

## LES PROFESSIONNELS «**ENGAGÉS POUR FAIRE**»

### PORTRAITS CROISÉS N°2 : PLATEFORMES DE TRAVAUX

L'expression et la connaissance mutuelle des signataires s'inscrivent au cœur même des enjeux de la charte « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » : elles contribuent à la dynamique et à la valorisation des professionnels qui s'engagent pour la massification de la rénovation énergétique des bâtiments.

Après un premier « Portraits croisés » consacré [aux sociétés de tiers financement](#), nous avons échangé avec les représentants de deux plateformes de travaux qui ont accepté de nous rencontrer - les sociétés [Effy](#) et [Vert Avenir](#) - pour nous éclairer à la fois sur leur métier, leur vision du marché, et sur leurs motivations et attentes en tant que signataires de la charte et acteurs clefs de la rénovation. Ces deux plateformes proposent un accompagnement personnalisé des particuliers : elles sélectionnent les maîtres d'œuvre les mieux adaptés au besoin du client et prennent en main la gestion administrative du projet, notamment le montage et le suivi des dossiers de financement jusqu'à validation.

#### **Quel est le positionnement respectif de vos sociétés ?**

Composée essentiellement d'ingénieurs généralistes du bâtiment, la plateforme Vert Avenir attache une importance particulière au conseil : soulignant que jusqu'à 30, voire 40 % de la consommation est liée à des défauts d'usage (radiateurs mal purgés, emplacement des thermostats d'ambiance, etc.), M. Hagège, gérant, estime nécessaire de dépasser la position d'assistance à maîtrise d'ouvrage. En mobilisant un interlocuteur unique pour chaque projet, Vert Avenir étend ainsi son accompagnement du client à une mission d'acculturation aux usages vertueux. La plateforme encourage donc une transition énergétique douce, privilégiant les projets de rénovation partielle, intelligente et progressive.

La réalisation est confiée à des partenaires de la plateforme, tous RGE (la mention RGE, « Reconnu Garant de l'Environnement », est un signe de qualité délivré à une entreprise qui remplit certains critères lors de la réalisation de travaux d'économie d'énergie dans les logements. Afin de bénéficier des aides publiques allouées aux travaux de performance énergétique, il est nécessaire, dans la grande majorité des cas, de recourir à des professionnels RGE).

Fondée en 2008, Effy est une plateforme pionnière. Mme Zermati, directrice Stratégie, souligne l'attachement de l'entreprise à assurer la qualité totale des prestations, reposant sur un accompagnement du client tout au long de la chaîne de valeur. Tout comme chez Vert Avenir, le conseil représente une part importante de la valeur de la prestation, déclinée en une proposition clef en main d'une part et en accompagnement à la carte d'autre part. La première offre positionne Effy comme interlocuteur unique du client, c'est-à-dire comme un tiers de confiance, qui signera les devis des maîtres d'œuvre (parmi les 2200 partenaires que compte la plateforme sur le territoire national), se portera garant de la qualité des travaux, assurera la maîtrise des coûts et déduira directement les aides dont il aura préalablement assuré la demande et la recevabilité. Il ne reste au particulier qu'à payer le reste à charge. La seconde offre de la plateforme permet au particulier qui le souhaite, de conserver le contrôle sur son projet, Effy limitant sa prestation à une mise en relation avec ses artisans partenaires et au montage des aides, qui seront cette fois déduites a posteriori, charge au client d'avancer les paiements.

## Quelles ont été les motivations de vos sociétés à s'engager pour FAIRE ?

Pour M. Hagège, la charte « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » fait écho aux principaux enjeux de l'accompagnement des particuliers en matière de rénovation énergétique. L'exigence de la charte en termes d'engagements pris par les signataires donne une puissance à cette bannière commune et permet à Vert Avenir de faire valoir sa légitimité. La valorisation en tant que professionnel a ainsi représenté pour l'entreprise une motivation importante à signer la charte. Enfin, considérant l'importance qu'attache la plateforme à la qualité de conseil au client, il a été considéré comme particulièrement positif de pouvoir aiguiller sereinement les usagers, en qualité de signataire, vers un service public neutre et gratuit tel que le réseau de Conseillers FAIRE, et vers le site [faire.gouv.fr](http://faire.gouv.fr).

Pour Mme Zermati, établir des principes de collaboration entre acteurs du secteur est une motivation essentielle au regard de ce marché particulièrement atomisé et au sein duquel on ne se parle pas beaucoup. Avant même de signer la charte, Effy était active sur le front des collaborations, notamment avec l'Anah (Agence nationale de l'habitat) et quelques acteurs de terrain, mais ces liens ne s'inscrivaient dans aucun cadre global. C'est donc la « volonté d'appartenir à un collectif d'échange et de partage de bonnes pratiques » qui a essentiellement motivé la décision d'Effy de rejoindre la dynamique « **ENGAGÉ POUR FAIRE** », qui « bien que jeune, a d'ores et déjà le mérite d'offrir aux acteurs une bannière commune ». Deux autres motivations, liées aux enjeux de la massification, ont joué un rôle important. Tout d'abord, un véritable intérêt à mieux appréhender les usages du client, ce que les échanges au sein du collectif doivent permettre. Enfin, dans un contexte où le label RGE est souvent jugé insuffisant, la bannière « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » est porteuse d'espoir pour contribuer à restaurer la confiance. Le

logo « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » apparaît ainsi sur les outils de la plateforme Effy.

## Quelles sont vos attentes vis-à-vis de la charte « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » ?

De telles motivations engendrent des attentes et celles de Mme Zermati sont clairement exprimées : d'une part, « la bannière FAIRE doit gagner en notoriété et être reconnue comme un label de confiance ». D'autre part, Effy ne demande qu'à promouvoir fortement la dynamique « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » au travers d'une démarche mutuelle, par laquelle les engagements, le positionnement et la qualité des offres de la plateforme sont valorisés au même titre que la charte « **ENGAGÉ POUR FAIRE** ». Exprimé autrement : « avec une notoriété significative et une valorisation des signataires, la bannière FAIRE représentera un avantage concurrentiel légitime ».

M. Hagège partage la position de Mme Zermati quant à la nécessité pour la signature commune « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » d'atteindre un haut niveau de notoriété et ce au travers d'une communication renforcée, dont le contenu gagnerait à être plus clair et plus puissant en termes de sensibilisation à l'urgence climatique et à son lien direct avec la consommation énergétique. Vert Avenir observe qu'un certain nombre de ménages ne passent pas à l'action à cause de la complexité de l'accès aux aides : « centraliser toutes les demandes d'aides sur une même plateforme pour une plus grande lisibilité et une démarche facilitée contribuerait à répondre au besoin et à augmenter la confiance ».

## Quels enjeux collaboratifs et objectifs prioritaires voyez-vous pour l'écosystème « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » ?

Les deux entreprises s'accordent sur l'intérêt évident que présenterait la création d'un environnement et d'outils opérationnels mutualisés sous la bannière « **ENGAGÉ POUR FAIRE** ». Pour M.

Hagège, les sujets sur lesquels échanger et à faire avancer dans le cadre d'une telle structure collaborative ne manquent pas : « transparence, démarche commerciale vertueuse (sans incitation à la consommation inutile), sensibilisation aux aides et aux pathologies dont souffrent les bâtiments... ». Pour Vert Avenir, il est clair que les signataires doivent travailler ensemble, non seulement en termes d'échanges d'expériences, de points de vue et de connaissances, mais également sur le terrain, pour s'apporter mutuellement en tant que partenaires opérationnels sur des projets de travaux et des réalisations concrètes. Mme Zermati souligne l'intérêt d'une telle structuration et continuité des échanges pour installer et développer « le partage d'expériences entre acteurs de différents avenants », comblant ainsi le manque de logique transversale qui est l'une des caractéristiques du marché actuel.

La plateforme Effy conclut en exprimant les enjeux clefs dont la bannière « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » devrait s'emparer : comment mieux faire fonctionner

les acteurs, améliorer les échanges et développer les collaborations ? Comment renforcer la confiance public/privé ? Elle évoque des pistes de solutions: fluidifier la chaîne de valeur et faire tomber certaines barrières, installer des processus de communication montants, descendants et transverses autorisant par exemple des relations signataires « **ENGAGÉS POUR FAIRE** » / Conseillers FAIRE, en faisant remonter vers l'ADEME (Agence de la transition écologique) et le Plan Bâtiment Durable les problématiques des signataires. Enfin, Mme Zermati rappelle que la lutte contre la fraude reste un objectif clef et que l'écosystème FAIRE doit pouvoir y contribuer en qualité de porte d'entrée pédagogique pour le particulier.

—

Nous remercions Madame Audrey Zermati, directrice Stratégie de la société Effy et Monsieur Jacques Hagège, gérant de la société Vert Avenir, pour les temps d'échanges qu'ils ont bien voulu nous accorder.

### La charte « **ENGAGÉ POUR FAIRE** »

Dans la droite ligne des campagnes de communication FAIRE, une [charte](#) a été mise en place, proposant une signature « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » à l'ensemble des acteurs publics et privés impliqués dans le parcours de rénovation des bâtiments et engagés dans le processus de sensibilisation des particuliers aux travaux de rénovation énergétique.

Animée conjointement par l'ADEME et le Plan Bâtiment Durable, cette charte, lancée le 4 avril 2019, s'inscrit dans le vaste plan gouvernemental d'accélération des opérations de rénovation des bâtiments, avec pour objectifs la diminution de la consommation et la lutte contre la précarité énergétique.

La charte « **ENGAGÉ POUR FAIRE** », ouverte à tous les acteurs de la rénovation, comporte des engagements réciproques de la part des pouvoirs publics et des acteurs de la rénovation. Elle représente pour [chaque signataire](#) un outil d'attractivité et une bannière gage de confiance dans sa communication vers les particuliers et les professionnels.

La charte d'utilisation de la signature commune « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » traduit l'engagement des acteurs et ne se substitue pas aux signes de qualité existants.