A noter que si certaines organisations locales ont préféré ne plus traiter cette cible au bénéfice des agences immobilière et des banques, d'autres se sont concentrées sur les notaires ayant développé une activité de négociations/transaction immobilière, qui ont plutôt été traitées comme des agences immobilières. Près de 50% des offices notariaux pratiquent en effet l'activité de vente de biens et 5 % des transactions sont assurées par les notaires, principalement en milieu rural.

La cible des notaires, même si parfois complexe, reste tout à fait pertinente. D'abord parce

qu'il s'agit d'un passage obligé pour toute transaction immobilière, ce qui permettrait de massifier le conseil à la rénovation. Ensuite parce qu'avec la concurrence émergente liée à l'augmentation du nombre d'offices (cf. loi dite Macron), la nécessité de se différencier par un accompagnement plus global sera prégnante.

### 3.4. Les courtiers en prêts : des acteurs à investiguer

Dans la méthodologie proposée aux organisations locales, les courtiers en prêts immobilier ont été assimilés à la cible agences bancaires, les métiers étant considérés comme proches. Les mêmes actions et contenus de rendez-vous et de formations leur ont donc été proposés.

Sans avoir été traitées comme des cibles particulières, les courtiers se sont montrés très réceptifs aux actions proposées dans le cadre d'Actimmo et représentent une partie significative des actions mises en place. Trois explications ont été avancées par les organisations locales :

- Ils sont le relai entre les particuliers et plusieurs acteurs bancaires et ont tout intérêt, pour être crédibles vis-à-vis de ces deux types d'acteurs, à préparer au mieux les demandes de financement, en intégrant des prêts liés aux travaux de rénovation énergétique si besoin.
- Ils ont besoin de se démarquer de la concurrence, d'apporter une valeur ajoutée dans leur conseil et de répondre au mieux à la demande de leurs clients. L'acquisition de compétences en matière de conseil à la rénovation énergétique constitue donc un véritable plus.
- Enfin, les courtiers s'avèrent plus souples et plus ouverts que les banques, notamment du fait de circuits de décision plus courts, et donc plus réactifs (même lorsqu'ils appartiennent à un réseau).

Cette cible serait donc à travailler de manière particulière dans un futur programme de mobilisation des professionnels de l'immobilier.

Si la majorité des organisations locales considère qu'Actimmo a impulsé une intention de changement de la part des professionnels de la transaction immobilière, des perceptions nuancées existent concernant les niveaux d'adéquation du programme aux différentes cibles : perçu comme adapté aux agences immobilières, des stratégies locales ont dû être mises en place concernant les banques et les notaires.

Au travers des entretiens avec les organisations locales et les acteurs de la transaction immobilière, on comprend que le programme fonctionne là où l'échelle de décision est locale. Cela concerne très majoritairement les agences immobilières (et notamment les indépendantes). Les notaires négociateurs peuvent être « traités comme des agences immobilières ». Les courtiers en prêts apparaissent par ailleurs comme des cibles pertinentes en local. Malgré les difficultés du programme à toucher rapidement et

## Rapport final

efficacement les banques, ces dernières restent néanmoins des cibles clés dans l'orientation des ménages vers les Espaces Conseil FAIRE.

De façon générale, on constate qu'Actimmo intéresse davantage les petites structures, les indépendants et les organismes mutualistes. On peut supposer qu'au travers Actimmo, ces acteurs perçoivent l'opportunité d'une différenciation par rapport à la concurrence et notamment par rapport aux réseaux et grands groupes nationaux.

On constate également que selon les territoires, il peut apparaître opportun d'adapter la méthodologie initiale. Ainsi, en fonction de la réalité du terrain et des ressources humaines dédiées à Actimmo, certaines organisations locales ont décidé de recentrer leurs efforts, au moins dans un premier temps, sur les agences immobilières.

*« Nous avons démarré large : agences immobilières, banques, notaires. Mais après quelques semaines et un premier stop and go, on a compris qu'il fallait se recentrer sur les acteurs les plus réactifs : les agences immobilières ».*

Autre exemple : là où le porte-à-porte ne fonctionnait pas bien ou apparaissait comme trop chronophage, les primo-contacts ont été pris par activation des réseaux existants (là où les cibles avaient déjà été travaillées) ou via les réseaux sociaux. Également et comme nous l'avons vu, la cible des notaires a pu être travaillée de manière partielle, l'accent étant mis sur les notaires négociateurs.

*« Il faut faire vivre notre réseau de partenaires et continuer à le développer ; ce n'est pas la même méthode »*

La méthodologie du programme Actimmo était davantage centrée sur le développement de partenariats plutôt que sur l'entretien des partenariats existants (ce qui est assez logique au moins dans un premier temps). Or l'animation des partenaires dans la durée est jugée indispensable par les organisations locales comme par les professionnels concernés. En effet, tous les partenariats ne sont pas immédiatement productifs (au sens de l'orientation des ménages vers les Espaces Conseil FAIRE). L'enjeu est donc désormais de « travailler son réseau sur le long terme pour faire basculer les autres progressivement ». Comme nous le verrons plus loin, la continuité des actions n'est toutefois pas assurée sur tout le territoire national.

## 4. Une boîte à outils Actimmo complète

### 4.1. Une formation commune aux organisations locales

Dans le prolongement de la sélection des organisations locales, les pilotes du programme ont mis en place un important programme de formation. Toutes les organisations locales sélectionnées ont bénéficié de ce programme.

Les formations se sont déroulées sur 2 jours de novembre 2019 à fin janvier 2020 en présentiel. Elles ont permis de présenter aux chargés de mission Actimmo la méthodologie et l'ensemble de la boîte à outils, de mettre en place une culture commune de la mobilisation des professionnels de la transaction immobilière et de créer une communauté Actimmo. Elles s'accompagnaient de la remise d'un guide de formation très complet, détaillant notamment les actions par cible.

Ces formations ont été complétées par des webinaires thématiques ainsi qu'un séminaire visant à favoriser l'échange et le retour d'expérience, et à entretenir les liens de la communauté Actimmo. Notons que l'intervention des professionnels de la transaction immobilière lors du séminaire de novembre 2020 a été l'occasion d'illustrer concrètement l'intérêt et les bénéfices du programme pour les cibles visées.

### La formation des OL

- **6 formations en présentiel de deux jours**
  - > 14 et 15 novembre 2019 à Lyon
  - > 21 et 22 novembre 2019 à Montreuil
  - > 10 et 11 décembre 2019 à Lyon
  - > 18 et 19 décembre 2019 à Saint-Brieuc
  - > 9 et 10 janvier 2020 à Montreuil
  - > 27 et 28 janvier 2020 à Montreuil
- **4 Webinaires**
  - > Mixeur : 18/02/20
  - > Confinement : 14/05/20
  - > Newsletter : 26/06/20
  - > Stats reporting : 21/07/20
- **Un séminaire sur 2 jours**
  - > 12 et 13 novembre 2020

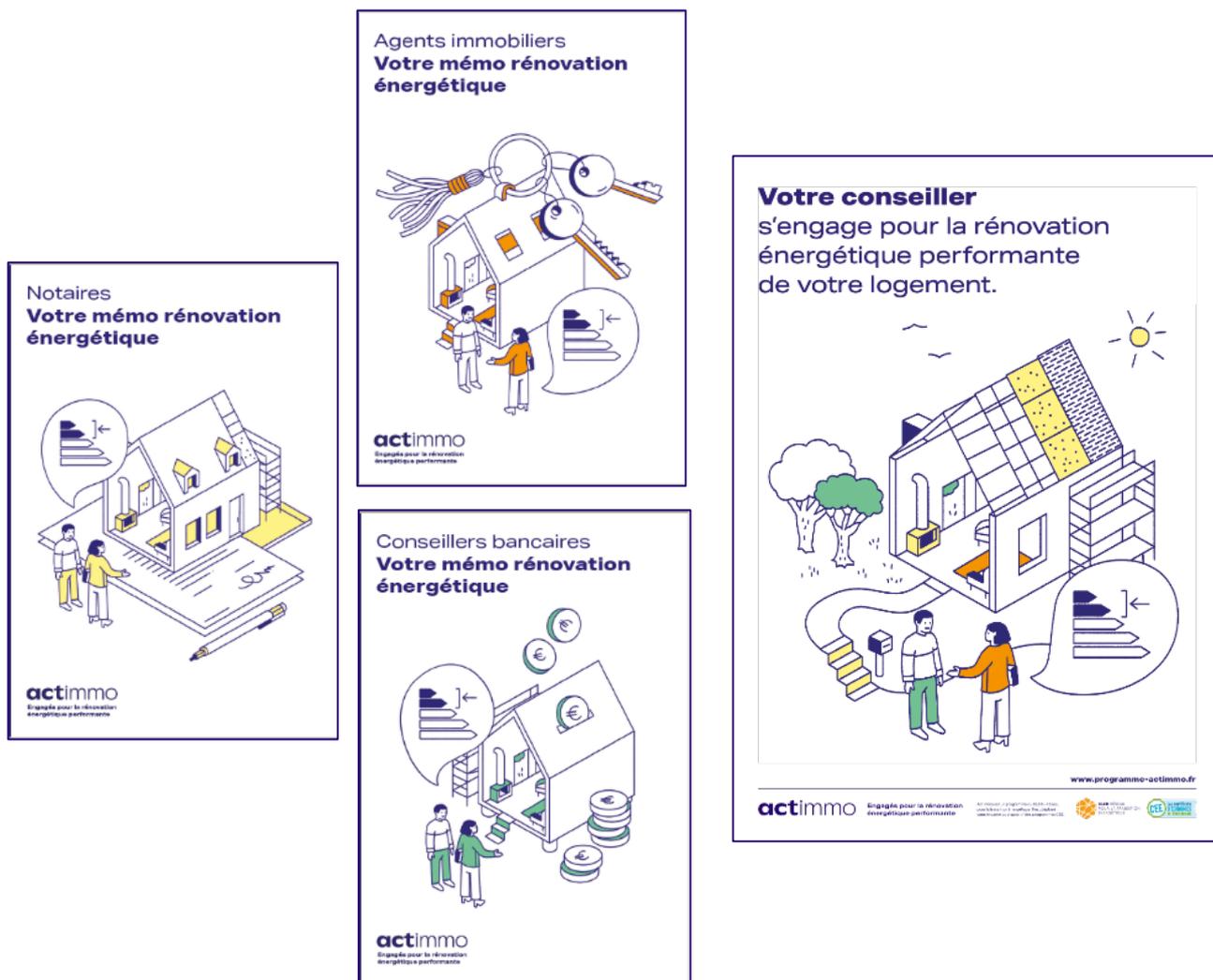
## 4.2. Des outils de communication ciblés, bien appropriés par les organisations locales

Afin d'aider les organisations locales à lancer le programme Actimmo dans leurs territoires, le CLER a mis à leur disposition une boîte à outils de communication spécifique, comprenant :

- **UNE IDENTITE VISUELLE COMMUNE**



- **DES OUTILS PRINT CIBLÉS** : flyers, brochures, affiches



- **DES OUTILS WEB** : site internet, réseaux sociaux, newsletter, carte interactive, vidéos

### Les acteurs de la **transaction immobilière** s'engagent pour la rénovation énergétique performante des logements.

Le programme Actimmo vise à informer, mobiliser et outiller les professionnels de la transaction immobilière (agents immobiliers, conseillers bancaires et notaires) pour la rénovation énergétique performante des logements.

En savoir plus →



<https://programme-actimmo.com>

L'utilisation de ces outils, *a minima* le logo et les visuels, a permis d'assurer une homogénéité dans la communication et ainsi la lisibilité du programme aux niveaux local et national vis-à-vis des acteurs de la transaction immobilière. Elle a également renforcé l'effet « communauté Actimmo », important pour la réussite d'un programme à vocation nationale.

Les organisations locales, jugeant ces outils adaptés et pertinents, n'ont pas souhaité les adapter localement, sauf à y ajouter leurs logos. Quelques-unes ont cependant développé des outils complémentaires : communications régulières sur les réseaux sociaux, articles locaux dans la newsletter ciblées à destination des professionnels alimentée par le CLER et Hespul, fiches contacts pour faciliter le parcours du ménage entre le professionnel et l'Espace Conseil FAIRE... Deux initiatives retiennent particulièrement l'attention :

- En Normandie, le Crédit Agricole a ouvert la possibilité pour les agents qui le souhaitent de faire imprimer au dos de leurs cartes de visite les coordonnées de l'Espace Conseil FAIRE (Biomasse Normandie, lauréat du programme Actimmo), encourageant ainsi leurs clients à le contacter,
- L'ALEC de la Métropole marseillaise a créé un jeu de carte Actimmo, mis à disposition de l'ensemble des lauréats du programme. Plus qu'un outil de communication, ce jeu de cartes vise à rendre les sessions d'information Actimmo plus interactives, participatives et ludiques. Il permet aux joueurs de restituer leurs connaissances sur la rénovation énergétique performante et de s'enrichir mutuellement.



Chaque organisation locale était libre de mettre en place son propre plan de communication et d'organiser les évènements qu'elle jugeait pertinents et adaptés à son territoire. Certains d'entre eux se sont révélés particulièrement pertinents, par exemple :

- Le Conseil Départemental du Val d'Oise a organisé avec SoliHa une réunion sur une communauté de communes visant à mobiliser les agents immobiliers, agents bancaires et notaires du territoire. SoliHa est intervenu lors de cette réunion pour parler d'Actimmo, facilitant ainsi la prise de contact avec les professionnels présents,
- L'ALEC de Saint-Quentin-en-Yvelines a organisé un événement avec la presse locale et des élus locaux visant à couvrir la signature de chartes partenariales, ce qui a motivé plusieurs professionnels du territoire à s'engager également,
- L'ALEC de Nancy a organisé plusieurs petits déjeuners dans les collectivités dédiés au programme Actimmo, réunissant ainsi de manière conviviale les professionnels locaux,
- L'ALEC du Pays de Saint-Brieuc a souhaité clôturer Actimmo par un Afterwork. Elle a invité tous les contacts pris lors du programme. Comme pour les petits déjeuners de l'ALEC de Nancy, ce format se voulait convivial, basé notamment sur des animations (parties de jeu de cartes Actimmo, quizz avec une étude de cas d'un logement à rénover...). Il a permis de bien poser les activités de l'ALEC vis-à-vis des participants et de clarifier les possibilités de travail commun à venir.

### 4.3. Des outils pratiques appréciés pour leur pédagogie et leur adaptabilité

Afin d'accompagner au mieux et de manière homogène le déploiement d'Actimmo dans les territoires couverts, le CLER et son partenaire technique Hespul ont développé une boîte à outils informatique à partir de l'agrégateur d'outils web Mixeur, créé par Hespul. Deux types d'outils ont ainsi été mis à disposition des organisations locales :

- Des outils de suivi de projets :
  - **Fabrique à contacts** (FAC) – suivi des contacts
  - **Fabrique à projets** (FAP) – reporting des actions
  - **Tableau de bord** – suivi des actions

## Rapport final

- Des outils métier :
  - **Préco'Immo** : pour dimensionner des travaux de rénovation énergétique dans un logement proposé à la vente ou à la location et apporter les informations techniques et chiffrées nécessaires à la prise de décision
  - **Ecorénover** : pour construire un plan de financement autour d'un projet de rénovation avec une approche en trésorerie mensuelle considérant le montant des travaux, les aides financières, les économies sur la facture d'énergie, ainsi que le gain en confort et en valeur verte.
  - **Thermix** : pour comparer les systèmes de production de chauffage avec un raisonnement en coût global (investissement, augmentation du prix de l'énergie, entretien, empreinte carbone)

Espace personnel

OUTILS CONSEILLERS / FABRIQUE À CONTACTS

Fabrique à contacts | Outil de gestion de contacts

Projet Actimmo

Structures(s) AGEDEN

Période Période ACTIMMO

du 18 / 10 / 2019 au 31 / 10 / 2021

Mois en cours 3 derniers mois Toute la période

VISUALISER

Exporter les actions Exporter les statistiques

Deux outils ont été particulièrement appréciés par les organisations locales Actimmo :

- **L'outil Mixeur** : la gestion d'un tel programme est particulièrement importante, notamment au travers d'un suivi rigoureux des contacts, nombreux, et des actions qui se veulent complémentaires et bien gérées dans le temps.

La qualité du reporting des actions grâce à Mixeur a également facilité le suivi du programme au niveau national, nécessaire à sa réussite et à sa mise en lumière vis-à-vis des partenaires nationaux.

Nota : la version Actimmo de Mixeur n'est aujourd'hui plus accessible puisque le programme est clôturé.

- **L'outil de simulation de travaux Préco'Immo** : conçu à destination des agents immobilier pour les aider à parler de rénovation énergétique globale avec leurs clients,

cet outil a été particulièrement apprécié des lauréats Actimmo, notamment pour l'image positive que donne la remise d'un livrable personnalisé.

Pédagogique et souple (les rapports à remettre aux professionnels sont modifiables et donc adaptables aux besoins de chacun), Préco'Immo s'est avéré être un outil de sensibilisation efficace et a souvent contribué à la signature de chartes partenariales avec les agences immobilières qui en ont bénéficié.

Également appréciés pour leurs qualités techniques et pédagogiques, les outils Écorénover et Thermix ont cependant été moins utilisés par les organisations locales. Ces deux outils auraient trouvé toute leur place dans le cadre d'un programme plus long, une fois les partenaires mieux armés pour comprendre leur intérêt pour les métiers de la transaction immobilière.

### 5. Les équipes Actimmo : des profils nécessairement ouverts au secteur de la transaction immobilière

Le point de départ de la mise en œuvre opérationnelle du programme a été la constitution des équipes « terrain ». A cette occasion, 8 organisations locales sur 10 ont recruté. La moyenne de recrutement pour Actimmo a été de 1,3 personnes par lauréat : la plupart du temps une personne ; 7 d'entre eux en ont recruté 2. Au total, 30 recrutements ont été effectués, dont 12 en CDI.

Généralement, une équipe Actimmo est composée d'un chef de projet et d'une personne en charge de la prospection et de la gestion partenariale (le chef de projet pouvant s'occuper également de la prospection et du partenariat). Les profils des « prospecteurs » sont variables : technique mais aussi commercial ou marketing/communication, ... Il est toutefois important de souligner que la nature des recrutements a impacté les résultats de la prospection et des partenariats dans les territoires.

En effet, les recrutements comptaient beaucoup de premiers postes, moins souvent des personnes avec une expérience sectorielle (immobilier, courtage) et/ou partenariale ou commerciale. Or la connaissance du secteur et de ses codes constitue un avantage dans le cadre de la prospection puis de la « transformation de l'essai » en formation voire en charte partenariale.

A défaut de recrutement de prospecteurs aguerris, il semble donc nécessaire de former la personne recrutée pour la prospection avant qu'elle n'aille démarcher des professionnels de l'immobilier (choix fait par plusieurs lauréats Actimmo, en interne) : formation à la rénovation énergétique et plus transversalement à la démarche partenariale, aux codes et pratiques des secteurs visés, aux rôles et missions des responsables d'agences....

*« On ne l'a pas lâché sur le terrain sans l'accompagner et en lui disant : va faire du chiffre »*

« L'environnement est très confus, notre volonté était d'avoir une personne ressource visible sur Actimmo à l'échelle de tout le territoire »

Il s'agit bien *in fine* d'échanger entre professionnels d'horizons différents sur un sujet partagé, la rénovation énergétique performante, avec un langage commun et dans le respect des cultures et pratiques respectives. Pour cela, et notamment dans le cadre du programme SARE qui prévoit la mobilisation des acteurs de la transaction immobilière, un profil expérimenté – ou spécifiquement formé - et dédié au développement partenarial semble le plus pertinent.

## 6. Une animation nécessaire pour la réussite du programme

L'accompagnement apporté par le CLER et Hespul dans la phase de préparation du programme comme dans celle de mise en œuvre s'est avéré particulièrement important pour l'implication des organisations locales et la réussite du programme.

En amont, la fourniture d'un cadre méthodologique très précis et d'outils clés en main lors des formations nationales (et obligatoires) ont permis de poser des bases communes et partagées, la majorité des organisations locales n'ayant pas ou peu d'expérience de travail avec les professionnels de la transaction immobilière. Il s'agissait de préparer au mieux le déploiement du programme dans les territoires tout en posant les jalons d'un projet mené de manière collective.

Tout au long des deux années de vie du programme, en plus du suivi administratif et financier nécessaires, la coordination nationale d'Actimmo a visé deux objectifs très complémentaires : **l'accompagnement individuel des lauréats** pour la réussite de leurs actions et **l'animation d'une communauté**.

Pour cela, outre les formations, webinaires thématiques et séminaires proposés régulièrement aux lauréats, différents outils d'échanges, de retours d'expériences et de mutualisation ont été mis en place :

- **Une hotline** dédiée aux outils opérationnels (Mixeur, Préco'Immo, Écorénover, Thermix)
- **Une liste d'échange** permettant aux organisations locales de partager leurs expériences, de poser leurs questions, de faire état d'avancées ou de freins... entre elles et avec le CLER

Une attention particulière était portée sur le fait de répondre rapidement aux questions posées, quitte à ce que le CLER interpelle individuellement certaines organisations locales susceptibles d'apporter des éclairages.

Les organisations locales qui souhaitent poursuivre leurs actions de mobilisation des professionnels de la transaction immobilière soulignent la nécessité de faire vivre cette communauté dans le temps. On constate en effet que la mutualisation de mêmes outils au sein d'une communauté et le partage d'expériences communes contribuent sans nul doute

à faire évoluer les pratiques professionnelles et à maximiser l'efficacité et l'impact des actions menées.

Enfin, dans le cadre de l'animation nationale, le CLER a entrepris de mobiliser les représentants nationaux des acteurs de la transaction immobilière ciblés par le programme. Plusieurs d'entre eux ont participé au Comité des Experts (Comex) rassemblé à deux reprises dans une optique de partage d'expérience et de professionnalisation de la démarche Actimmo. Ils ont également pu contribuer aux divers événements organisés à l'attention des organisations locales (webinaires, séminaire, colloque de fin de programme). Si des démarches ont pu être entreprises pour tendre vers des partenariats nationaux avec certaines enseignes afin de faciliter le déploiement du programme dans les territoires, la durée limitée d'Actimmo n'a pas permis de les concrétiser.

## 7. Des retombées positives dans les territoires couverts par Actimmo

L'évaluation d'Actimmo réalisée entre mars et septembre 2021 a permis d'interviewer un panel de professionnels partenaires, de particuliers orientés vers un Espace Conseil FAIRE par un professionnel partie prenante du programme et de collectivités locales dont le territoire était couvert par le programme. Elle apporte un éclairage très positif sur l'impact du programme sur les cibles directes (professionnels), les organisations locales elles-mêmes, dans une moindre mesure les collectivités impliquées.

### 7.1. Une augmentation du nombre de porteurs de projet, des projets plus ambitieux

Depuis la signature des premières chartes (soit sur une année d'exercice environ), les professionnels de l'immobilier partenaires du programme ont orienté vers les organisations locales (ou espace FAIRE ?) en moyenne :

- 7 particuliers par établissement pour les agences immobilières
- 11 particuliers par établissement pour les agences bancaires

Il apparaît que les banques sont individuellement plus « productives » que les agences immobilières. Bien que plus difficiles à mobiliser dans le cadre de la démarche Actimmo, ces acteurs restent donc une cible de prescription prioritaire.

Rapporté au nombre de partenaires, le volume des particuliers orientés vers les organisations locales reste majoritairement porté par les agences immobilières : 2 590 orientations sur la première année pour les agences immobilières vs. 297 pour les banques.

	Ag. immobilières	Banques
Taux moyen de particuliers orientés /an (données issues des enquêtes)	7	11
Nombre total de partenaires Actimmo (données Mixeur)	370	27
Nombre total d'orientations /an	2590	297

Sur la base de ces données, on estime que les acteurs de la transaction immobilière ont orienté quelques 3 000 particuliers vers les Espaces Conseil FAIRE sur la première année de mise en œuvre des partenariats (avril 2020 à avril 2021).

Sur un plan plus qualitatif, les particuliers orientés vers les lauréats Actimmo par les agences immobilières portaient le plus souvent des projets de type « amélioration de passoires thermiques », donc un programme de rénovation globale. Les particuliers orientés par les banques couvraient quant à eux un spectre de situations beaucoup plus large.

Du côté des organisations locales interrogées, elles ont indiqué avoir rencontré des difficultés pour estimer précisément le nombre de ménages orientés vers leur structure (notamment parce que l'origine du contact n'est pas toujours clairement identifiée dans les logiciels de suivi des appels téléphoniques). Toutefois elles sont 60% à considérer que ces particuliers les contactent pour des projets plus qualitatifs que la moyenne.

Du point de vue des particuliers<sup>5</sup>, les ménages interrogés identifient bien l'agence immobilière comme le point de départ de leur parcours travaux.

De façon générale, on constate une forte satisfaction concernant l'évaluation énergétique remise à la visite du bien pour une acquisition (Préco'Immo) et l'accompagnement par une organisation locale indépendante. Préco'Immo est souvent considéré comme le point de départ de la réflexion énergie et BBC, et également un « pied dans la porte » pour parler de financements. Il apparaît que le parcours conseil tire presque systématiquement les projets vers le haut.

*« Sans l'ALEC, nous ne serions jamais allés dans un projet BBC »*

100% des ménages interrogés recommanderaient le service d'accompagnement FAIRE sans hésitation.

<sup>5</sup> Les coordonnées des 10 ménages interrogés ont été transmis par des agences immobilière partenaires Actimmo

## 7.2. De réels bénéfices perçus par les professionnels de l'immobilier

L'évaluation du programme Actimmo a mis en avant le fait que les formations (unanimentement reconnues pour leur pertinence et leur qualité par les professionnels interrogés) proposées par les organisations locales ont permis de sensibiliser de nombreux acteurs de la transaction immobilière aux enjeux de la performance énergétique de l'habitat.

Ce travail d'acculturation a permis notamment de développer de nouveaux réflexes professionnels : par exemple évoquer l'importance des travaux de rénovation énergétique lors d'une transaction ou l'existence des Espaces Conseil FAIRE. Ces formations ont ainsi permis d'impulser un lent et long travail de fond qui devra être régulièrement renouvelé pour s'inscrire durablement dans les pratiques professionnelles.

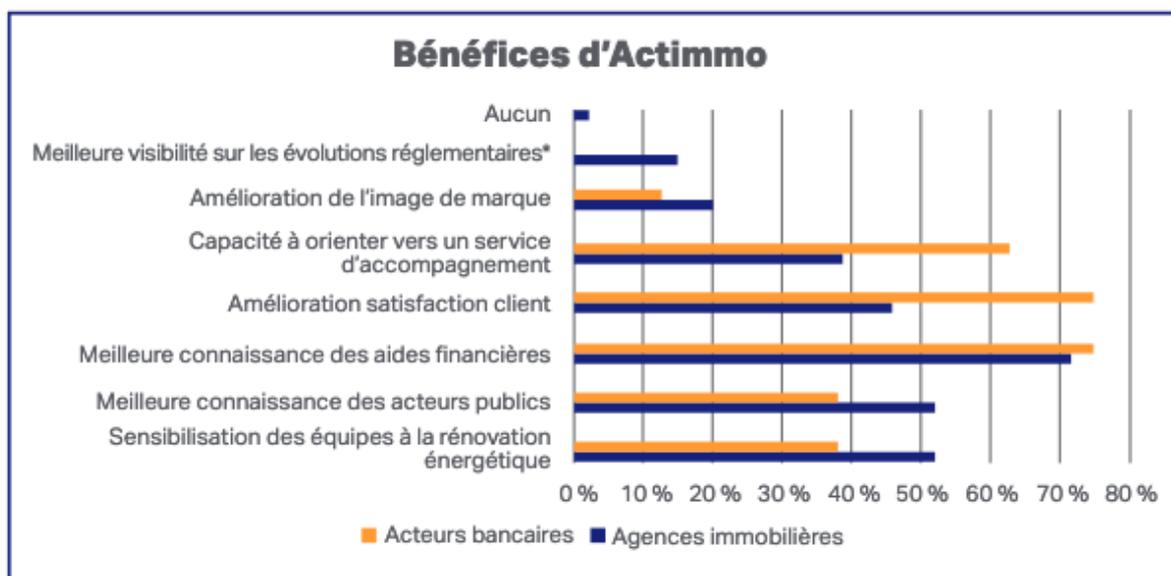
*« Les retombées pour nous sont immédiates : professionnalisme, conseil, crédibilité. Le langage technique permet d'avoir un vrai dialogue et de montrer aux futurs acquéreurs qu'on s'y connaît. »  
(Agence immobilière)*

Ces formations ont également permis aux professionnels les plus sensibles ou les plus investis, d'effectuer une véritable montée en compétence leur permettant d'apporter un service différenciant à leurs clients.

*« Les dossiers sur lesquels l'Espace Conseil FAIRE est intervenu ont permis de faire la vente. Préco'Immo a permis de faire le montage du prêt »  
(Notaire)*

En complément des formations, les outils proposés aux professionnels, particulièrement les rapports Préco'Immo réalisés par les Conseillers FAIRE sur certains biens à vendre, ont contribué à faire évoluer et à professionnaliser la relation-client. La maîtrise d'un outil les place en position d'expert. Plusieurs managers incitaient leurs collaborateurs à utiliser les rapports Préco'Immo dans leurs échanges avec les acquéreurs.

Enfin, la signature de chartes partenariales a permis de renforcer les liens entre certains acteurs locaux de la transaction immobilière et les organisations locales Actimmo. Ces acteurs ont intégré les Espaces Conseil FAIRE dans leur parcours client et envisagent de généraliser la démarche à l'ensemble de leur réseau.



\* Question uniquement posée aux agences immobilières

### 7.3. Des collectivités locales qui peinent à s’impliquer même si elles soulignent l’intérêt de la cible

Les collectivités interrogées dans le cadre de l’évaluation du programme partagent toutes l’enjeu de mobilisation des acteurs de la transaction immobilière et estiment qu’Actimmo s’articule bien avec leurs politiques territoriales.

Elles souhaiteraient poursuivre l’accompagnement des acteurs de la transaction immobilière au-delà d’Actimmo et notamment dans le cadre du programme SARE. Cependant, elles indiquent que le SARE ne suffira pas à financer les actions de type Actimmo et les perspectives d’un financement par les collectivités elles-mêmes apparaissent très incertaines.

Les collectivités interrogées soulignent la trop courte durée du programme Actimmo, alors que l’animation partenariale doit être inscrite dans le moyen/long terme. L’enjeu selon ces acteurs est de ne pas perdre le capital d’expérience accumulé au cours du programme.

Par ailleurs, elles précisent que les actions de sensibilisation doivent être constamment renouvelées (piqûre de rappel nécessaire notamment sur des secteurs où le turn-over est important). Au-delà du financement, ces constats renvoient donc à la question de la fidélisation des acteurs de la transaction immobilière et de l’outillage des organisations locales pour assurer cette animation.

### 7.4. Des retombées positives pour les porteurs de programme Actimmo

En premier lieu, les organisations locales soulignent qu'Actimmo leur a permis de développer une activité en direction des acteurs de la transaction immobilière (et pour certaines, plus rares, de la renforcer). Plus largement, elles indiquent qu'Actimmo a renforcé leur visibilité sur le territoire. Cela leur a permis d'acquérir ou de renforcer de nouvelles compétences : sectorielles, financières, commerciales... Ces compétences paraissent pour partie pérennes grâce aux recrutements réalisés dans le cadre d'Actimmo. Ainsi les porteurs du programme se sentent « mieux armés » dans la perspective du SARE grâce à Actimmo.

Le programme Actimmo a eu des effets sur les pratiques professionnelles des organisations locales. Ces effets sont différents d'une structure à l'autre, mais on peut constater globalement que :

- Le recrutement de nouveaux chargés de mission disposant d'une expérience ou d'une formation commerciale a permis d'acculturer les organisations locales au vocabulaire, au mode de fonctionnement, aux enjeux des acteurs de la transaction immobilière. Il a permis de mieux connaître et de mieux comprendre les cultures et les valeurs professionnelles de ces acteurs. La pérennisation de ces nouveaux emplois laisse penser que cette acculturation peut être durable, favorisant ainsi un rapprochement entre acteurs publics et privés.
- La définition d'une stratégie de prospection, la construction d'un argumentaire commercial pour promouvoir le programme, la formation de commerciaux, le suivi et la fidélisation de contacts... ont contribué à modifier les pratiques professionnelles des organisations locales. La compréhension, sinon le partage, d'un même lexique est déterminant dans la construction de relations entre partenaires porteurs de visions et d'intérêts différents. Il faut parler la même langue pour coopérer.

En permettant une acculturation mutuelle, en favorisant l'arrivée de nouveaux profils au sein des Espaces Conseil FAIRE, en expérimentant de nouvelles manières de travailler, en apportant des outils partagés, le programme Actimmo aura permis d'accompagner le changement des pratiques professionnelles des acteurs de la transaction immobilières et des organisations locales, et favorisé la rencontre de ces acteurs pour une meilleure prise en compte des questions énergétiques lors de la vente d'un bien immobilier.

### 8. Les suites données à la mobilisation des professionnels de la transaction immobilière dans les territoires Actimmo

Tous les lauréats Actimmo mettent en avant l'enjeu de la capitalisation. Cet enjeu se traduit à deux niveaux : d'une part valoriser et transmettre à l'ensemble des Espaces Conseil FAIRE, désormais France Rénov, du territoire national le savoir-faire et les outils développés dans le cadre d'Actimmo et, d'autre part, poursuivre l'animation des réseaux des partenaires initiés pendant le programme.

Depuis le second trimestre 2021, le CLER, Hespul et l'ADEME travaillent conjointement à la capitalisation des outils et des expérimentations locales du programme menées par les 28 lauréats, afin que le réseau des espaces France Rénov puisse en bénéficier dès 2022. Pour cela, une boîte à outils actualisée sera mise à disposition dans le courant de l'été 2022, et comprendra notamment la méthodologie Actimmo pour chacune des trois cibles de professionnels, enrichie des retours d'expériences des lauréats Actimmo. Un module de formation spécifique basé sur la formation initialement dispensée aux lauréats sera également proposé aux Espaces conseil dans un second temps.

Toutefois il semble que tous les espaces conseil France Rénov n'aient pas la possibilité, en tout cas pour l'année 2022, de travailler avec la cible des professionnels de la transaction immobilière. En effet, pour les 28 organisations locales Actimmo interrogées – rappelons qu'elles font partie du réseau France Rénov – quatre cas de figure se dessinent quant aux suites qu'elles pourront ou non donner au programme :

- Un certain nombre d'organisations locales met fin aux actions en direction des acteurs de l'immobilier, le budget fléché sur ces actions ne permettant pas de maintenir un poste dédié ou de financer du temps de travail.
- D'autres continueront d'accompagner les ménages orientés par les partenaires Actimmo au travers d'actes A « Information, conseil, accompagnement des ménages pour rénover leur logement » du programme SARE, sans poursuivre les actions de sensibilisation/mobilisation des professionnels.
- Certaines organisations locales pourront, lorsque les porteurs associés ont fait le choix de soutenir l'axe C3 « Sensibilisation, communication, animation des professionnels de la rénovation et des acteurs publics locaux » du SARE, poursuivre leurs actions de mobilisation des acteurs de l'immobilier en faisant vivre les partenariats noués dans le cadre d'Actimmo et, en fonction des moyens disponibles, en en tissant de nouveaux. Elles soulignent toutefois que cet axe C3 couvre de nombreuses cibles, notamment les professionnels du bâtiment, et soulèvent le risque que la ligne budgétaire dédiée ne soit pas suffisante.
- Enfin, quelques rares organisations locales pourront poursuivre leurs actions en dehors du programme SARE grâce à des financements directs de la part de collectivités locales convaincues de l'efficacité d'Actimmo (3 à notre connaissance), et parfois une partie d'autofinancement.

Notons que pour toutes celles qui ne pourront plus poursuivre leurs actions, ou seulement en partie, c'est à grand regret au vu des retombées positives du programme pour la promotion de la rénovation énergétique globale dans les territoires concernés.

### 9. En conclusion : une dynamique à poursuivre et amplifier

Pendant ses deux années de mise en œuvre opérationnelle dans les 28 territoires retenus, Actimmo s'est révélé être une expérimentation très positive, pour les professionnels de la transaction immobilière et de la transition énergétique, comme pour les ménages acquéreurs qui ont pu en bénéficier d'un accompagnement aux travaux via le réseau FAIRE.

Il a permis de mettre en exergue le réel intérêt de la mobilisation des professionnels de l'immobilier, a montré qu'elle a un impact bénéfique dans la stratégie nationale de massification des rénovations énergétiques performantes, et s'est avéré riche d'enseignements pour la poursuite des actions à destination des acteurs de l'immobilier. On retient en particulier que :

- Le programme semble intéresser davantage les petites structures, les indépendants et les organismes mutualistes. Actimmo est perçu comme une source de différenciation via la fourniture de conseil sur la rénovation énergétique ;
- Le programme Actimmo fonctionne bien là où le circuit de décision sur les sujets de la rénovation énergétique ou de la formation est local. Cela concerne notamment les agences immobilières, les notaires négociateurs et les courtiers en prêts immobiliers ;
- Certaines banques et agences immobilières impliquées dans le partenariat Actimmo ont intégré l'Espace Conseil FAIRE dans leurs parcours clients et commencé à orienter des ménages vers les organisations locales. Les professionnels expriment la volonté d'être informés de la suite du parcours de leur clients par les Espaces Conseil FAIRE.

Il existe un constat partagé par les Espaces Conseil FAIRE et les acteurs de la transaction immobilière partenaires de la nécessité de ne pas casser la dynamique engagée dans le cadre du programme Actimmo. Espaces Conseil FAIRE comme professionnels de l'immobilier soulignent que ce programme a impulsé une réelle dynamique partenariale sur laquelle il faudrait s'appuyer pour capitaliser et essaimer à d'autres territoires.

Le programme SARE porté par l'ADEME pourrait permettre de poursuivre et d'étendre cette dynamique, sous réserve qu'il soit doté de moyens à hauteur des enjeux, et porté de manière pérenne dans les territoires. La méthodologie et outils Actimmo ont montré leur pertinence, ils sont mis à disposition du réseau France Rénov' et pourront contribuer à la continuité de la démarche engagée avec Actimmo.

### Remerciements

Le CLER – Réseau pour la transition énergétique remercie vivement son partenaire technique Hespul et les 28 organisations locales engagées dans Actimmo pour leur contribution à la réussite du programme et leur forte implication au sein de la communauté créée à cette occasion.

Le CLER remercie également ses partenaires nationaux – Ministère de la Transition Écologique, ADEME, Plan Bâtiment Durable, membres du COPIL et du COMEX, financeurs (ENI et GEG) – pour la confiance accordée dans la mise en œuvre d’Actimmo et l’apport d’expertise tout au long du programme.