

LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE EN OCCITANIE

Synthèse d'étude



Compétences



Freins



Leviers



Initiatives



GO RENOV

Avançons ensemble vers la rénovation énergétique

Sommaire

Contexte et méthodologie de l'étude	p. 2
Les enjeux de l'étude p. 2	
La méthodologie utilisée p. 3	
La qualité des données d'enquête p. 4	
Première partie – Qui a répondu à l'enquête ?	p. 5
Les caractéristiques des entreprises répondantes p. 5	
L'activité des entreprises répondantes p. 7	
Les entreprises répondantes labellisées RGE p. 8	
Les chantiers des entreprises répondantes p. 10	
La clientèle des entreprises répondantes p. 12	
Les formations suivies pour mener à bien des chantiers de rénovation p. 14	
Les besoins en main-d'œuvre des entreprises répondantes p. 15	
Focus – Entreprises hors « gros œuvre » ni « second œuvre » p. 17	
Conclusion p. 18	
Seconde partie – Les compétences pour mener à bien un chantier de rénovation énergétique	p. 19
Compétences identifiées : résultats de la question ouverte p. 19	
En résumé p. 21	
Les réponses aux questions fermées : des compétences ciblées p. 22	
En résumé p. 27	
Conclusion p. 28	
Troisième partie – Freins, leviers et initiatives face à la massification de la rénovation énergétique en Occitanie	p. 29
Un enjeu structurant pour la région Occitanie p. 29	
Identification des risques dans l'activité de rénovation énergétique p. 30	
Focus – Les difficultés rencontrées par les clients p. 36	
En résumé p. 37	
Quels leviers locaux pour massifier la rénovation énergétique ? p. 38	
Les initiatives des entreprises face au défi de la rénovation p. 42	
Conclusion p. 44	
Quelques pistes d'action à mener.....	p. 45
Annexes	p. 47

Contexte et méthodologie de l'étude

Les enjeux de l'étude

Dans le cadre de la planification écologique régionale issue de la COP Occitanie, l'accompagnement vers la sobriété énergétique et la rénovation des logements et bâtiments tertiaires ont été identifiés comme un enjeu majeur pour le territoire. L'Occitanie connaît en effet une forte attractivité démographique, appelée à se poursuivre, ce qui accentue les besoins en logements de qualité tout en renforçant la pression sur les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre. Le secteur du bâtiment constitue un levier central de la transition écologique régionale. En Occitanie, les « passoires énergétiques » (logements classés F et G au DPE) représentent environ 10 % du parc résidentiel. Les bâtiments tertiaires privés chauffés (principalement bureaux, commerces et hôtellerie) concentrent quant à eux 13 % des consommations énergétiques régionales et 7 % des émissions de GES. Par ailleurs, l'adaptation au changement climatique, et notamment la prise en compte du confort d'été, devient un enjeu structurant dans un contexte d'augmentation significative des journées caniculaires et des nuits tropicales.

L'amélioration de la performance énergétique des bâtiments, le recours à des matériaux à forte inertie et à faible empreinte carbone, ainsi que la rénovation globale du parc existant apparaissent comme des leviers essentiels pour réduire les émissions, améliorer le confort des usagers et renforcer la résilience du territoire. Atteindre ces objectifs suppose toutefois une massification de la rénovation énergétique, entendue comme une accélération et un déploiement à grande échelle des opérations de rénovation, afin de rendre le parc bâti le moins énergivore possible dans des délais compatibles avec les enjeux climatiques.

Dans ce contexte, les entreprises du bâtiment jouent un rôle clé. Le secteur représente en Occitanie un chiffre d'affaires de 15,3 milliards d'euros en 2023, dont plus de la moitié relève de l'entretien-rénovation. Pourtant, la rénovation énergétique des logements ne constitue encore qu'une part limitée de l'activité (22% du chiffre d'affaire du bâtiment français en 2024*), et les entreprises font face à de multiples difficultés : tensions sur le recrutement, départs massifs à la retraite à l'horizon 2030, déficit de compétences, complexité réglementaire et instabilités des dispositifs d'aides, incertitudes économiques, ou encore accès inégal aux qualifications et labels tels que le RGE.

Afin de répondre à ces défis, la DREAL Occitanie et la DREETS Occitanie souhaitent disposer d'une meilleure compréhension des problématiques autour de la rénovation énergétique. Quelles sont les compétences à mettre en œuvre pour mener à bien la rénovation énergétique d'un bâtiment ? Quels freins et quels leviers à la massification de la rénovation énergétique ? Comment les professionnels du bâtiment se sont emparés de cette problématique ?

Il s'agira, d'une part, d'identifier les obstacles conjoncturels et structurels rencontrés par les entreprises intervenant sur les logements, copropriétés et bâtiments tertiaires, et de mettre en lumière les initiatives, adaptations et stratégies qu'elles développent pour y faire face. D'autre part, cette étude vise à alimenter les réflexions des services de l'État et des partenaires régionaux, notamment dans le champ des compétences et de la formation, en lien avec les travaux portés par la DREETS Occitanie.

L'enquête s'inscrit dans une démarche dite "bottom-up", consistant à recueillir un retour d'expérience du terrain afin de faire émerger une réflexion sur les pratiques de la cible de l'enquête, à savoir les entreprises du bâtiment (gros œuvre et second œuvre) engagées ou non dans une activité de rénovation énergétique. Cette étude a été pensée comme un véritable laboratoire d'idées pour la région (pratiques, compétences, freins, leviers ...). L'objectif est d'activer des leviers issus du réseau des entreprises afin de transformer les idées en actions concrètes pour dynamiser le fonctionnement local. À noter que ce travail s'inscrit dans une logique complémentaire aux dispositifs nationaux, et se distinguant volontairement du seul sujet des aides de l'ANAH, l'objectif est d'identifier des leviers d'action locaux, adaptés aux réalités des entreprises, afin de soutenir durablement l'accélération de la rénovation énergétique des bâtiments en Occitanie. [*Le bâtiment en chiffre 2024. FFB. juin 2025](#)

La méthodologie utilisée

La démarche d'étude s'est structurée en deux phases complémentaires. La première phase a consisté en la réalisation de 21 entretiens qualitatifs qui ont été menés entre avril et octobre 2025. Afin d'identifier finement les problématiques rencontrées par les professionnels, 11 d'entre eux ont porté spécifiquement sur les freins et leviers à la rénovation énergétique et 10 ont été dédiés aux enjeux de compétences. Pour les deux thématiques, la construction de la grille d'entretien a été similaire. Après une analyse des travaux existant sur le sujet, nous avons proposé quelques orientations permettant de structurer l'entretien. Les informations relatives à l'identification de la personne interrogée (fonction, formation, etc.) et, le cas échéant, à la caractérisation de l'entreprise associée ont également été recueillies au moment de l'entretien. Les comptes rendus et grilles de ces entretiens se trouvent en annexe.

La phase 2 a reposé sur l'élaboration d'un questionnaire construit à partir des enseignements de ces entretiens. L'objectif de cette démarche est de refléter au mieux la réalité du terrain. Le questionnaire est composé de cinq parties :

- Les compétences liées à la rénovation énergétique

Les répondants ont d'abord été interrogés sur les formations spécifiques qu'ils ont suivies pour mener une rénovation énergétique (formations auprès des organisations professionnelles, formations financées par Constructys, etc.) Ils ont ensuite été interrogés sur les compétences à la rénovation énergétique. Ces questions étaient posées sous deux formats : un bloc de champs libres et un bloc dans lequel les répondants étaient invités à indiquer le degré d'importance d'une série de compétences transverses (préalablement identifiées dans la phase 1).

- Les risques possibles à la rénovation énergétique

Dans cette partie, les répondants devaient évaluer l'importance (sur une échelle de 1 à 4) d'une série de risques pour leur entreprise. Présentés sous forme d'affirmation, ils ont été identifiés lors de la phase 1 et portent sur différents thèmes comme le coût, l'assurabilité ou l'approvisionnement en matériaux, l'insuffisance de main-d'œuvre qualifiée ou encore l'instabilité des politiques d'aides à la rénovation énergétique, etc. Une tribune libre était également proposée aux répondants à la fin de cette partie afin qu'ils puissent s'exprimer sur d'autres risques auxquels ils auraient pu être confrontés.

- Les leviers et initiatives

Les répondants devaient donner ici leur niveau d'accord (sur une échelle allant de "Tout à fait d'accord" à "Pas du tout d'accord") vis-à-vis d'une série de leviers formulé sous forme d'affirmations. Les thèmes abordés sont l'accompagnement des entreprises dans les démarches administratives, l'attractivité des métiers du bâtiment, le contrôle de la fraude, etc. Les répondants pouvaient également s'exprimer dans une tribune libre à la fin de ce bloc. Une fois l'importance des leviers identifiée, nous leur avons demandé d'identifier trois leviers prioritaires. Enfin nous les avons interrogé sur d'éventuelles actions mises en œuvre au sein de leur entreprise : mutualisation d'entreprises, sous-traitance des dossiers d'aides ou encore réorientation de l'activité, etc.

- Les caractéristiques de l'entreprise répondante

Nous avons recueilli ici les éléments de caractérisation de l'activité des entreprises des répondants (activités, localisation, taille) mais aussi de leurs chantiers (logements ou locaux tertiaires, part de l'activité rénovation amélioration/énergétique/neuf, part de chantiers aidés, etc.) ou encore leurs démarches de recrutement en cours ainsi que l'emploi éventuel d'apprentis.

- La clientèle de l'entreprise répondante

Cette dernière partie porte sur les répondants sur la composition de leur clientèle (particuliers vs État ou collectivités), la zone d'intervention de l'entreprise mais aussi les difficultés rencontrées par les clients (difficulté à comprendre un devis, délais d'attente des travaux trop longs, etc.).

Ce questionnaire, qui compte une centaine de questions peut être qualifié d'ambitieux avec un temps de saisie moyen de 25 minutes. Avant son lancement, il a été testé auprès de 7 entreprises afin de s'assurer de sa faisabilité.

La phase de recueil des réponses s'est déroulée du 17 novembre 2025 au 16 janvier 2026, avec pour objectif d'obtenir au moins 200 réponses d'entreprises exploitables. Pour l'atteindre, nous avons mobilisé :

- les secrétaires généraux des organisations professionnelles (Capeb, FFB, ScopBTP),
- l'annuaire open data des professionnels RGE d'Occitanie,
- le réseau des professionnels du Bâtiment du département "Bâtiment - Construction" de la DREAL (envion 4 000 contacts),
- le réseau des professionnels du Bâtiment des délégués à l'accompagnement des entreprises et des parcours professionnels (DARP) de la DREETS.

Le lien vers le questionnaire était aussi disponible sur le site internet de la CERC Occitanie et sur différents posts LinkedIn. Des relances ont été faites au cours de la période de recueil et plusieurs newsletters ont également été envoyées à la base de contacts de la CERC Occitanie.

La qualité des données d'enquête

En multipliant les canaux de diffusion du questionnaire, ce travail de communication autour de l'enquête a permis dépasser l'objectif initial en recueillant 315 réponses. La qualité du travail de construction du questionnaire (entretiens, relecture et test), mais aussi l'implication des organisations professionnelles ont permis d'obtenir ces résultats de qualité.

Avant nettoyage des données...

Après clôture de l'enquête et avant le traitement des données recueillies, la qualité des données a pu être évaluée grâce au taux de remplissage de l'enquête qui mesure le pourcentage de questions ayant obtenu une réponse exploitable (calcul automatique du logiciel d'enquête). Pour cette enquête, le taux de remplissage a atteint 85%. À noter également que 94% des questions relatives à la partie "compétences" et 92% des questions "freins et leviers" à la rénovation énergétique peuvent être considérées intégralement ou correctement documentées.

...après nettoyage des données

Le nettoyage des données a permis d'atteindre un taux de remplissage de 86,4% (soit +1,4 point). L'adresse mail des répondants ayant été renseignée, un certain nombre d'informations de caractérisation de l'entreprise des répondants comme le code INSEE, l'année d'installation, la taille de l'entreprise ou encore la qualification RGE a pu être complétée

Nota bene

Bien que l'enquête repose sur une méthodologie rigoureuse, construite à partir d'entretiens préalables et consolidée par un volume significatif de 315 réponses exploitables, elle demeure une approche de type monographique. À ce titre, les résultats présentés ne sauraient être généralisés à l'ensemble du secteur sans précaution. Ils doivent être interprétés pour ce qu'ils sont : des données d'enquête déclaratives, reflétant les perceptions, pratiques et retours d'expérience des entreprises répondantes à un instant donné. Néanmoins, la richesse du matériau recueilli permet d'identifier des tendances, des signaux structurants et des enseignements utiles pour éclairer les dynamiques à l'œuvre.



Première partie : qui a répondu à l'enquête ?

Les caractéristiques des entreprises répondantes

315

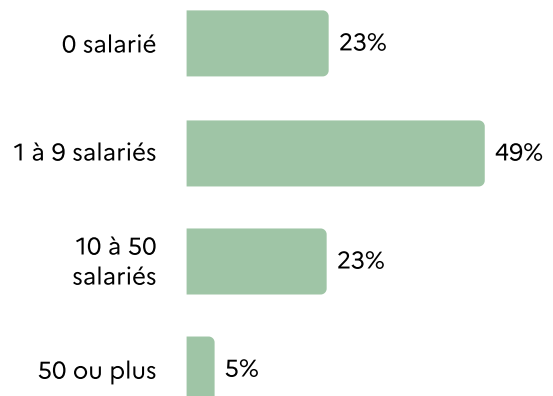
Entreprises répondantes

Au total, 315 entreprises ont répondu à l'enquête. Dans un contexte où les sollicitations sont multiples, ce nombre de répondants peut être considéré comme important et a largement dépassé l'objectif initial (200 réponses visées).

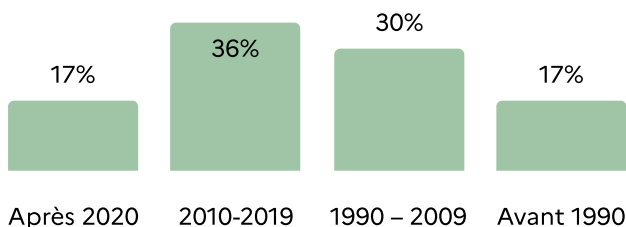
Au-delà de la mesure du remplissage de l'enquête décrite précédemment, il convient de vérifier la qualité et la représentativité du recueil. L'analyse des variables de caractérisation des entreprises répondantes constitue un préalable indispensable à l'interprétation des résultats. Elle permet d'évaluer la validité du recueil et d'apprécier la portée des enseignements pouvant être tirés de l'enquête.

Les entreprises de plus de dix salariés représentent 28% des répondants. À l'inverse, les entreprises de moins de dix salariés constituent la majorité des réponses recueillies, soit 72% des répondants. Parmi celles-ci, 23% sont des entreprises sans salarié et 49% comptent entre un et neuf salariés. Cette répartition constitue un premier indicateur de la qualité du recueil. En effet, en Occitanie, les entreprises de moins de dix salariés représentent plus de 80% du tissu économique régional, ce qui confirme la bonne représentativité de l'échantillon. Il convient également de souligner que 23% des répondants sont des entreprises sans salarié. Or, ces structures sont généralement moins enclines à répondre à ce type de sollicitation, notamment en raison de contraintes de temps. Leur participation peut ainsi traduire un intérêt particulier pour la thématique abordée.

Taille des entreprise répondantes

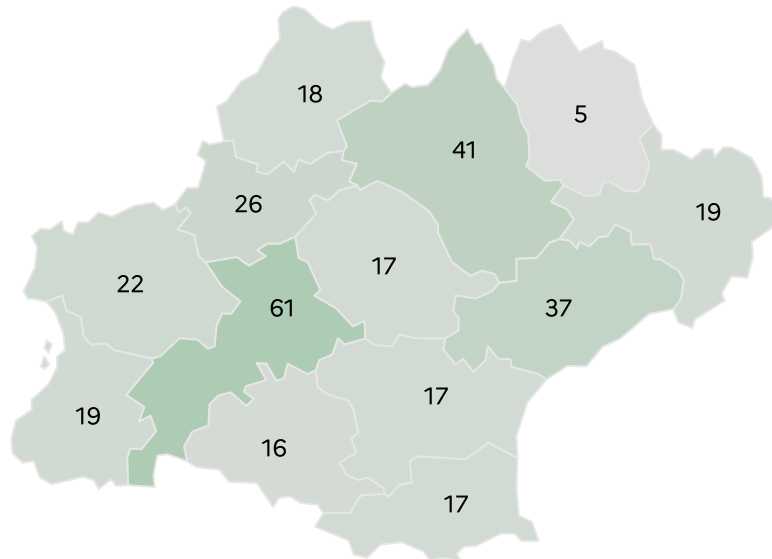


Année de création des entreprises répondantes



36% des entreprises répondantes ont déclaré avoir été créées entre 2010 et 2019. Cette proportion augmente légèrement pour les entreprises de moins de 10 salariés (37%).

Département du siège des entreprise répondantes



La répartition géographique des répondants met en évidence une couverture territoriale relativement équilibrée à l'échelle de l'Occitanie, bien que certains départements apparaissent davantage représentés. La Haute-Garonne concentre le plus grand nombre de réponses avec 61 répondants, soit près d'un cinquième de l'échantillon total. Plusieurs départements présentent également un niveau de participation significatif, notamment l'Aveyron (41 répondants), l'Hérault (37 répondants) et le Tarn-et-Garonne (26 répondants). Ces résultats traduisent une mobilisation importante des entreprises répondantes dans des territoires aux profils variés, mêlant espaces urbains, périurbains et ruraux.

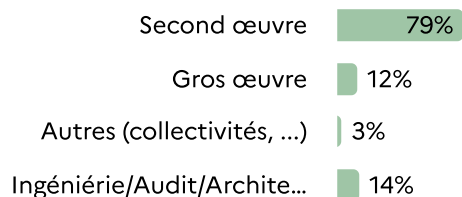
À l'inverse, certains départements affichent une participation plus modérée, comprise entre 16 et 22 répondants, comme l'Ariège, l'Aude, le Gers, le Lot, les Hautes-Pyrénées, les Pyrénées-Orientales ou encore le Tarn. Cette homogénéité relative témoigne néanmoins d'une diffusion large de l'enquête sur l'ensemble du territoire régional.

La Lozère constitue un cas particulier avec seulement 5 répondants. Ce niveau de participation plus faible peut s'expliquer par une moindre densité d'entreprises ou un potentiel de rénovation énergétique des bâtiments moins important. La Lozère est le département où la part des résidences secondaires est la plus importante (32% contre 15% en moyenne en Occitanie).

Au total, les 315 réponses recueillies assurent une représentation territoriale diversifiée, intégrant à la fois des départements fortement urbanisés et des territoires plus ruraux. Cette diversité constitue un atout pour l'analyse, en permettant de croiser des réalités professionnelles et économiques contrastées à l'échelle régionale. Cette étude n'a pas vocation à proposer une analyse territorialisée.

L'activité des entreprises répondantes

L'activité des entreprises répondantes - *Plusieurs réponses possibles*



Près de quatre répondants sur cinq déclarent exercer une activité principale relevant du second œuvre, ce qui apparaît particulièrement cohérent au regard de l'objet de l'enquête, centrée sur la rénovation énergétique. La cible initiale, à savoir les professionnels du bâtiment, est ainsi pleinement atteinte puisque 91% des répondants relèvent du secteur du bâtiment. Par ailleurs, 14% des répondants déclarent une activité d'ingénierie, d'audit ou d'architecture. Cette catégorie inclut également des MAR (MonAccompagnateurRénov'). Enfin, 3% des répondants sont issus de collectivités territoriales. La large diffusion du questionnaire explique l'intégration de ces profils complémentaires au sein de l'échantillon.

Bien qu'ils ne constituent pas le cœur de cible de l'enquête, leur participation présente un intérêt analytique et élargit la réflexion sur les enjeux étudiés. Toutefois, leur poids reste limité, avec 54 répondants sur 315, ce qui invite à interpréter ces résultats avec prudence. **La suite de ce rapport présente les résultats des entreprises répondantes du gros œuvre et du second œuvre, soit la cible initiale de l'enquête.** Un focus spécifique sur les autres profils de répondants est disponible en page 17.

Plusieurs réponses possibles

	%
▼ Second œuvre	
Isolation thermique et phonique (intérieure, extérieure)	16%
Chauffage / ventilation / climatisation (CVC) : chaudières, pompes à chaleur, VMC	14%
Menuiserie intérieure et extérieure : fenêtres, portes, escaliers	11%
Plâtrerie / cloisonnement : cloisons sèches (placo), enduits	10%
Plomberie / sanitaire : alimentation en eau, évacuation, équipements	10%
Électricité : installation des réseaux, tableaux, éclairage, domotique...	8%
Étanchéité à l'air et à l'eau	6%
Peinture, revêtements muraux	6%
Revêtements de sols : carrelage, parquet, moquette, résine...	6%
Charpente : fabrication et pose de charpentes bois, métalliques ou béton.	5%
Couverture : toitures, zinguerie, tuiles, ardoises...	5%
Serrurerie / métallerie : garde-corps, grilles, escaliers métalliques...	3%
▼ Gros œuvre	
Maçonnerie : murs porteurs, dalles, cloisons en béton, briques, parpaings...	34%
Travaux de démolition	19%
Fondations : creusement, coulage de béton.	18%
Structure béton armé / précontraint	14%
Terrassement : préparation du terrain, nivellement.	12%
Construction métallique	4%

Les activités les plus représentées parmi les répondants du second œuvre sont l'isolation (16%), l'installation de chauffage, ventilation et climatisation (14%), la pose de menuiseries (11%) ainsi que les métiers de la plâtrerie et de la plomberie (10%). Pour le gros œuvre, la maçonnerie constitue l'activité la plus fréquente (34%).

Ces activités semblent pertinentes au regard de l'objet de l'enquête, car elles sont directement liées à la rénovation énergétique des bâtiments. L'isolation et l'installation de systèmes de chauffage, ventilation et climatisation contribuent notamment à l'efficacité énergétique, tandis que la pose de menuiseries et les travaux de gros œuvre influencent la performance thermique et la durabilité des bâtiments. Cette forte représentation d'activités stratégiques renforce la valeur des enseignements que l'on peut tirer des réponses de l'échantillon.

Pour rappel, ce questionnaire a été envoyé aux entreprises inscrites dans l'annuaire des professionnels RGE d'Occitanie, ce qui peut représenter un biais dans la sur-représentation de certaines activités. Cependant, ces entreprises RGE ont été ciblées en raison de l'activité de la rénovation énergétique et des besoins d'informations sur la qualification RGE.

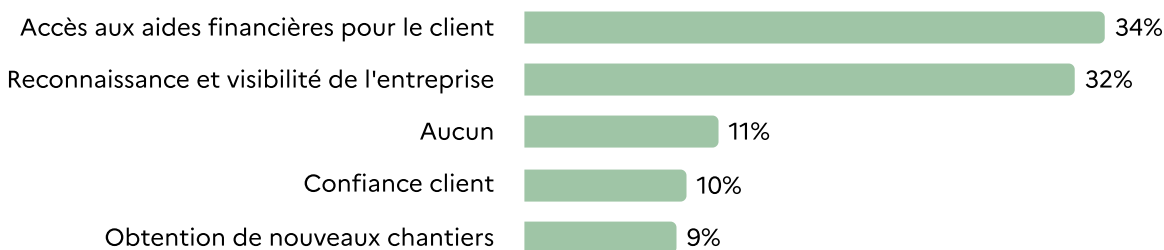
Les entreprises répondantes labellisées RGE



Les répondants ont été interrogés sur la labellisation RGE de leur entreprise. Ainsi, 76% des répondants ont déclaré que leur entreprise est labellisée RGE. À l'inverse, 24% des entreprises répondantes ne sont pas labellisées RGE.

Lorsque l'entreprise répondante est RGE...

Les avantages de la qualification RGE selon les répondants



Les répondants ont été interrogés sur les avantages du label RGE. Cette question ouverte leur a permis une grande liberté d'expression.

Les avantages les plus cités par les répondants au sujet de la labellisation RGE par les répondants concernent principalement l'accès aux aides financières pour les clients (34 %) ainsi que la reconnaissance et la visibilité de l'entreprise (33 %). Ces deux éléments soulignent que la labellisation RGE joue un rôle clé à la fois pour le financement des travaux (le client doit obligatoirement employer une entreprise RGE pour bénéficier des aides financières de l'État) mais aussi pour améliorer la crédibilité et la notoriété des professionnels auprès des clients. 10% des répondants indiquent que la labellisation RGE renforce la confiance de la clientèle en leur entreprise. L'obtention de nouveaux chantiers est l'avantage le moins bien perçu avec 9 % des citations.

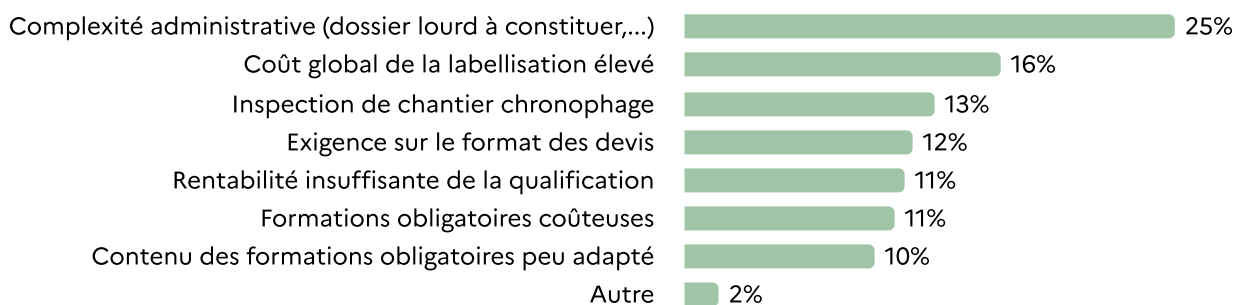
Ces résultats montrent que la labellisation RGE est perçue avant tout comme nécessaire pour financer et valoriser les projets de rénovation énergétique, plutôt que comme un vecteur de nouvelles parts de marché pour l'entreprise.

Enfin, il est notable que 11 % des répondants estiment ne percevoir aucun avantage à la labellisation RGE.

Les répondants dont l'entreprise est qualifiée RGE ont aussi été interrogés sur d'éventuelles difficultés vis-à-vis de cette labellisation. Ils en soulignent plusieurs liées à l'obtention et au maintien du label RGE. La complexité administrative, notamment la constitution des dossiers, est le frein le plus cité (25 %), suivie du coût global de la labellisation (16 %) et du caractère chronophage des inspections de chantier (13 %).

D'autres contraintes concernent l'exigence sur le format des devis (12 %), le coût des formations obligatoires (11 %), la rentabilité insuffisante de la qualification (11 %) ainsi que le contenu inadapté des formations obligatoires (10 %). Ces éléments mettent en évidence que la labellisation RGE, bien que perçue comme un levier dans le cadre de la rénovation énergétique, génère des coûts et des contraintes organisationnelles significatives pour les entreprises répondantes.

Les difficultés rencontrées si l'entreprise est labellisée RGE - Plusieurs réponses possibles



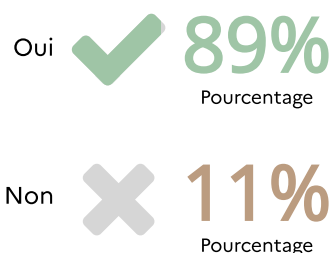
Seuls 2 % des répondants mentionnent d'autres difficultés, ce qui confirme que les principaux obstacles sont concentrés autour de la charge administrative, des coûts et du temps requis pour respecter les exigences de la qualification. Cependant, plusieurs d'entre eux estiment que certains audits sont réalisés par des personnes non qualifiées pour le type de travaux concerné, ou se basant uniquement sur des photos. La question de l'instabilité des aides financières et de l'impact du versement des aides sur la trésorerie est également abordée. Bien que minoritaires, ces réponses illustrent des points critiques du dispositif RGE. Ces éléments complètent les difficultés principales identifiées par l'ensemble des répondants.

Si la majorité des entreprises répondantes envisage un renouvellement de la labellisation RGE, 11 % indiquent ne pas souhaiter poursuivre cette démarche.

Dans l'ensemble, ces retours montrent que la complexité administrative et le coût de la labellisation sont les principaux obstacles au renouvellement de la qualification RGE. Ces difficultés semblent accentuées par une perception de faible rentabilité ou de faible valeur ajoutée de la qualification pour certaines entreprises, en particulier les plus petites.

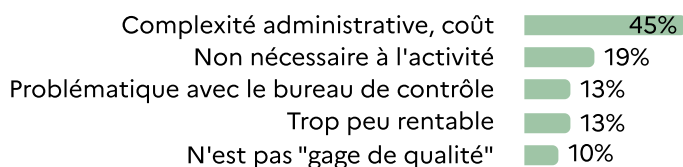
L'instabilité des aides financières à la rénovation énergétique semble également être un frein au renouvellement de la labellisation RGE : *"Le label est onéreux, les aides de l'État sont trop aléatoires", "Prévision d'arrêt des aides à la rénovation qui rendront caduques et inutiles ces certifications"...*

Le renouvellement de la labellisation RGE



Lorsque l'entreprise répondante n'est pas RGE...

Les raisons de ne pas être qualifié RGE



Pour les 24% de répondants dont les entreprises ne sont pas labellisées RGE, la complexité administrative est le frein majeur. La qualification RGE n'est pas nécessaire pour certains d'entre eux. En effet, bien qu'intervenant sur des chantiers de rénovation énergétique, les répondants dont les clients sont des collectivités territoriales ou intervenant sur des bâtiments non résidentiels n'ont pas l'obligation d'avoir la qualification RGE. La question de la rentabilité de la qualification RGE est également abordée par les répondants.

Les chantiers des entreprises répondantes

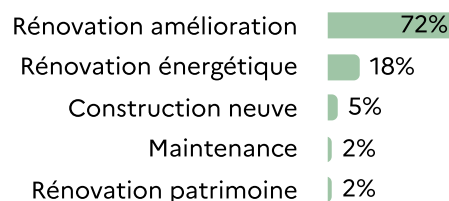
Afin d'identifier le domaine d'intervention principal des entreprises répondantes, il a été retenu qu'un domaine est considéré comme principal dès lors qu'il représente plus de 50% de l'activité déclarée. Ce choix méthodologique s'explique par les difficultés rencontrées par certains répondants à estimer précisément la part respective de leurs interventions.

Parmi les entreprises répondantes, 72% font majoritairement de la rénovation/amélioration et peuvent faire de la rénovation énergétique et/ou de la construction neuve. A contrario, seulement 5% des entreprises font majoritairement de la construction et se sont diversifiées avec de la rénovation/amélioration.

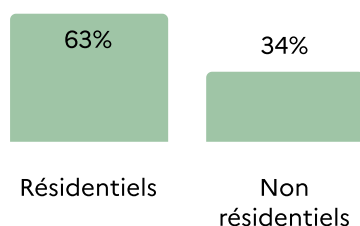
En complément, il est important de préciser que la majorité des entreprises répondantes se positionne sur plusieurs domaines d'intervention. Seules 10 entreprises répondantes ont déclaré un seul domaine d'intervention (8 déclarants font exclusivement de la rénovation énergétique et 2 de la construction neuve).

La répartition des domaines d'intervention déclarés met en évidence une prédominance des travaux de rénovation/amélioration (72 %), devant la rénovation énergétique (18 %), la construction neuve (5 %), la maintenance (2 %) et la rénovation du patrimoine (2 %). Cette répartition apparaît cohérente avec celle du chiffre d'affaires global du secteur du Bâtiment en Occitanie. La rénovation énergétique constitue une composante spécifique de l'entretien rénovation : elle s'inscrit dans les opérations d'amélioration du parc existant, ce qui explique son poids plus limité lorsqu'elle est isolée comme domaine distinct. Ces résultats confirment ainsi le positionnement des entreprises répondantes comme majoritairement orienté vers la rénovation (énergétique ou non) plutôt que vers la construction neuve.

Les domaines principaux d'intervention des entreprises répondantes



Types de constructions - Plusieurs réponses possibles

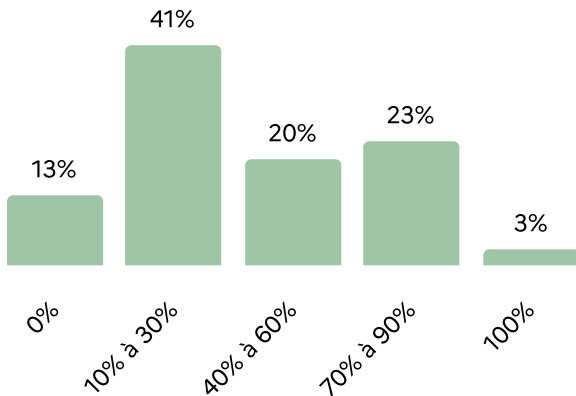


Près des deux tiers des répondants interviennent sur du bâti résidentiel : 51% d'entre eux sur des logements individuels, 26% sur du collectif et 23% sur des copropriétés. Si la part des répondants intervenant sur du bâti résidentiel reste largement majoritaire en fonction de la taille de l'entreprise, la répartition par type de logements est significativement différente entre petites et plus grandes entreprises répondantes. Celles de moins de 10 salariés interviennent plus largement sur du logement individuel (58%) alors que les plus de 10 salariés se répartissent plus équitablement ces parts de marché (38% de logements individuels, 34% de collectifs et 29% de copropriétés).

Les chantiers de bâtiments tertiaires représentent 34% des chantiers toutes tailles d'entreprises répondantes confondues.

Quelle proportion de chantiers aidés pour les entreprises répondantes ?

Proportion des chantiers bénéficiant d'une aide financière



Pour les entreprises répondantes de moins de 10 salariés :

46%

Moins d'un tiers des chantiers

23%

Plus des deux tiers des chantiers

Note de lecture : Les chantiers aidés représentent 46% des chantiers des entreprises répondantes de moins de 10 salariés.

Pour les entreprises répondantes de plus de 10 salariés :

27%

Moins d'un tiers des chantiers

37%

Plus des deux tiers des chantiers

L'enquête a permis d'interroger les entreprises sur la part de leurs chantiers bénéficiant d'aides financières. La nature des aides n'était pas précisée d'une part pour obtenir une information globale et d'autre part car le questionnaire ne portait pas précisément sur la problématique des aides financières.

La répartition des chantiers pour lesquels les clients bénéficient d'une aide financière montre que la majorité des entreprises répondantes réalise une proportion modérée de chantiers aidés : 41 % des répondants indiquent que moins d'un tiers de leurs chantiers bénéficient d'une aide financière, 20 % environ la moitié de leurs chantiers, et 23 % plus des deux tiers. Seules 3 % des entreprises déclarent que l'ensemble de leurs chantiers bénéficie d'une aide, tandis que 13 % n'ont aucun chantier aidé.

Si l'on distingue les entreprises répondantes par taille, il semblerait que les plus petites structures se positionnent moins systématiquement sur les chantiers aidés. La part des entreprises répondantes effectuant moins d'un tiers de chantiers aidés s'établit à 46%. La proportion de répondants déclarant une large majorité de chantiers aidés (entre 70% et 100% de l'activité) est par ailleurs moins importante (23%).

Les entreprises répondantes de plus de 10 salariés sont plus nombreuses à déclarer une part importante de chantiers aidés dans leur activité. 37% de celles-ci estiment à plus de 70% la part de leurs chantiers aidés tandis que 27% des répondants déclarent entre 10 et 30% de chantiers aidés dans leur activité.

Ces éléments, bien qu'émanant d'un recueil déclaratif et portant sur une faible part des entreprises occitanes du bâtiment, peuvent constituer une base de réflexion sur la part relative des chantiers aidés dans l'activité des professionnels du bâtiment.

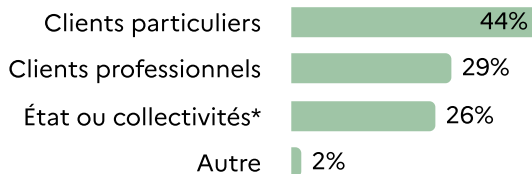
Vers une augmentation des chantiers de rénovation énergétique ?

Certains répondants (22%) ont identifié une augmentation des demandes de chantiers de rénovation énergétique. Compte tenu de certaines tendances, on aurait pu anticiper que cette proportion soit plus importante.

Les habitudes post-Covid favorisent désormais un temps passé chez soi plus important, en partie grâce au télétravail (28% des répondants constatent une hausse des demandes de chantiers de rénovation énergétique depuis 5 ans). Les périodes de canicules, plus longues et intenses mais aussi moins centrées sur les départements historiquement concernés peuvent également amener les ménages à s'interroger sur le confort d'été de leur logement. Enfin la politique gouvernementale de soutien à la rénovation d'ampleur a permis d'allouer des enveloppes régionales plus importantes depuis 2023 notamment pour le dispositif MaPrimeRénov' Rénovation d'ampleur (54% des répondants estiment que les demandes de chantier de rénovation énergétique sont en hausse depuis 2 ans).

La clientèle des entreprises répondantes

La composition de la clientèle des entreprises répondantes - Plusieurs réponses possibles



*Région, Département, communes, etc.

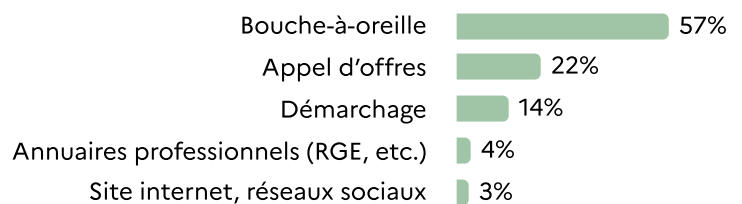
La clientèle des entreprises répondantes apparaît relativement diversifiée, avec une prédominance des clients particuliers (44%), suivis des clients professionnels (29%) et de l'État ou des collectivités (26%). La catégorie "Autre" (2%) regroupe les syndicats de copropriété ou les bailleurs sociaux. Cette répartition confirme le poids important du marché résidentiel dans l'activité des entreprises répondantes.

Des différences marquées apparaissent toutefois selon la taille des structures. Celles de moins de 10 salariés interviennent majoritairement auprès des particuliers (50%), ce qui semble cohérent avec les types de construction sur lesquels ces professionnels interviennent. À l'inverse, celles de plus de 10 salariés déclarent une clientèle plus équilibrée, répartie de manière quasi équivalente entre l'État ou les collectivités (33%), les clients professionnels (33%) et les particuliers (32%).

Cette répartition suggère qu'à mesure que la taille de l'entreprise augmente, la diversification de la clientèle s'accroît, notamment vers les marchés publics et les donneurs d'ordre professionnels, généralement associés à des chantiers plus grands et nécessitant des capacités organisationnelles et administratives plus importantes.

L'origine de la clientèle repose très majoritairement sur le bouche-à-oreille, cité par 57 % des entreprises répondantes. Ce résultat confirme le rôle central de la réputation et des réseaux locaux dans l'activité du bâtiment. Les appels d'offres constituent le second canal d'accès aux marchés (22 %), devant le démarchage direct (14 %), tandis que les outils numériques et les annuaires professionnels restent marginalement évoqués.

L'origine de la clientèle - Plusieurs réponses possibles

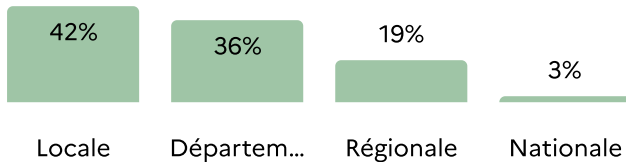


Des écarts significatifs apparaissent selon la taille des entreprises. Celles de moins de 10 salariés s'appuient très fortement sur le bouche-à-oreille (63 %). Les appels d'offres y occupent une place plus limitée (14 %).

À l'inverse, les entreprises répondantes de plus de 10 salariés présentent des modes d'accès à la clientèle plus diversifiés : si le bouche-à-oreille demeure important (45 %), le recours aux appels d'offres devient presque équivalent (38 %).

Enfin, la faible mobilisation des sites internet, réseaux sociaux ou annuaires professionnels suggère que la prospection commerciale numérique reste secondaire par rapport aux mécanismes traditionnels de recommandation dans le secteur.

La zone d'intervention - Plusieurs réponses possibles



Les interventions des entreprises répondantes se déroulent essentiellement en proximité du siège social. Au global, 42% des entreprises interviennent à l'échelle locale et 36% à l'échelle départementale, confirmant le caractère territorialement implanté et non délocalisable de l'activité du bâtiment. Les interventions régionales (19%) et nationales (3%) demeurent plus marginales.

La taille de l'entreprise influence toutefois l'étendue géographique d'intervention. Celles de moins de 10 salariés présentent un ancrage plus local (47%), traduisant une activité reposant sur la proximité avec la clientèle.

À l'inverse, les entreprises de plus de 10 salariés interviennent sur des périmètres plus larges : la part d'interventions régionales (25%) et nationales (5%) y est plus élevée. Cette extension géographique s'explique probablement par une organisation plus structurée, une capacité à répondre à des chantiers plus importants et un accès plus fréquent à des marchés publics ou à des donneurs d'ordre professionnels.

Avez-vous été en lien avec un MAR (MonAccompagnateurRénov') ?

Mon Accompagnateur Rénov' est un professionnel agréé par l'État. Il peut s'agir d'un opérateur public, d'un bureau d'études ou d'une structure spécialisée dans l'accompagnement à la rénovation énergétique.

Sa mission est d'accompagner le ménage dans son projet de rénovation énergétique. Le MAR analyse le logement et les besoins du propriétaire, en réalisant un audit énergétique complet et en présentant différents scénarios de travaux. Sur cette base, il recommande des interventions adaptées aux objectifs du propriétaire.

Près de la moitié des répondants (46%) déclarent avoir déjà été en lien avec un MAR (MonAccompagnateurRénov') dans le cadre d'une rénovation d'ampleur.

Toutefois, ce recours ne se traduit pas systématiquement par une amélioration de la coordination sur les chantiers : 36% des entreprises indiquent un effet positif à ce niveau alors que moins de la moitié (45%) constate une amélioration dans leurs relations avec les clients.

Les formations suivies par les répondants pour mener à bien des chantiers de rénovation énergétique

Dans le secteur du bâtiment, certaines formations professionnelles sont obligatoires afin de garantir la sécurité des salariés et la conformité des chantiers aux normes en vigueur. Parmi les plus courantes, on retrouve les formations à la prévention des risques électriques, aux travaux en hauteur ou encore à la manipulation des équipements de protection individuelle (EPI). Ces formations doivent être régulièrement actualisées pour les salariés. Le questionnaire ne comportait pas de question relatives à ce type de formations mais interrogeait plus largement sur celles spécifiques à la rénovation énergétique.

Le suivi de formations spécifiques

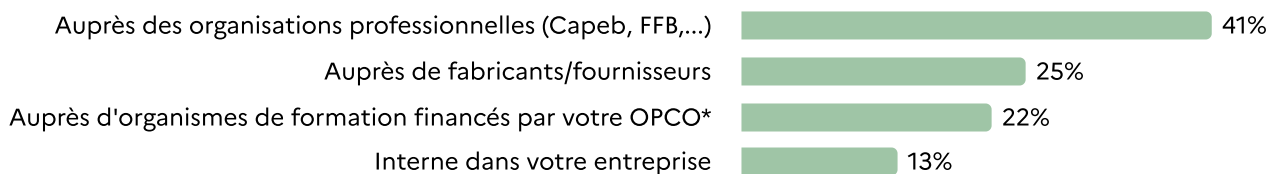
Oui  **88%**
Pourcentage

Non  **12%**
Pourcentage

La grande majorité des répondants (88 %) déclare avoir suivi, eux-mêmes ou leurs salariés, une ou plusieurs formations spécifiques pour mener des chantiers de rénovation énergétique. Cette proportion est légèrement plus élevée chez les entreprises de moins de 10 salariés (91 %), tandis qu'elle est un peu plus faible pour les structures de plus de 10 salariés (83 %).

Ces résultats mettent en évidence l'importance accordée à la qualification et à la montée en compétences dans le secteur de la rénovation énergétique, quelle que soit la taille de l'entreprise, reflétant les exigences (techniques, réglementaires, etc.) de ce type de chantier.

Les types de formations suivies - Plusieurs réponses possibles



* Un OPCO (Opérateur de compétences) est un organisme agréé par l'État qui accompagne les entreprises dans le financement et la gestion de la formation professionnelle et le développement des compétences.

Les organisations professionnelles (Capeb, FFB, ...) sont les canaux les plus mobilisés par les répondants (41 %), suivies des formations auprès des fabricants ou fournisseurs (25 %) et des organismes de formation financés par l'OPCO (22 %). Les formations internes représentent une part plus limitée (13 %).

Des différences apparaissent selon la taille des entreprises. Les structures de moins de 10 salariés privilégient davantage les formations proposées par les organisations professionnelles (45 %). Celles de plus de 10 salariés montrent une répartition plus équilibrée : les formations auprès des fabricants/fournisseurs (28 %) et celles financées par les OPCO (23 %) y sont plus fréquentes, et les formations internes représentent 17 % des réponses.

Dans le cadre d'une formation spécifique financée par l'OPCO, les répondants ont été également interrogés sur le nom de l'organisme de formation dans lequel la formation a été suivie. Les deux organismes les plus cités sont : l'AFPA et l'ADRAR. La liste des réponses à la question "Pouvez-vous préciser le ou les noms des organismes de formation auxquels vous avez eu recours ?" est en annexe 5.

À noter que, lorsqu'on interroge les répondants sur le nom d'un organisme de formation, ils peuvent mentionner le programme suivi ou encore le nom d'un fabricant auprès duquel la formation a été réalisée. Cela étant, le fait que 98 % d'entre eux déclarent ne pas rencontrer de difficulté pour identifier ces organismes traduit plus largement une facilité à trouver une formation adaptée et à y accéder pour la suivre.

Les besoins en main d'œuvre des entreprises répondantes

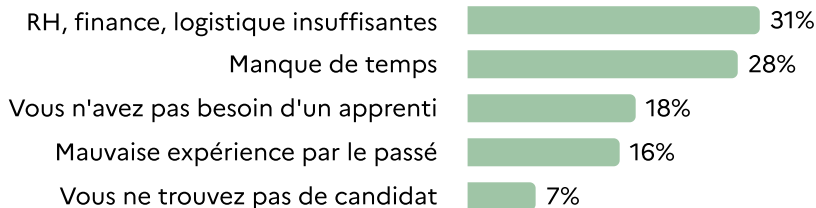
L'apprentissage dans les entreprises répondantes

Les entreprises répondantes
employant des apprentis

Oui  **47%**
Pourcentage

Non  **53%**
Pourcentage

Facteurs qui freinent l'embauche d'apprentis - Plusieurs réponses possibles



Moins de la moitié des entreprises répondantes (47 %) déclare employer des apprentis. Les raisons évoquées par celles n'accueillant pas d'apprentis relèvent principalement de contraintes organisationnelles. Près d'un tiers des répondants indiquent ne pas disposer des ressources humaines, financières ou logistiques nécessaires (31%), tandis que 28 % déclarent ne pas avoir le temps d'assurer l'encadrement d'un apprenti. Ces résultats soulignent le poids que représente l'accompagnement d'un apprenant pour les entreprises, en particulier en termes de disponibilité et d'organisation interne. Les difficultés de recrutement apparaissent plus secondaires (7%).

Les écarts sont particulièrement marqués selon la taille des entreprises. Les structures de moins de 10 salariés recourent nettement moins à l'apprentissage (37 %), principalement en raison du manque de temps (30 %) et de moyens d'encadrement (30%), confirmant les contraintes spécifiques auxquelles sont confrontées les plus petites entreprises ayant répondu à l'enquête. À l'inverse, les entreprises de plus de 10 salariés mobilisent largement ce dispositif (70 %), traduisant une capacité d'accueil plus importante. Lorsqu'elles n'emploient pas d'apprentis, les entreprises évoquent davantage des contraintes organisationnelles (33 %) ou des difficultés à trouver des candidats (17 %).

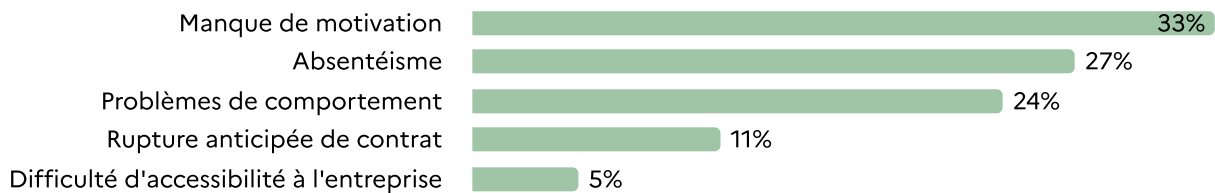
Ces résultats montrent que l'apprentissage constitue un levier reconnu de formation et de transmission des compétences, mais dont le développement reste étroitement lié à la capacité organisationnelle des entreprises à assurer l'encadrement et le suivi des apprentis.

16%

Mauvaise expérience par le passé

Par ailleurs, 16% des entreprises répondantes qui n'emploient pas d'apprentis déclarent avoir eu une mauvaise expérience par le passé. Ce constat est principalement lié à l'engagement et au comportement des apprentis. Le manque de motivation constitue le premier motif cité (33 %), suivi de l'absentéisme (27 %) et des problèmes de comportement (24 %). Les ruptures anticipées de contrat restent plus marginales (11 %), tout comme les difficultés d'accessibilité à l'entreprise (5 %).

Les causes d'une mauvaise expérience - Plusieurs réponses possibles

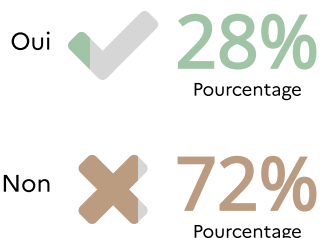


Ces résultats sont globalement similaires quelle que soit la taille des entreprises, ce qui suggère que les difficultés rencontrées relèvent davantage de problématiques liées au parcours ou à l'intégration des apprentis plutôt qu'à l'organisation interne des structures d'accueil. Les entreprises de plus de 10 salariés mentionnent toutefois légèrement plus fréquemment le manque de motivation (38%) et les ruptures anticipées de contrat (13%), tandis que les enjeux d'accessibilité n'y sont pas cités.

Dans l'ensemble, les freins exprimés renvoient moins à des questions techniques de formation qu'à des enjeux d'accompagnement, d'orientation professionnelle et d'adéquation entre les attentes des entreprises et celles des apprentis. Ces éléments peuvent contribuer à expliquer certaines réticences d'entreprise à s'engager durablement dans l'accueil d'apprentis malgré les besoins de renouvellement de la main-d'œuvre dans le secteur du bâtiment.

Le recrutement de salariés

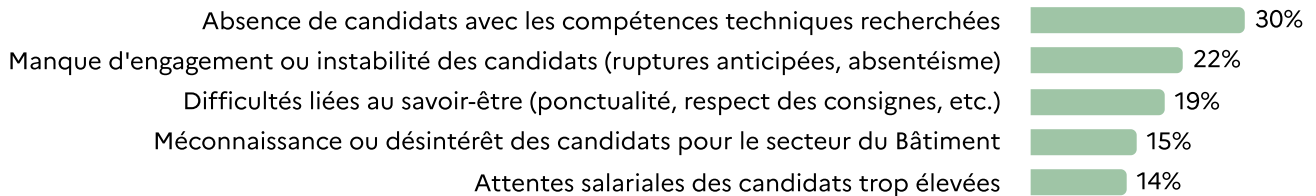
Recrutement en cours dans les entreprises répondantes



Plus d'une entreprise répondante sur quatre (28 %) déclare être actuellement engagée dans une démarche de recrutement, tandis que 72 % n'expriment pas de besoin immédiat en termes d'embauche. Ce résultat suggère un besoin de recrutement relativement modéré parmi les entreprises interrogées, pouvant traduire une stabilisation de l'activité ou une certaine prudence dans les perspectives de développement.

Des différences nettes apparaissent selon la taille des entreprises. Les structures de moins de 10 salariés sont moins nombreuses à recruter (22 %), ce qui peut s'expliquer par une organisation plus contrainte, une capacité financière plus limitée ou une adaptation de l'activité aux ressources humaines existantes. À l'inverse, les entreprises de plus de 10 salariés sont significativement plus engagées dans des démarches de recrutement (42 %), reflétant des besoins de main-d'œuvre plus importants, liés notamment à des volumes d'activité plus élevés, à des projets nécessitant un renforcement des équipes ou encore au remplacement de salariés (turn-over, retraite).

Les difficultés de recrutement rencontrées par les entreprises répondantes - Plusieurs réponses possibles



Les difficultés de recrutement constituent un enjeu récurrent dans le secteur du bâtiment, régulièrement confronté à des tensions sur la main-d'œuvre qualifiée. Les réponses des entreprises interrogées confirment cette tendance, en mettant en évidence plusieurs freins persistants lors des processus d'embauche.

La principale difficulté rencontrée concerne l'absence de candidats disposant des compétences techniques recherchées, citée par 30 % des répondants. Viennent ensuite le manque d'engagement ou l'instabilité des candidats (22 %) ainsi que les difficultés liées au savoir-être professionnel, telles que la ponctualité ou le respect des consignes (19 %). La méconnaissance ou le désintérêt pour les métiers du bâtiment (15 %) et des attentes salariales jugées trop élevées (14 %) complètent les obstacles évoqués.

Les résultats apparaissent relativement homogènes quelle que soit la taille des entreprises. Les structures de moins de 10 salariés soulignent davantage le désintérêt pour le secteur (17 %), tandis que celles de plus de 10 salariés mentionnent légèrement plus souvent le manque de compétences techniques (32 %) et les attentes salariales élevées (15 %).

Dans l'ensemble, ces données montrent que les difficultés de recrutement relèvent moins d'un manque global de candidats que d'un décalage entre les profils disponibles et les besoins des entreprises, combinant à la fois enjeux de qualification technique, d'attractivité des métiers et d'adéquation aux exigences du travail sur chantier.

Focus sur le profil des répondantes dont l'activité n'est pas "gros œuvre" ou "second œuvre"

Au total, 54 répondants à l'enquête exercent une activité d'ingénierie, d'audit ou d'architecture (45 répondants) et 9 sont issus de collectivités territoriales, chambres des métiers ou structures de type "parc naturel". **Les répondants classés dans la catégorie "autre" ne sont pas décrits ci-après (trop peu nombreux).**

94% de ces structures comptent moins de 10 salariés et sont réparties dans onze des treize départements d'Occitanie (aucun répondant en Lozère ni dans les Hautes-Pyrénées).

80% des structures concernées sont labellisées RGE et citent l'intérêt de la qualification pour des raisons de reconnaissance, de visibilité d'entreprise et d'accès aux aides financières pour le client. La complexité administrative du dispositif reste le premier vecteur de difficulté.

Les domaines d'intervention privilégiés sont la rénovation/amélioration (70%) et la rénovation/énergétique (20%). Le logement individuel reste le principal type de chantier sur lequel interviennent ces répondants.

Leur très grande majorité (89%) a déclaré avoir suivi une formation spécifique à la rénovation énergétique. Ces formations étaient principalement financées par l'OPCO.

Très peu de ces structures emploient des apprentis ou sont dans une démarche de recrutement.

En conclusion de la première partie

La mobilisation des répondants et l'analyse de leur profil mettent en évidence un secteur du bâtiment largement mobilisé autour des enjeux de rénovation.

Les entreprises interrogées sont majoritairement des structures de petite taille, fortement ancrées localement et intervenant principalement sur des marchés diffus, notamment en maison individuelle. Ce fonctionnement, reposant largement sur la proximité territoriale et le bouche-à-oreille, constitue un facteur de résilience et de stabilité de l'activité. Il peut toutefois limiter la capacité d'absorption de chantiers plus importants nécessitant coordination, ingénierie de projet ou mobilisation simultanée de plusieurs corps de métier.

Les résultats montrent également une dynamique réelle d'engagement dans la rénovation énergétique. La forte proportion d'entreprises formées, l'augmentation des demandes de travaux observée par une partie des répondants ainsi que la sollicitation des dispositifs d'aides à la rénovation en sont témoins. Cet engagement peut cependant demeurer hétérogène selon la taille des entreprises et leur organisation interne.

Parallèlement, ces premiers résultats mettent en évidence un enjeu majeur bien connu du secteur : le besoin en main-d'œuvre qualifiée. Les difficultés de recrutement, les limites d'accueil des apprentis et les problématiques d'engagement des salariés traduisent une tension structurelle en termes de main-d'œuvre qualifiée. La capacité du secteur à répondre à une montée en charge rapide de la rénovation énergétique apparaît moins conditionnée par la volonté des entreprises que par leurs moyens humains et organisationnels. À ce tableau RH tendu s'ajoute l'instabilité politique de ces dernières années, perçue par les entreprises comme un véritable frein à leur développement.

Bien que certaines observations, comme celles relatives au recours à l'apprentissage, méritent d'être nuancées, les réponses au questionnaire sont globalement cohérentes avec les pratiques des entreprises. Ces résultats offrent ainsi une base solide pour poursuivre l'interprétation des résultats et tirer des conclusions robustes.

Au regard de la cohérence des résultats avec les tendances observées à l'échelle du secteur, les données recueillies peuvent être considérées comme solides et représentatives. La suite de la présente analyse des données d'enquête permettra donc d'identifier des enseignements fiables sur les dynamiques professionnelles et les besoins en compétences à l'œuvre et constituera une base pertinente pour éclairer les politiques publiques et les actions d'accompagnement du secteur.

Seconde partie : Les compétences pour mener à bien un chantier de rénovation énergétique

Une expression libre des répondants complétée par des questions fermées

La partie « Compétences » du questionnaire a été construite en commençant par la question ouverte « Selon votre expérience, quelles sont les 3 compétences essentielles pour mener à bien un chantier de rénovation énergétique ? ». Cet item à réponse ouverte a été complété par des questions fermées. À la lumière de l'analyse des entretiens menés auprès d'un échantillon de professionnels et de recherches documentaires, 36 compétences transverses réparties en six catégories ont été identifiées.

Cette méthode a permis de recueillir une expression spontanée des répondants sur les compétences essentielles à la réussite d'un chantier de rénovation énergétique. Cette approche permet d'éviter tout effet d'influence ou de cadrage lié aux compétences proposées ensuite dans les questions fermées. Les répondants ont ainsi pu citer librement les compétences qu'ils jugent prioritaires, sur la base de leur expérience professionnelle. Les questions fermées, introduites dans un second temps, servent alors à approfondir et à objectiver ces perceptions en évaluant un référentiel de compétences validé en amont du questionnaire durant la phase d'entretiens, permettant la comparaison et l'analyse statistique des réponses.

Compétences identifiées par les répondants : résultats de la question ouverte

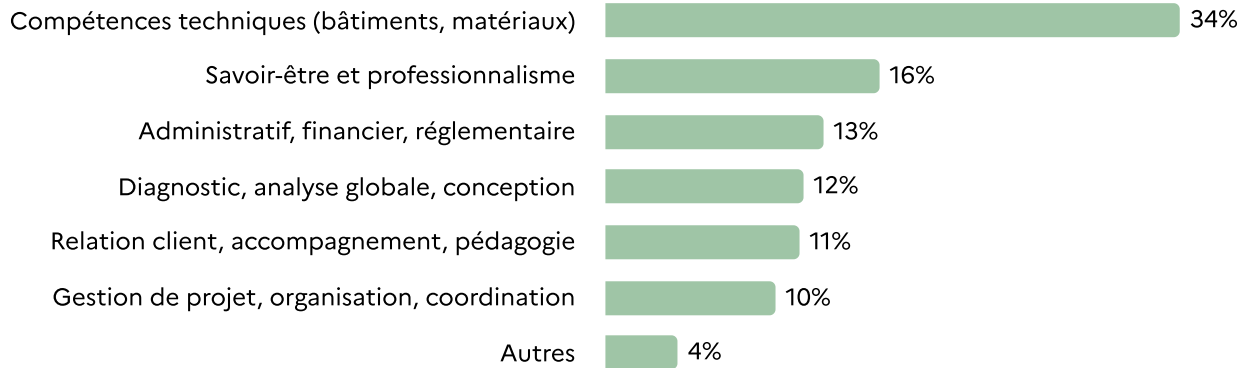
La question ouverte interrogeant les répondants sur les trois compétences essentielles sur un chantier de rénovation énergétique a recueilli 912 citations émises par 298 professionnels (sur 315 répondants au total, soit un taux de réponse de 94,6%).

Recueillir directement les compétences essentielles auprès des professionnels s'est avéré délicat, car la formulation d'une compétence demande une structure précise, souvent basée sur un verbe d'action suivi d'un résultat observable. Les réponses spontanées des participants reflétaient souvent des savoirs, des connaissances ou des qualités générales, par exemple : « connaissance des DTU », « connaissance des produits à proposer », « expérience du bâtiment », « savoir-faire » ou encore « bon sens ». Ces formulations, bien qu'expressives, ne correspondaient pas toujours à la définition rigoureuse d'une compétence opérationnelle. Il a donc été nécessaire de traduire et recoder les indications des répondants.

À partir d'une lecture attentive de l'ensemble des expressions libres, des éléments récurrents ont été identifiés et regroupés en sept grandes catégories de compétences, permettant de structurer et de hiérarchiser les éléments mentionnés. Cette classification facilite l'analyse comparative et la mise en perspective avec les compétences proposées dans les questions fermées, tout en conservant la richesse des contributions exprimées par les professionnels.

À noter que ce travail de recodage a été réalisé en priorité, afin que cette analyse ne soit pas influencée par les réponses aux questions fermées.

Recodage des expressions libres



L'analyse de l'expression libre met en évidence la prépondérance des compétences techniques liées au bâtiment et à la connaissance des matériaux, largement citées par les répondants (192 occurrences soit 34% des citations). Les compétences liées au savoir-être et au professionnalisme arrivent en deuxième position et comptabilisent 92 occurrences (soit 16% des citations). Les dimensions administratives, réglementaires et financières se positionnent ensuite avec 73 occurrences (soit 13% des citations). Les compétences liées au diagnostic et à l'analyse globale du bâtiment (66 occurrences soit 12% des citations) ainsi qu'à la relation client et à l'accompagnement (65 occurrences soit 11% des citations) occupent une place comparable. Enfin, les compétences de gestion de projet, d'organisation et de coordination (57 occurrences soit 10% des citations) sont légèrement moins souvent citées par les répondants.

Ces résultats montrent que, même si l'on pourrait anticiper davantage de transversalité dans les métiers du bâtiment et un besoin accru en compétences de coordination pour la mise en œuvre de chantier de rénovation énergétique, les professionnels placent la maîtrise technique au centre de leur pratique. Les savoir-être professionnels se traduisent par l'attente d'un comportement rigoureux, fiable et engagé sur les chantiers. La notion de « professionnalisme » est fréquemment citée par les répondants et fait écho à un contexte où les professionnels du bâtiment souffrent parfois d'un déficit de popularité et de réputation, largement lié à une minorité de professionnels malhonnêtes. Les médias mettent régulièrement en lumière certaines pratiques illégales, ce qui a pour effet d'accentuer une image négative. Ce décalage entre perception publique et réalité professionnelle peut nuire à la confiance des clients, freiner la valorisation des compétences et compliquer le recrutement dans le secteur.

La place des compétences administratives et financières, également fréquemment citées par les répondants, peut sembler mettre en évidence la complexité croissante des dispositifs d'aide, des exigences réglementaires et du montage économique des projets de rénovation énergétique.

Les compétences liées au diagnostic et à la relation client illustrent l'évolution progressive du rôle des professionnels vers des fonctions de conseil et d'accompagnement du maître d'ouvrage. Enfin, les compétences de gestion de projet et de coordination confirment la nécessité d'une organisation structurée pour piloter des chantiers impliquant plusieurs intervenants mais restent les compétences les moins spontanément citées par les répondants.

L'analyse selon la taille des entreprises répondantes fait apparaître quelques nuances. Dans les entreprises répondantes de moins de 10 salariés, les compétences techniques et le savoir-être/professionnalisme restent plus largement cités (199 occurrences soit 50% des citations). Les savoir-être professionnels et les compétences administratives arrivent ensuite, traduisant la polyvalence attendue dans les petites structures, où un même professionnel doit cumuler expertise technique, gestion administrative et relation client. À l'inverse, dans les entreprises de plus de 10 salariés, si la dimension technique et de professionnalisme demeure centrale (78 occurrences soit 49% des citations), les compétences de gestion de projet et de coordination remontent dans le classement. Ce dernier semble refléter une organisation du travail plus structurée, où la répartition des rôles favorise l'émergence de fonctions dédiées au pilotage, à la planification et à la coordination des interventions.

En résumé...

L'analyse des expressions libres montre que la réussite d'un chantier de rénovation énergétique repose avant tout sur la maîtrise technique, qui constitue le socle fondamental de crédibilité et d'efficacité des répondants. Les savoir-être professionnels, la relation client et les capacités d'accompagnement apparaissent également essentiels, traduisant l'évolution du métier vers des fonctions de conseil autant que d'exécution. Les compétences administratives, réglementaires et financières, ainsi que le diagnostic global, confirment l'importance d'une approche intégrée des dimensions techniques, économiques et réglementaires. Enfin, l'importance relative de certaines compétences varie selon la structure de l'entreprise, sans doute liée à la taille des projets : les plus petites entreprises interviennent probablement sur des chantiers nécessitant un ou deux gestes techniques, tandis que les entreprises plus structurées peuvent supporter des chantiers plus conséquents, comme des rénovations d'ampleurs ou des projets impliquant plusieurs corps de métier. Ces dernières doivent donc mettre davantage l'accent sur la coordination, l'organisation et le pilotage des interventions, en s'appuyant sur des ressources humaines spécifiquement formées à ces compétences.



Les réponses aux questions fermées : des compétences ciblées

L'analyse des questions fermées permet de mettre en perspective les verbatims. Il a été demandé aux répondants dans un premier temps, de classer les six catégories de compétences, identifiées lors de la phase d'entretien, sur une échelle allant de 1, "Vous n'avez pas besoin de cette compétence", à 10, "Cette compétence est indispensable". L'application d'un barème numérique permet d'établir un score sur 10 pour chacune des catégories. Ensuite nous avons proposé aux répondants trois compétences relevant de chaque catégorie. Les répondants devaient classer ces compétences par ordre d'importance.

Les six catégories de compétences	Score /10	Les résultats obtenus mettent en évidence des niveaux d'évaluation globalement très élevés pour l'ensemble des catégories de compétences proposées aux répondants. Cette homogénéité des scores confirme la pertinence des compétences identifiées lors de la phase qualitative, issue des entretiens.
Proposer des solutions techniques conformes aux besoins des clients	9,4	
Diagnostiquer le bâtiment à rénover	9,0	
Communiquer avec le client ou d'autres professionnels	9,0	
Evaluer le coût des travaux	8,9	
Coordonner le chantier	8,6	
Mettre en oeuvre le chantier, le préparer et le sécuriser	8,6	

Les scores sont compris entre 9,4/10 et 8,6/10. Les répondants semblent reconnaître ces groupes de compétences comme essentiels pour mener à bien des chantiers de rénovation énergétique. Les compétences retenues semblent correspondre à la réalité de terrain exprimée par les professionnels du Bâtiment.

Bien que les scores présentent peu d'amplitude, l'analyse des réponses met en évidence une hiérarchisation des groupes de compétences que l'on peut qualifier de plus ou moins prioritaires pour les professionnels interrogés. Le groupe de compétences le mieux évalué relève avant tout de la maîtrise technique et de la capacité de diagnostic du bâtiment à rénover.

Le groupe de compétences arrivant en tête, "proposer des solutions techniques conformes aux besoins des clients" (9,4/10), souligne l'importance accordée à l'adéquation entre expertise technique et compréhension des attentes du maître d'ouvrage. Elle confirme que la rénovation énergétique ne se limite pas à l'exécution de travaux, mais repose sur une capacité de conseil et d'ingénierie adaptée à chaque situation.

Les scores élevés attribués au "diagnostic du bâtiment à rénover" (9,0/10) et à la "communication avec le client ou les autres professionnels" (9,0/10) illustrent le rôle central des compétences d'analyse préalable et relationnelles dans la réussite des projets.

Les compétences liées à la dimension économique et organisationnelle du chantier ("évaluer le coût des travaux" (8,9/10), "coordonner le chantier" (8,6/10) et "préparer et sécuriser sa mise en œuvre" (8,6/10)) demeurent également fortement valorisées. Elles témoignent de l'importance d'une gestion opérationnelle maîtrisée pour garantir la faisabilité technique, financière et temporelle des opérations.

Dans l'ensemble, les répondants semblent accorder une priorité légèrement plus forte aux compétences amont de diagnostic et de conseil, par rapport aux compétences d'exécution sans doute parce qu'elles ont déjà la compétence du geste technique.

Les tableaux ci-dessous présentent le classement des compétences par les répondants pour chacun de six groupes de compétences.

Proposer des solutions techniques conformes aux besoins des clients : 9,4/10

- 1 Traduire les besoins du client : proposer des solutions techniques adaptées
- 2 Etablir un devis conforme : structurer le devis conformément aux exigences formelles
- 3 Garantir la conformité des travaux : respecter un cahier des charges

Diagnostiquer le bâtiment à rénover : 9/10

- 1 Expertiser le bâtiment à rénover : analyser le principe constructif et l'état du bâtiment
- 2 Formuler un diagnostic clair : préconiser les travaux nécessaires
- 3 Analyser un dossier technique : interpréter un DPE, un audit énergétique

Communiquer avec le client ou d'autres professionnels : 9/10

- 1 Conseiller et informer le client sur les travaux : expliquer les travaux et matériaux mis en oeuvre
- 2 Conseiller et informer le client sur les aides financières : décrire les démarches
- 3 Communiquer avec d'autres professionnels : échanger et rendre compte oralement, compléter des documents inter-professionnels

Evaluer le coût des travaux : 8,9/10

- 1 Estimer le coût des travaux : établir un devis juste
- 2 Evaluer les économies d'énergie attendues : déterminer le retour sur investissement
- 3 Chiffrer les aides financières : apprécier les montants mobilisables

Coordonner le chantier : 8,6/10

- 1 Définir un planning de travaux : organiser les interventions des professionnels
- 2 Coordonner les interventions : assurer la réalisation des tâches au bon moment
- 3 Accompagner le maître d'ouvrage : guider le client durant les étapes du chantier

Mettre en oeuvre le chantier, le préparer et le sécuriser : 8,6/10

- 1 Préparer le chantier et le matériel : choisir le matériel, préparer le support, prévoir la gestion des déchets
- 2 Sécuriser son intervention : utiliser des EPI, installer un équipement de type échafaudage en sécurité
- 3 Finaliser le chantier : contrôler la conformité du travail réalisé

Pour aller plus loin dans l'analyse, le calcul du score final sur 10 est le résultat d'une combinaison entre le score attribué par les répondants à la catégorie de la compétence et le score correspondant au classement de cette compétence au sein de sa catégorie.

Le score de chaque catégorie correspond à la moyenne des évaluations attribuées par les répondants. Pour obtenir cette moyenne, chaque répondant a classé l'importance de chaque catégorie sur une échelle allant de « Vous n'avez pas besoin de cette compétence » à « Cette compétence est indispensable ». Un barème numérique de 1 à 10 a été attribué à chaque item pour leur attribuer un score. La moyenne de ces scores pour chaque catégorie a été calculée afin de refléter l'importance perçue de la catégorie dans son ensemble. Cette approche, inspirée de la méthode Likert, permet de comparer les catégories entre elles sur la même échelle et d'identifier rapidement quelles catégories de compétences sont jugées les plus essentielles par les répondants.

Le score de classement consiste à attribuer un poids à chaque compétence en fonction de la place que les répondants lui ont attribuée dans sa catégorie. Cette pondération permet de refléter l'importance relative de cette compétence par rapport aux autres de la même catégorie. La compétence classée en 1^{ère} position de la catégorie reçoit 3 points, la suivante 2 points et la troisième 1 point.

Le score final combine ces deux informations pour donner une évaluation unique et comparable entre toutes les compétences. Enfin on normalise le score final afin de le ramener à un score sur 10 pour une meilleure lecture.

Cette méthode nous permet de combiner l'importance absolue (score de la catégorie de la compétence) et sa priorité relative (classement dans sa catégorie). Elle permet également de hiérarchiser toutes les compétences, même si elles appartiennent à des catégories différentes.

Ce travail permet de qualifier ces compétences en trois catégories :

Les compétences qualifiées de « spécifiques » sont les compétences qui obtiennent à la fois un score final plus élevé (entre 9,5 et 8,9 sur 10) et la première place dans le classement de leur catégorie. Ces compétences constituent le cœur des savoir-faire indispensables pour la réussite d'un projet de rénovation énergétique. Elles sont au centre de la prise en compte des besoins du client et de l'ingénierie du projet, permettant de traduire les besoins spécifiques en solutions techniques adaptées. Elles sont également fondamentales pour le diagnostic technique, garantissant une analyse précise du bâtiment et des travaux nécessaires. Ce sont des compétences clés pour assurer l'adhésion du maître d'ouvrage et sa compréhension du chantier. Elles sont également essentielles pour garantir la viabilité financière du projet. Enfin, elles jouent un rôle déterminant dans la phase de planification et d'organisation du chantier, assurant que les interventions se déroulent de manière structurée et conforme aux exigences réglementaires.

Les compétences qualifiées de « support » sont placées en deuxième position dans le classement de leur catégorie et ont obtenu un score entre 8,8 et 8,2 sur 10. Les compétences support complètent et viennent soutenir les compétences prioritaires. Elles assurent la fiabilité opérationnelle et permettent de transformer les compétences prioritaires en actions concrètes. Les compétences support permettent de produire des documents techniques et financiers précis, traduisant la mise en œuvre des solutions proposées. Elles donnent au client une vision claire des coûts, des aides mobilisables et des retours sur investissement. Elles assurent également que le chantier progresse de manière organisée et sécurisée, en respectant les plannings et la sécurité des équipes.

Les compétences qualifiées d'« attendues » sont classées en troisième position dans leur catégorie et obtiennent des scores un peu plus faibles (entre 8 et 7,4 sur 10). Elles peuvent être considérées comme des savoir-faire techniques ou de routine, bien qu'elles restent indispensables pour la bonne exécution du chantier. Ces compétences correspondent aux savoir-faire que tout professionnel du secteur est supposé maîtriser. Elles permettent de réaliser le chantier en conformité avec les exigences techniques et réglementaires, assurant la qualité, la sécurité et la bonne exécution des travaux.

Tableau récapitulatif

Catégorie	Compétences	Qualification de la compétence	Score finale*	Score catégorie*
Proposer des solutions techniques conformes aux besoins des clients	Traduire les besoins du client : proposer des solutions techniques adaptées	Compétence "Spécifique"	9,5	9,4
Diagnostiquer le bâtiment à rénover	Expertiser le bâtiment à rénover : analyser le principe constructif et l'état du bâtiment	Compétence "Spécifique"	9,2	9
Communiquer avec le client ou d'autres professionnels	Conseiller et informer le client sur les travaux : expliquer les travaux et matériaux mis en œuvre	Compétence "Spécifique"	9,2	9
Evaluer le coût des travaux	Estimer le coût des travaux : établir un devis juste	Compétence "Spécifique"	9,2	8,9
Coordonner le chantier	Définir un planning de travaux : organiser les interventions des professionnels	Compétence "Spécifique"	8,9	8,6
Mettre en œuvre le chantier, le préparer et le sécuriser	Préparer le chantier et le matériel : choisir le matériel, préparer le support, prévoir la gestion des déchets	Compétence "Spécifique"	8,9	8,6
Proposer des solutions techniques conformes aux besoins des clients	Etablir un devis conforme : structurer le devis conformément aux exigences formelles	Compétence "Support"	8,8	9,4
Diagnostiquer le bâtiment à rénover	Formuler un diagnostic clair : préconiser les travaux nécessaires	Compétence "Support"	8,5	9
Communiquer avec le client ou d'autres professionnels	Conseiller et informer le client sur les aides financières : décrire les démarches	Compétence "Support"	8,5	9
Evaluer le coût des travaux	Evaluer les économies d'énergie attendues : déterminer le retour sur investissement	Compétence "Support"	8,4	8,9
Coordonner le chantier	Coordonner les interventions : assurer la réalisation des tâches au bon moment	Compétence "Support"	8,2	8,6
Mettre en œuvre le chantier, le préparer et le sécuriser	Sécuriser son intervention : utiliser des EPI, installer un équipement de type échafaudage en sécurité	Compétence "Support"	8,2	8,6

Tableau récapitulatif

Catégorie	Compétences	Qualification de la compétence	Score finale*	Score catégorie*
Proposer des solutions techniques conformes aux besoins des clients	Garantir la conformité des travaux : respecter un cahier des charges	Compétence "Attendu"	8	9,4
Diagnostiquer le bâtiment à rénover	Analyser un dossier technique : interpréter un DPE, un audit énergétique	Compétence "Attendu"	7,7	9
Communiquer avec le client ou d'autres professionnels	Communiquer avec d'autres professionnels : échanger et rendre compte oralement, compléter des documents interprofessionnels	Compétence "Attendu"	7,7	9
Evaluer le coût des travaux	Chiffrer les aides financières : apprécier les montants mobilisables	Compétence "Attendu"	7,6	8,9
Coordonner le chantier	Accompagner le maître d'ouvrage : guider le client durant les étapes du chantier	Compétence "Attendu"	7,4	8,6
Mettre en œuvre le chantier, le préparer et le sécuriser	Finaliser le chantier : contrôler la conformité du travail réalisé	Compétence "Attendu"	7,4	8,6

En résumé...

L'analyse des questions fermées permet de mettre en perspective ces résultats spontanés. L'évaluation très élevée des compétences proposées confirme la pertinence du référentiel construit à partir des entretiens qualitatifs et valide quantitativement les priorités exprimées dans la question ouverte.

Les compétences situées en amont du projet, diagnostic, analyse globale, conseil au client et conception technique, apparaissent comme les mieux évaluées. Elles viennent ainsi confirmer les verbatim des répondants, qui associent la réussite des chantiers à la capacité de comprendre le bâtiment, d'accompagner le maître d'ouvrage et de faire les choix techniques avant la phase d'exécution.

Les compétences dites de support, relatives à l'ingénierie administrative, financière et organisationnelle, obtiennent également des niveaux d'évaluation élevés, ce qui corrobore leur présence récurrente dans les réponses ouvertes. Enfin, les compétences attendues liées à la mise en œuvre et au respect des règles professionnelles apparaissent comme indispensables mais davantage considérées comme des prérequis métier.

En conclusion de la seconde partie

Les analyses croisées (questions ouvertes et fermées) confirment que les compétences identifiées correspondent à la réalité de terrain exprimée par les répondants. Dans cette perspective, plusieurs axes de réflexion opérationnels se dégagent.

Structurer la montée en compétences vers une logique de projet

Il apparaît nécessaire de dépasser une approche centrée uniquement sur les techniques ou les matériaux pour favoriser le développement de compétences transversales comme le diagnostic global du bâtiment, le conseil et l'accompagnement du client, la compréhension économique des projets, la coordination interprofessionnelle. Une piste porte donc sur l'accompagnement des professionnels vers des fonctions de pilotage.

Adapter les dispositifs d'accompagnement à la diversité des entreprises

Les besoins semblent différer légèrement selon la taille et donc l'organisation des entreprises. Une approche différenciée apparaît comme plus pertinente. Les entreprises de moins de 10 salariés, peuvent être accompagnées vers plus de polyvalence (plus de compétence pour un même salarié). Les entreprises plus structurées, quant à elles, seraient a priori plus enclines à être accompagnées dans le développement de fonctions de coordination, de gestion de projet et de spécialisation des rôles.

Soutenir l'émergence de fonctions de coordination de la rénovation globale

Les projets de rénovation énergétique d'ampleur, impliquent l'intervention de plusieurs corps de métier. Le développement de compétences de chef d'orchestre du projet constitue un levier majeur pour garantir la qualité des projets et assurer leur réussite. Quelques leviers d'actions peuvent consister en favoriser la formation au pilotage de chantier multi-corps de métier, en encourageant la reconnaissance de ces fonctions de pilotage et de coordination dans les parcours professionnels et en développant les logiques de groupements d'entreprises.

Renforcer la confiance des ménages et valoriser le professionnalisme du secteur

L'étude souligne l'importance des savoir-être professionnels et de la relation client, dans un contexte où l'image du secteur reste fragilisée par une minorité d'entreprises aux pratiques frauduleuses. Pour renforcer cette confiance envers les professionnels du bâtiment, il est important de valoriser les entreprises engagées dans des démarches de qualité, en mettant en avant leur professionnalisme et leur respect des normes. Parallèlement, il convient de sécuriser les parcours des particuliers, afin de garantir que chaque projet se déroule de manière fiable, transparente et conforme aux attentes. Enfin, renforcer la lisibilité des compétences professionnelles auprès du grand public garantirait que les clients puissent identifier clairement les professionnels qualifiés et compétents.

Au regard des résultats, la rénovation énergétique ne constitue pas uniquement un enjeu financier ou réglementaire, mais avant tout un enjeu de compétences et d'organisation de la filière. L'action publique régionale peut jouer un rôle structurant en articulant :

- formation initiale et continue,
- accompagnement des entreprises,
- animation territoriale des acteurs,
- reconnaissance progressive des nouvelles compétences nécessaires à la rénovation globale.

La transition énergétique du parc bâti repose également sur la capacité de la filière à faire évoluer les professionnels du bâtiment d'une logique d'exécution vers une logique d'ingénierie de rénovation énergétique.

Troisième partie : Freins, leviers et initiatives face à la massification de la rénovation énergétique des bâtiments en Occitanie

Massifier la rénovation énergétique : un enjeu structurant pour la région Occitanie

La feuille de route de la planification écologique en Occitanie établie à la suite de Conférence des Parties (COP) en 2023, a identifié l'accompagnement vers la sobriété et la rénovation des logements et bâtiments tertiaires comme un enjeu majeur pour la région. L'attractivité démographique de l'Occitanie étant forte et vouée à perdurer, la réduction de consommation d'énergie du secteur résidentiel et des bâtiments tertiaires mais aussi l'accès à un logement de bonne qualité se posent comme des défis essentiels. Les « passoires énergétiques » (étiquette énergétique DPE F et G) représentent 10% des logements de la région Occitanie. Les bâtiments tertiaires privés chauffés, majoritairement des bureaux, commerces et locaux d'hôtellerie, représentent 13 % des consommations et 7 % des émissions de GES régionales. La prise en compte du « confort d'été » est aussi un paramètre fondamental dans un contexte où le nombre de journées caniculaires ainsi que le nombre de nuits tropicales vont significativement augmenter en Occitanie dans les années à venir sous l'effet du changement climatique.

L'amélioration de la performance énergétique des bâtiments (logements et locaux) et le développement de l'usage de matériaux présentant un bon déphasage et inertie thermiques, un cycle de vie faiblement carboné se posent comme leviers d'action de la réduction d'émissions de GES et de l'adaptation au changement climatique. La massification de la rénovation des bâtiments doit permettre de répondre à ces objectifs ambitieux.

On entend par « massification » l'accélération et le déploiement à grande échelle de la rénovation énergétique des bâtiments. Pour répondre aux défis liés au changement climatique, il convient donc de s'interroger sur la façon dont le parc de bâtiments peut devenir le moins énergivore le plus rapidement possible.

Dans ce cadre, la DREAL a souhaité connaître le point de vue des professionnels du bâtiment, acteurs majeurs de la massification de la rénovation énergétique. L'objectif est de mieux comprendre les obstacles à l'accélération de la rénovation des bâtiments : logements, copropriétés et locaux tertiaires. Il s'agit d'identifier les freins tant conjoncturels que structurels. Il conviendra également d'identifier les actions et mesures à mettre en place pour aider les professionnels dans leurs démarches. Ce travail a également pour ambition de mettre en lumière la vision prospective des professionnels, ainsi que leurs initiatives mises en œuvre face aux défis rencontrés.

L'ambition était de se détacher autant que possible des politiques nationales de financement, notamment des aides de l'ANAH. Toutefois, cette question a été abordée afin de conserver la crédibilité de l'analyse, les répondants pouvant difficilement l'ignorer. Il s'agissait néanmoins d'aller au-delà de ce seul prisme.

Un questionnaire multiple : échelles de positionnement, réponses ouvertes et classification des résultats

Pour cette partie du questionnaire, nous avons demandé aux répondants de se positionner sur une échelle de modalité afin d'indiquer un niveau d'accord avec des propositions puis d'éventuellement compléter la réponse avec une expression libre. Nous avons également proposé aux répondants de classer par importance certaines propositions du questionnaire. La méthodologie de question utilisée pour chaque problématique (freins, leviers, initiatives) est précisée dans chacune des parties les concernant.

Identification des risques possibles dans l'activité de rénovation énergétique des entreprises répondantes

La partie "freins" du questionnaire cherchait dans un premier temps à identifier les risques possibles dans l'activité de rénovation énergétique des entreprises répondantes. Ces derniers devaient indiquer s'ils ont été confrontés aux items prédéfinis. Le répondant devait se positionner sur une échelle graduée : "Toujours", "Souvent", "Rarement", "Jamais". Ce bloc de questions a été complété par un espace libre, où les répondants pouvaient proposer d'autres freins rencontrés dans leur activité de rénovation énergétique.

Ces affirmations ont été élaborées à partir des entretiens menés auprès des entreprises en phase 1 de l'étude, afin de proposer des éléments concrets issus du terrain. Les entretiens montrent que la rénovation énergétique à grande échelle ne peut être abordée sans tenir compte des aides financières. Bien que l'étude cherche à s'en éloigner, ce sujet reste incontournable car très présent sur le terrain. L'analyse visera donc à dépasser cette seule question des aides. À noter enfin, que les items retenus apparaissent pertinents, comme en témoigne le taux de réponse élevé à ce bloc de questions (84 %).

Les réponses à ce bloc de questions ont été exploitées selon la méthode "importance/performance" afin de catégoriser les freins identifiés.

Cette analyse repose sur le croisement de deux dimensions. La première, l'intensité du risque est mesurée à partir de la moyenne obtenue par chaque item. Un barème de notation est attribué à chaque modalité de réponse : « Toujours » correspond à un score de 4, « Souvent » à 3, « Rarement » à 2 et « Jamais » à 1. Cette échelle permet d'assurer une lecture homogène et comparable des réponses en attribuant une moyenne sur 4 à chaque item.

La seconde dimension, le type de risque, est calculée à partir de la comparaison de la moyenne de chaque item avec l'indice de corrélation entre chaque item et un risque moyen par entreprise répondante. Pour chaque répondant, les scores obtenus sur l'ensemble des items ont été agrégés puis moyennés, afin de disposer d'une mesure globale du niveau de risque.

Les résultats sont restitués sous la forme d'une matrice croisant ces deux dimensions. Cette représentation permet d'identifier quatre catégories de risques.

Un poids peut ensuite être attribué à chaque catégorie de risque en fonction de la possibilité de mettre en place une préconisation locale, facilitant la hiérarchisation des enjeux et l'élaboration de préconisations opérationnelles :

- Les risques exogènes=1 : A priori la mise en place d'une action locale n'aura pas ou peu d'impact sur ce risque,
- Les risques secondaires=2 : Une action sur ces risques pourrait être mise en œuvre localement mais à noter que ces risques sont moins impactant pour les entreprises répondantes,
- Les risques économiques=3 : Une action locale peut être envisagée, ces risques ont un impact très fort,
- Les risques organisationnels=4 : Une action locale peut être envisagée, ces risques ont un impact plus relatif mais leur prise en charge apparaît localement plus réalisable.

Risques organisationnels

La mise en œuvre des matériaux pour la rénovation énergétique est compliquée
Le manque d'harmonisation des formats de devis
Le manque de confiance des clients envers les pros du bâtiment
Les problèmes d'assurabilité de certains matériaux (ex : réemploi de matériaux, biosourcés)
La coordination entre professionnels sur les chantiers d'ampleurs
La main d'oeuvre qualifiée insuffisante

Risques secondaires

L'approvisionnement en matériaux est insuffisant
La méconnaissance de la réglementation côté maîtrise d'œuvre (amiant, propriété thermique des matériaux, etc.)

Risques exogènes

L'instabilité des politiques d'aide à la rénovation énergétique
La réponse à un appel d'offres est jugée trop compliquée/chronophage

Risques économiques

Le délai de versement des aides ou subventions impacte la trésorerie
L'augmentation du coût des matériaux
La méconnaissance des clients relatives aux dispositifs d'aide à la rénovation énergétique
La qualification RGE est coûteuse, peu accessible (coût, accès, ...)

◀ Faible

INTENSITÉ DU RISQUE

Forte ▶

Le niveau de risque moyen est estimé à 2,7/4 par entreprise répondante. Cet indicateur mesure un risque global qui se positionne légèrement au-dessus de la moyenne. Ce score traduit que les freins identifiés en phase d'entretien constituent des contraintes réelles et prégnantes pour les entreprises répondantes, susceptibles d'impacter significativement l'activité de celles-ci.

La matrice ci-dessus issue de l'analyse « Importance/Performance » met en évidence quatre catégories de freins en fonction de leur intensité et leur nature.

Les risques exogènes sont ceux dont l'intensité est jugée la plus élevée par les entreprises répondantes, tout en relevant des leviers d'action principalement situés à l'échelle nationale, ce qui limite les marges de manœuvre au niveau local. Les deux risques de cette catégorie obtiennent un indice risque-action le plus faible (entre 2 et 2,3/10).

L'instabilité des politiques d'aides à la rénovation énergétique obtient le score moyen le plus élevé 3,6/4 et constitue donc le risque le plus impactant pour les répondants. Ce constat, attendu au regard du contexte, confirme une conjoncture décrite comme particulièrement difficile et incertaine par les acteurs du Bâtiment. Bien que l'objet de cette étude soit d'aller au-delà de cette seule dimension conjoncturelle, son impact sur l'activité des entreprises demeure structurant. Les entreprises doivent ajuster en continu leurs stratégies pour absorber ces tensions, ce qui limite leur capacité d'investissement, de structuration et de montée en compétences internes.

L'item « la réponse à un appel d'offres est jugée trop compliquée/chronophage » est également considéré comme un risque exogène et obtient également un score élevé (3,2/4). Les règles de réponses à un appel d'offre sont encadrées par les marchés publics et définies à un niveau national. La complexité et le caractère chronophage des réponses aux appels d'offres sont bien plus impactants pour les entreprises de moins de 10 salariés. Le score de cet item est de 3,4/4 pour ces dernières tandis que les entreprises de plus de 10 salariés le note 2,8/4. Cet écart s'explique par le manque de ressources humaines dans les petites entreprises, où les tâches administratives prennent souvent du temps sur l'activité principale.

Les risques économiques présentent une intensité forte (score compris entre 3,5 et 2,9) et ont un impact direct sur les ressources de l'entreprise répondante. Des actions locales pourraient être envisagées pour mieux accompagner les entreprises face à ces risques. L'indice risque-action des items de cette catégorie varie entre 6,5/10 et 5,4/10. Mener des actions pour diminuer l'impact de ces risques peut apparaître comme prioritaire.

Les délais de versement des aides à la rénovation énergétique constituent le principal risque (score de 3,5/4), en raison de leur impact direct sur la trésorerie des entreprises. Avec un indice risque-action de 6,5/10, cet item se place en seconde position du classement. Cette difficulté est renforcée par le manque d'information des clients sur les aides (indice risque-action de 6/10, intensité du risque de 3,14/4), qui complique le financement des projets, retarde les chantiers et accroît les coûts administratifs. Dans ce contexte, les entreprises doivent consacrer davantage de temps à l'information et à l'accompagnement des clients ainsi qu'à la constitution des dossiers de financement. La méconnaissance des dispositifs d'aide peut également conduire à des ajustements de devis ou à des impayés lorsque les aides attendues ne sont finalement pas mobilisées, affectant ainsi la trésorerie et la rentabilité des opérations.

L'augmentation du coût des matériaux obtient également un score moyen élevé (3,2/4) et un indice risque-action de 6/10, ce qui en fait un risque significatif pour les entreprises répondantes. Cette hausse des coûts renforce le climat d'incertitude et complexifie l'anticipation des coûts réels des opérations, exposant davantage les entreprises à des risques de sous-estimation des devis. Par ailleurs, les difficultés de financement des projets liées à la méconnaissance des aides par les clients peuvent accentuer ces tensions économiques. Cette problématique présente toutefois un niveau de criticité relativement homogène, quel que soit le poids des chantiers aidés dans l'activité des entreprises. Enfin, l'impact du coût de la qualification RGE, bien qu'appartenant à cette catégorie de risques, semble affecter les entreprises dans une moindre mesure (score de 2,9/4). La mise en place d'actions sur ce levier apparaît également moins prioritaire au regard de son indice risque-action (5,4/10).

Les risques organisationnels occupent une position intermédiaire mais structurante. Des actions locales peuvent être envisagées pour diminuer l'impact de ce type de risque sur les entreprises. L'indice risque-action de ces items se situe entre 6,7 et 5,6/10.

La pénurie de main-d'œuvre qualifiée constitue l'item jugé comme le plus impactant par les répondants (score de 2,7/4) et prioritaire en fonction de son indice risque-action (6,7/10, score de l'indice le plus haut). Il s'agit d'un enjeu récurrent du secteur du bâtiment, régulièrement identifié par les acteurs du secteur. Cette problématique touche directement la capacité des entreprises à absorber la montée en charge nécessaire dans le cadre des enjeux liés à la rénovation énergétique (changement climatique, objectif COP, etc.). L'identification de ce frein confirme ainsi l'importance de travailler sur l'adéquation entre les besoins des entreprises, les compétences utiles pour mener à bien un chantier de rénovation énergétique et l'offre de formation.

Les difficultés de coordination sur les chantiers d'ampleur se placent également en haut du classement avec un indice risque-action de 6,5/10 et une intensité forte sur les entreprises répondantes (score moyen de 2,6/4). Ce résultat s'explique par la complexité des chantiers de rénovation énergétique multi-intervenants, qui mobilisent une diversité d'acteurs (entreprises de corps d'état différents, maîtrise d'œuvre, maîtrise d'ouvrage, bureaux d'études). La coordination, la planification et l'articulation des interventions sont nécessaires à la bonne exécution du chantier. La difficulté à assurer cette coordination peut engendrer des retards, des reprises de travaux ou des désorganisations de planning, avec des impacts directs sur les coûts et les délais. Cet item obtient un score similaire quelle que soit la taille des entreprises répondantes. Le caractère transversal de ce risque traduit le fait qu'il s'agit d'un frein relatif à l'organisation des chantiers plutôt que d'une limite propre aux capacités internes des entreprises. Les problématiques de coordination de chantier ont également été mises en avant au travers du programme Rénoboost piloté par le CCCA-BTP. Les risques liés à l'assurabilité (intensité de 2,5/4 et indice risque-action de 6,1/0), au manque de confiance des clients (intensité de 2,4/4 et indice risque-action de 5,9/10) et à l'harmonisation des formats de devis (intensité de 2,3/4 et indice risque-action de 5,8/10) viennent compléter la catégorie de freins organisationnels. Les questions d'assurabilité des matériaux et des techniques constituent une problématique récurrente du secteur, notamment pour les solutions innovantes (réemploi, biosourcés). A noter que dans ce domaine, les marges de manœuvre apparaissent relativement limitées à court terme.

En revanche, le manque de confiance des clients vis-à-vis des professionnels du bâtiment renvoie davantage à une question d'image et de perception du secteur, sur laquelle des leviers d'action existent. Des actions de communication ciblées, en lien avec les fédérations professionnelles, peuvent être mobilisées afin de valoriser les métiers, les savoir-faire et les garanties offerts par les entreprises, et ainsi renforcer la confiance des ménages. De même, le manque d'harmonisation des formats de devis constitue un frein organisationnel sur lequel des actions peuvent être envisagées. Il s'agirait notamment d'accompagner les professionnels, via des outils communs, des modèles standardisés ou encore l'expérimentation de solutions numériques (y compris basées sur l'intelligence artificielle) permettant de faciliter la production, la lisibilité et la comparaison des devis.

Enfin, **les risques secondaires** apparaissent comme les moins impactants pour les entreprises répondantes. Ils regroupent la méconnaissance de la réglementation par la maîtrise d'œuvre (amiante, propriétés thermiques des matériaux, etc.) et les difficultés d'approvisionnement en matériaux. Ces éléments relèvent de difficultés existantes mais moins déterminantes dans l'activité des répondants au regard des risques exogènes, économiques et organisationnels identifiés précédemment.

Les questions échelles étaient complétées par une question libre : "Avez-vous identifié d'autres risques possibles dans votre activité de rénovation énergétique des bâtiments ?" permettant aux répondants de proposer d'autres risques auxquels leur entreprise peut être confrontée.

L'analyse de ces réponses (82 commentaires au total) confirme globalement les catégories de freins identifiées dans le questionnaire et enrichit l'analyse sur le plan qualitatif.

Les verbatims mettent en évidence la persistance de freins déjà identifiés, notamment liés à la trésorerie des entreprises, aux délais de versement des aides, à la lourdeur administrative, à la complexité des dispositifs d'aides publiques ainsi qu'aux difficultés de coordination et de montée en compétences. Ces éléments renforcent les résultats de l'analyse précédente en illustrant leur impact concret sur l'activité quotidienne des entreprises, et en soulignant leur caractère structurel.

Au-delà de cette confirmation, l'analyse fait toutefois émerger un frein non identifié au préalable : **la question de la concurrence**. Cette problématique apparaît de manière récurrente et spontanée dans les réponses, sous différentes formes. Elle est principalement décrite à travers des situations de concurrence déloyale (auto-entrepreneurs, entreprises non qualifiées ou insuffisamment contrôlées, pratiques de dumping sur les prix), mais également via des critiques plus larges portant sur des écarts de pratiques professionnelles, de respect des normes ou de qualité d'exécution des travaux.

Cette concurrence est également perçue comme déséquilibrée sur le plan structurel, notamment en raison des différences de charges, de coûts de qualification et d'assurance, ou encore de la capacité de certains acteurs à contourner les exigences réglementaires ou les dispositifs de certification. Elle apparaît ainsi comme un facteur de pression sur les marges, mais aussi comme un élément de fragilisation globale du marché.

Au-delà de son impact direct, la concurrence constitue un facteur qui amplifie plusieurs des autres catégories de risques identifiées : elle accentue les tensions économiques, contribue à la dégradation des standards de qualité, fragilise la confiance entre acteurs et alimente une impression de traitement inéquitable dans les conditions d'exercice de l'activité. Elle participe ainsi à une forme de déséquilibre global, perçu par une partie des répondants comme insuffisamment régulée. Les retours des répondants à ce sujet suggèrent des attentes relatives à la clarification des "règles du jeu", au renforcement des contrôles et à l'harmonisation des conditions d'accès au marché, afin de limiter les écarts de pratiques entre professionnels (entreprises vs micro-entreprise par exemple). Ce constat permet de faire le lien avec la suite de l'étude et l'analyse des leviers d'action plébiscités par les répondants.

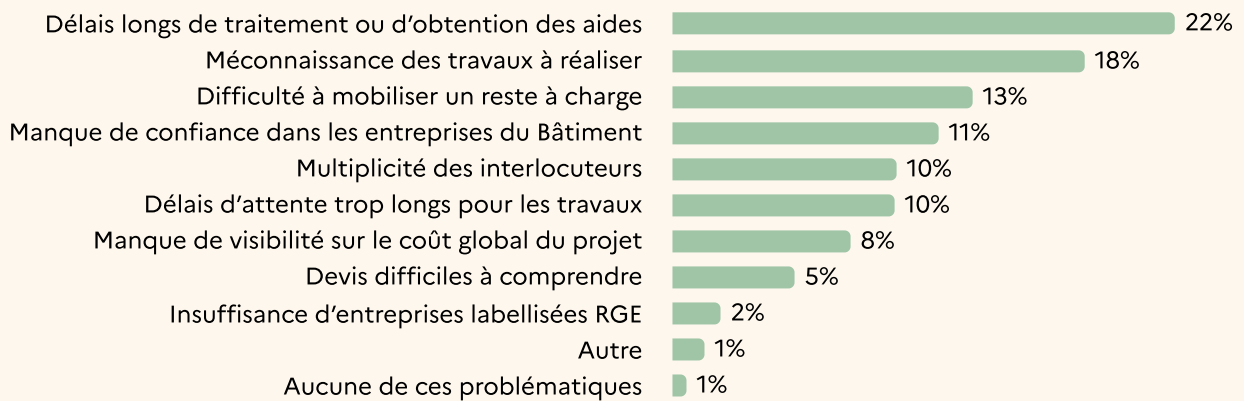
Tableau récapitulatif

	Indice risque- action /10	Intensité du risque /4	Catégorie de risque	Poids de la catégorie
La main d'oeuvre qualifiée insuffisante	6,7	2,7	Risques organisationnels	4
Le délai de versement des aides ou subventions impacte la trésorerie	6,5	3,5	Risques économiques	3
La coordination entre professionnels sur les chantiers d'ampleurs	6,5	2,6	Risques organisationnels	4
Les problèmes d'assurabilité de certains matériaux (ex : réemploi de matériaux, biosourcés)	6,1	2,5	Risques organisationnels	4
L'augmentation du coût des matériaux	6,0	3,2	Risques économiques	3
Le manque de confiance des clients envers les pros du bâtiment	5,9	2,4	Risques organisationnels	4
La méconnaissance des clients relatives aux dispositifs d'aide à la rénovation énergétique	5,8	3,1	Risques économiques	3
Le manque d'harmonisation des formats de devis	5,8	2,3	Risques organisationnels	4
La mise en œuvre des matériaux pour la rénovation énergétique est compliquée	5,6	2,2	Risques organisationnels	4
La qualification RGE est coûteuse, peu accessible (coût, accès, ...)	5,4	2,9	Risques économiques	3
La méconnaissance de la réglementation côté maîtrise d'oeuvre (amiante, propriété thermique des matériaux, etc.)	3,0	2,4	Risques secondaires	2
L'approvisionnement en matériaux est insuffisant	2,6	2,1	Risques secondaires	2
L'instabilité des politiques d'aide à la rénovation énergétique	2,3	3,6	Risques exogènes	1
La réponse à un appel d'offres est jugée trop compliquée/chronophage	2,0	3,2	Risques exogènes	1

Focus sur les difficultés rencontrées par les clients

L'enquête a interrogé les professionnels sur les difficultés rencontrées par leurs clients dans le cadre de leurs projets de rénovation énergétique. Ces réponses permettent d'éclairer les effets indirects des risques précédemment identifiés par les répondants. Les résultats mettent en évidence une prédominance des freins financiers et administratifs. Les délais longs de traitement ou d'obtention des aides (21 %) constituent la difficulté la plus fréquemment citée, confirmant ce rôle central dans les tensions de trésorerie et les incertitudes pesant sur les projets. La méconnaissance des travaux à réaliser (18 %) et la difficulté à mobiliser le reste à charge (13 %) traduisent la difficulté pour les clients de s'approprier le parcours de rénovation, qui complexifie le montage des opérations et renforce le rôle d'accompagnement des entreprises.

Vos clients font-ils face aux cas suivants ? (plusieurs réponses possibles)



Les difficultés exprimées relèvent également de problématiques de lisibilité et de coordination. La multiplicité des interlocuteurs (10 %), le manque de visibilité sur le coût global du projet (8 %) et la difficulté de compréhension des devis (6 %) témoignent d'un parcours perçu comme complexe. Ces éléments font directement écho aux risques organisationnels identifiés précédemment, en particulier en matière de coordination des professionnels et d'harmonisation des pratiques. Par ailleurs, le manque de confiance dans les entreprises du bâtiment (11 %) souligne l'importance des enjeux d'image et de crédibilité du secteur, dans un contexte marqué par des pratiques commerciales parfois perçues comme peu fiables. Les réponses ouvertes viennent renforcer ces constats, en insistant sur la complexité des démarches administratives, l'instabilité des dispositifs d'aides, les difficultés de financement et certaines dérives du marché (démarchage abusif, concurrence jugée déséquilibrée).

Dans l'ensemble, ces résultats mettent en évidence un enchaînement de freins interconnectés, où les difficultés rencontrées par les ménages alimentent directement les risques économiques et organisationnels pesant sur les entreprises répondantes.

Ces constats rejoignent ceux établis dans le document "Région : Occitanie - Développer la rénovation énergétique des bâtiments dans les territoires" réalisé par l'AFPA (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes) commandé par la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle). Cette étude identifie également le coût des travaux, la complexité des démarches et la crainte des arnaques comme freins majeurs pour les ménages. L'étude souligne notamment l'importance du reste à charge, malgré l'existence d'aides publiques, ainsi que le manque de lisibilité des dispositifs. La convergence de ces analyses, conforte la lecture d'un système où les freins à la demande et les contraintes pesant sur l'offre sont étroitement imbriqués, appelant des réponses coordonnées en matière de simplification, de sécurisation et d'accompagnement des parcours de rénovation énergétique.

En résumé...

Ces résultats confirment la pertinence des hypothèses initiales, issues de la phase d'entretien. Le niveau de risque moyen perçu par les entreprises répondantes (2,7/4) confirme que les risques identifiés reflètent des contraintes opérationnelles bien ancrées dans leur activité quotidienne, et non des perceptions théoriques ou marginales. L'analyse met en évidence une structuration claire des freins en quatre ensembles, qui se distinguent par leur nature, mais aussi par leur capacité d'action à l'échelle locale.

Les risques exogènes, bien que peu actionnables localement (instabilité des politiques d'aide à la rénovation énergétique : 2,3/10 ; complexité des appels d'offres : 2,0/10), constituent un cadre contraint structurant l'ensemble de l'écosystème. Leur faible indice risque-action appuie le fait que les marges de manœuvre des acteurs locaux sont limitées, mais jouent un rôle indirect important, car elles contribuent à la lisibilité du marché et à la capacité d'anticipation des entreprises.

Les risques économiques apparaissent comme des leviers d'action prioritaires à l'échelle territoriale, car ils combinent un niveau d'impact élevé et une action potentiellement mobilisable localement. Le délai de versement des aides (6,5/10) et l'augmentation du coût des matériaux (6,0/10) traduisent une pression directe sur la trésorerie et les capacités d'investissement. La méconnaissance des dispositifs d'aide (5,8/10) ou la difficulté d'accès à la qualification RGE (5,4/10) révèlent également un enjeu d'accompagnement des entreprises et de fluidification des parcours administratifs et financiers. Ces résultats plaident pour des actions locales ciblées sur l'ingénierie financière, la simplification de certaines démarches et l'information des professionnels.

Les risques organisationnels, qui concentrent plusieurs des scores les plus élevés (main-d'œuvre qualifiée insuffisante : 6,7/10 ; coordination sur chantier : 6,5/10 ; assurabilité des matériaux : 6,1/10), constituent le cœur des leviers opérationnels mobilisables localement. Ils traduisent des problématiques structurelles du secteur du bâtiment, notamment en matière de montée en compétences, de coopération interprofessionnelle et de standardisation des pratiques. Ces résultats suggèrent que les actions les plus efficaces à court et moyen terme relèvent de la montée en compétences, du renforcement des dispositifs de coordination entre acteurs et de la structuration de filières locales (notamment autour des matériaux innovants ou biosourcés).

Enfin, **les risques secondaires**, malgré des niveaux d'indice plus faibles, ne doivent pas être négligés car ils peuvent jouer un rôle d'amplificateur des autres freins. La méconnaissance réglementaire côté maîtrise d'œuvre (3,0/10) ou les difficultés d'approvisionnement (2,6/10) relèvent davantage de fragilités diffuses, qui deviennent critiques en interaction avec les autres catégories de risques. Leur traitement peut passer par des actions de veille, de formation ciblée et de diffusion de bonnes pratiques. Centrales d'achats et réflexion autour du stockage des matériaux peuvent également constituer des pistes pour répondre à ces risques.

Dans cette perspective, l'analyse de l'indice risque-action met en évidence une hiérarchie claire des priorités : les leviers les plus pertinents à court terme se situent dans les risques organisationnels et économiques, tandis que les risques exogènes relèvent davantage d'un travail d'adaptation et de communication. Cette lecture permet ainsi de dépasser une simple classification des freins pour orienter vers des actions à fort effet de levier, notamment sur la structuration des compétences, la coordination des acteurs et la sécurisation des trajectoires économiques des entreprises.

L'analyse des 82 commentaires confirme globalement les catégories de freins identifiées dans le questionnaire. Les réponses ont mis en évidence un autre frein : la concurrence (écarts de qualification, pratiques de dumping, non-respect des normes). Perçue par les répondants comme un facteur d'aggravation des risques, accentuant les tensions économiques, fragilisant les standards de qualité et dégradant la confiance vis-à-vis des professionnels. Cette problématique renvoie plus largement à une attente de renforcement des mécanismes de contrôle et d'harmonisation des conditions d'accès au marché (entreprises vs micro-entreprise par exemple). Elle constitue ainsi un prolongement direct vers l'analyse des leviers d'action attendus par les répondants.

Quels leviers locaux pour massifier la rénovation énergétique ?

La partie « leviers » du questionnaire proposait aux entreprises répondantes une série d'affirmations élaborées à partir des retours recueillis lors des entretiens de la phase 1 de l'étude. Ces affirmations étaient organisées en trois grands axes : valoriser et promouvoir le secteur du Bâtiment, renforcer les capacités d'action des entreprises, et stabiliser et simplifier les dispositifs d'aides. Là encore il est important de rappeler l'ambition de l'étude qui consiste à se détacher de la problématique des aides financières à la rénovation énergétique. Dans un souci de crédibilité du questionnaire et pour respecter les retours de la phase d'entretiens, ce thème devait être abordé dans l'enquête. Comme pour la partie sur les freins, l'enjeu est de proposer une analyse qui ne se focalise pas sur la problématique des aides financières. Le questionnaire précisait également aux répondants que l'objectif est d'engager des actions localement.

Le répondant devait indiquer son niveau d'accord ("Tout à fait d'accord", "D'accord", "Pas d'accord", "Pas du tout d'accord") avec les affirmations suivantes :

- Accompagner les entreprises dans les démarches administratives
- Promouvoir et faciliter l'accompagnement par une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour les rénovations d'ampleur
- Encourager le développement de compétences polyvalentes dans les entreprises
- Mieux contrôler la fraude pour restaurer la confiance dans les professionnels qualifiés
- Donner un vrai sens à la qualification RGE (contrôles, reconnaissance dans les appels d'offres...)
- Améliorer l'image du bâtiment auprès du grand public
- Rendre les métiers du bâtiment plus attractifs (orientation, formation, communication)
- Uniformiser les formats et exigences administratives (devis, factures, audits...)
- Mettre en place un interlocuteur local de référence pour débloquer les dossiers complexes
- Adapter les dispositifs aux délais réels des projets de rénovation d'ampleur (copropriétés, etc.)
- Supprimer les aides et instaurer des obligations (interdiction de louer une passoire thermique, etc.)
- Créer une dépréciation réelle de la valeur des biens non rénovés (dans les ventes, successions, etc.)

Ces affirmations étaient accompagnées d'une tribune libre, permettant aux répondants de suggérer d'autres leviers potentiels. Ensuite, le répondant devait identifier les trois leviers qu'ils prioritaires parmi la liste des leviers avec lesquels il avait indiqué être "Tout à fait d'accord" ou "D'accord".

Cette double approche permet d'abord de croiser le niveau d'adhésion et la priorisation. L'analyse met en évidence les leviers qui font réellement consensus au sein de la profession et offre une lecture plus nuancée des résultats. Certains leviers peuvent être fréquemment cités comme prioritaires sans pour autant faire l'objet d'une adhésion large, tandis que d'autres, moins spontanément cités, peuvent bénéficier d'un niveau de priorité plus élevé. Cette approche facilite la hiérarchisation des actions possibles, en orientant vers des leviers à la fois prioritaires et mobilisables.

L'analyse des résultats s'appuie là encore sur la méthode "importance/performance" afin de catégoriser les leviers identifiés. Cette analyse repose sur le croisement de deux dimensions. La première, l'importance du levier pour le répondant, mesurée à partir de la moyenne obtenue par chaque affirmation. Un barème de notation est attribué à chaque modalité de réponse : "Tout à fait d'accord" correspond à un score de 4, "D'accord" à 3, "Pas d'accord" à 2, "Pas du tout d'accord" à 1. Cette échelle permet d'assurer une lecture homogène et comparable des réponses en attribuant une moyenne sur 4 à chaque affirmation.

La seconde dimension, la nature du levier, est calculée à partir de la comparaison de la moyenne de chaque affirmation avec l'indice de corrélation entre chaque affirmation et une moyenne globale par entreprise répondante. Pour chaque répondant, les scores obtenus sur l'ensemble des affirmations ont été agrégés puis moyennés, afin de disposer d'une mesure globale. Les résultats sont restitués sous la forme d'une matrice croisant ces deux dimensions. Cette représentation permet d'identifier quatre catégories de levier.

Leviers organisationnels

Promouvoir et faciliter l'accompagnement par une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour les rénovations d'ampleur
Encourager le développement de compétences polyvalentes dans les entreprises
Accompagner les entreprises dans les démarches administratives
Uniformiser les formats et exigences administratives (devis, factures, audits...)

Leviers réglementaires

Supprimer les aides et instaurer des obligations (interdiction de louer une passoire thermique, etc.
Créer une dépréciation réelle de la valeur des biens non rénovés (dans les ventes, successions, etc.

Leviers opérationnels

Rendre les métiers du bâtiment plus attractifs (orientation, formation, communication)
Mettre en place un interlocuteur local de référence pour débloquer les dossiers complexes
Améliorer l'image du bâtiment auprès du grand public
Adapter les dispositifs aux délais réels des projets de rénovation d'ampleur (copropriétés, etc.)
Donner un vrai sens à la qualification RGE (contrôles, reconnaissance dans les appels d'offres...)

Levier de sécurisation

Mieux contrôler la fraude pour restaurer la confiance dans les professionnels qualifiés

◀ Faible

IMPORTANCE DU LEVIER

Forte ▶

Classement des leviers

	Nombre de fois où l'affirmation est classé n°1 par le répondant	Classement dans la catégorie
Mieux contrôler la fraude pour restaurer la confiance dans les professionnels qualifiés	52	
Accompagner les entreprises dans les démarches administratives	42	1
Promouvoir et faciliter l'accompagnement par une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour les rénovations d'ampleur	17	2
Donner un vrai sens à la qualification RGE (contrôles, reconnaissance dans les appels d'offres...)	17	1
Supprimer les aides et instaurer des obligations (interdiction de louer une passoire thermique, etc.)	15	
Créer une dépréciation réelle de la valeur des biens non rénovés (dans les ventes, successions, etc.)	15	
Mettre en place un interlocuteur local de référence pour débloquer les dossiers complexes	13	2
Uniformiser les formats et exigences administratives (devis, factures, audits...)	8	3
Adapter les dispositifs aux délais réels des projets de rénovation d'ampleur (copropriétés, etc.)	8	3
Rendre les métiers du bâtiment plus attractifs (orientation, formation, communication)	7	4
Encourager le développement de compétences polyvalentes dans les entreprises	5	4
Améliorer l'image du bâtiment auprès du grand public	3	5

L'importance moyenne attribuée aux leviers proposés par les entreprises répondantes s'élève à 3,3/4, traduisant un niveau d'adhésion globalement élevé avec les affirmations proposées dans le questionnaire. Ce résultat suggère que les leviers proposés sont perçus par les répondants comme significatifs pour la massification de la rénovation énergétique. Les résultats de l'analyse importance/performance s'articulent autour de quatre dimensions et mettent en évidence la nécessité de proposer des pistes d'actions multifactorielles. La priorisation des leviers met en évidence les attentes des répondants, à la fois en termes d'impact potentiel du levier sur son activité et du niveau de priorité de celui-ci. Toutefois, les marges d'intervention locale varient selon les leviers et dimensions considérés.

Les leviers jugés les plus prioritaires par les répondants portent en premier lieu **sur la sécurisation** de la filière. Le renforcement du contrôle de la fraude dans le but de restaurer la confiance des ménages envers les professionnels est le levier le mieux noté par les répondants (3,7/4) et également le plus souvent classé en première position (52 citations en rang n°1). Ce résultat confirme un enjeu majeur de crédibilité et d'image du secteur auprès du grand public. Ce levier relève principalement d'actions à l'échelle nationale en matière de régulation et de contrôle. Des actions sur l'image du secteur peuvent néanmoins être envisagées localement afin d'atténuer l'impact négatif de la perception de la fraude sur la réputation de la filière. A noter que cette perception de fraude est également alimentée par les démarchages téléphoniques souvent associés à des démarchages abusifs ou à des arnaques.

Les **leviers réglementaires** affichent un niveau d'importance pour les répondants relativement élevé, supérieur à la moyenne de l'échelle, mais semblent peu mobilisables localement. Ces leviers sont par ailleurs en bas du classement effectué par les répondants. La dépréciation des biens non rénovés (3,0/4 ; 15 citations en n°1) et la substitution des aides par des obligations (2,7/4 ; 15 citations en n°1) pourraient traduire une attente de transformation du cadre incitatif. Ces résultats modérés dans leur niveau d'adhésion par les répondants et relevant de mise en œuvre d'une action au niveau national, pourraient traduire davantage une expression de défiance vis-à-vis du cadre existant qu'une attente d'actions directement mobilisables localement. À l'inverse des deux premières dimensions, les leviers organisationnels et opérationnels concentrent à la fois des marges d'action locales et une forte adhésion des répondants.

Les **leviers opérationnels** se caractérisent par leur capacité à produire des effets immédiats sur les pratiques des professionnels, en agissant sur l'organisation, la coordination et la lisibilité du secteur, des acteurs et des dispositifs, sans modifier le cadre réglementaire global. Les leviers de cette dimension sont considérés comme très importants pour les répondants avec des scores en 3,5 et 3,4/4. Cette catégorie regroupe des leviers visant à faciliter et fluidifier les parcours des professionnels, à renforcer l'attractivité et la lisibilité du Bâtiment et à renforcer la reconnaissance des compétences des professionnels au travers des dispositifs comme la qualification RGE.

Les leviers relatifs à la mise en place d'un interlocuteur local de référence pour débloquer les dossiers complexes (3,4/4 ; 13 fois classé n°1) et à l'adaptation des dispositifs aux temporalités réelles des projets de rénovation d'ampleur (3,4/4 ; 8 fois classé n°1) font écho aux risques identifiés par les répondants autour des problématiques de coordination, de complexité administrative et de délais institutionnels. Le développement de l'attractivité des métiers du bâtiment (3,5/4 ; 7 fois classé n°1) répond directement au frein majeur que constitue la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et s'inscrit dans la continuité des enjeux liés à la structuration de la filière et aux ressources humaines. Des pistes d'actions visant à agir sur les difficultés de recrutement et le déficit d'attractivité des métiers du Bâtiment pourraient être envisagées. L'amélioration de l'image du secteur auprès du grand public est reconnue comme un levier important (3,4/4), mais ne semble pas prioritaire dans les choix des répondants, avec seulement 3 occurrences en position n°1. Cette faible priorisation ne remet toutefois pas en cause son intérêt, mais traduit plutôt un décalage de perception quant à son effet levier immédiat sur la massification de la rénovation énergétique. En effet, ce levier peut être mis en relation avec celui du renforcement du contrôle de la fraude, identifié comme le plus prioritaire par les répondants. L'amélioration de l'image du secteur constitue ainsi un levier complémentaire, susceptible de renforcer indirectement la confiance des ménages, en appui des actions de sécurisation et de contrôle. Il s'agit donc davantage d'une question de positionnement dans la chaîne d'action que d'une opposition entre les deux leviers, ceux-ci pouvant au contraire se renforcer mutuellement.

Enfin, une meilleure reconnaissance de la qualification RGE (3,4/4 ; 17 fois classé n°1) s'inscrit dans cette même logique en répondant aux freins liés au manque de valorisation des compétences, identifiés comme des facteurs de d'affaiblissement de la confiance des ménages vis-à-vis du secteur.

Les leviers organisationnels sont directement liés à l'organisation du travail, à la gestion des projets de rénovation énergétique et à l'articulation entre les différents acteurs intervenant sur le projet et le chantier. L'ensemble de ces leviers organisationnels présente une caractéristique commune : ils relèvent d'actions mobilisables localement, avec des marges d'intervention réelles pour les acteurs institutionnels et du secteur du Bâtiment. Leur niveau d'importance relativement homogène (entre 3 et 3,2/4) et leur fréquence de priorisation élevée confirment qu'il s'agit de leviers opérationnels directement actionnables, permettant de répondre de manière concrète aux principaux freins identifiés dans la mise en œuvre des projets de rénovation énergétique. Cette catégorie de leviers se structure autour de la nécessité d'améliorer la capacité d'action des entreprises du Bâtiment en réduisant la complexité qui les entoure. L'accompagnement des entreprises dans les démarches administratives constitue le levier jugé le plus important par les répondants (3,2/4) mais aussi largement prioritaire (42 citations en première position). Ce résultat fait écho au besoin de simplification et de réduction de la charge administrative, déjà identifié comme frein important. De même, l'uniformisation des formats et des exigences administratives (3,2/4 ; 8 citations en première position) renforce cette attente des répondants de réduire le poids de la partie administrative qui pèse sur leur entreprise. Par ailleurs, le développement de compétences polyvalentes au sein des entreprises (3,1/4 ; 5 citations en première position) met en évidence un enjeu d'adaptation des organisations internes, en lien direct avec les difficultés de recrutement et la pénurie de main-d'œuvre qualifiée identifiées dans les freins. Enfin, la promotion de l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour les rénovations d'ampleur (3/4 ; 17 citations en première position) illustre la nécessité d'un appui renforcé à la coordination des projets complexes.

La question ouverte « Avez-vous identifié d'autres leviers à la massification de la rénovation énergétique des bâtiments ? » a recueilli 80 verbatims. Ces réponses libres viennent enrichir et, parfois, nuancer les résultats issus de la liste de leviers proposée aux répondants. Globalement les grandes orientations identifiées précédemment sont confirmées par cette tribune libre, tout en révélant des attentes plus radicales ou plus opérationnelles ou encore des axes de réflexion non envisagés en amont de l'enquête. On retrouve en premier lieu un fort écho aux leviers organisationnels déjà identifiés dans l'analyse quantitative, notamment autour de la simplification administrative et de la stabilité des dispositifs. De nombreux verbatims insistent sur la nécessité de « simplifier les dossiers », de réduire la complexité des démarches, ou encore de stabiliser les règles dans le temps. Ces éléments renforcent la priorité des leviers tels que l'accompagnement administratif, l'uniformisation des formats (devis entre autres) ou encore l'adaptation des dispositifs aux temporalités réelles des projets. La récurrence de ces propositions confirme que la complexité administrative constitue un risque prédominant, déjà identifié dans l'analyse des freins côté entreprises et côté ménages (cf. Focus sur les difficultés rencontrées par les clients, p.36).

Un deuxième ensemble de réponses porte sur les enjeux de confiance et de régulation du secteur. Les attentes exprimées autour du contrôle de la fraude, de la reconnaissance effective des qualifications des professionnels ou encore de la sanction des pratiques abusives rejoignent les résultats de l'analyse importance/performance. Plusieurs verbatims expriment néanmoins une défiance plus large vis-à-vis des dispositifs existants (RGE, aides publiques, intermédiaires), allant jusqu'à proposer leur suppression. Ces positions traduisent un niveau de tension élevé autour de la crédibilité des dispositifs existants, en cohérence avec les items portant sur l'amélioration de l'image du secteur et sur renforcement de la confiance des ménages. Une dimension de levier économique apparaît également de manière transversale, à travers des propositions visant à alléger les charges, renforcer les incitations fiscales ou sécuriser les avances de trésorerie. Ces éléments prolongent les constats issus de l'analyse des risques économiques, notamment sur la fragilité financière des opérations et les difficultés de financement.

Enfin, un dernier axe se distingue autour de l'innovation et de l'adaptation technique. Plusieurs verbatims soulignent la nécessité de mieux prendre en compte la diversité du bâti (notamment le bâti ancien), de promouvoir des solutions techniques alternatives (matériaux biosourcés, géothermie, etc.), ou encore de repenser certaines normes et diagnostics.

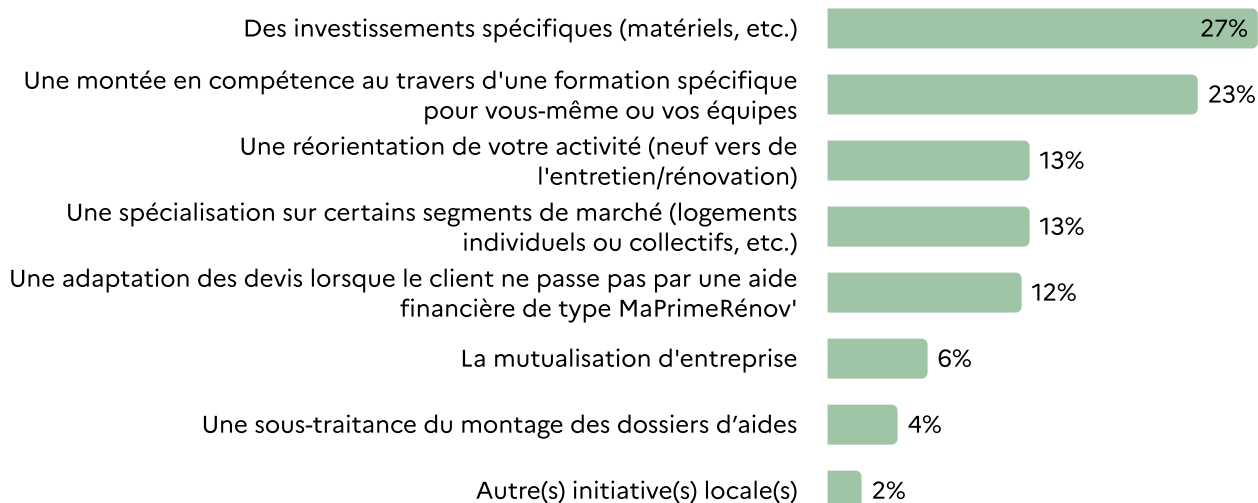
Cette dimension « innovation » fait directement écho aux enjeux de transformation de la filière : elle dépasse les leviers organisationnels classiques pour interroger la capacité du secteur à intégrer des solutions techniques plus diversifiées, adaptées aux réalités locales et aux enjeux climatiques.

Dans ce cadre, l'innovation apparaît comme un levier transversal, à la croisée des enjeux réglementaires, techniques et organisationnels. Elle constitue une réponse potentielle aux problématiques de montée en compétence (adaptation des techniques) et de structuration de la filière (répondre aux exigences réglementaires et formatives) en adaptant des solutions aux contraintes du terrain. Ces résultats mettent en évidence une tension entre deux dynamiques. D'un côté une demande forte de simplification et de sécurisation du système existant, et de l'autre une aspiration plus radicale à sa transformation, notamment sur le plan économique et technique. L'innovation apparaît ainsi comme un point de convergence potentiel, capable de relier amélioration opérationnelle et transformation structurelle de la filière de la rénovation énergétique.

Les initiatives des entreprises répondantes face au défi de la rénovation énergétique des bâtiments

La dernière question du bloc vise à recueillir les actions concrètes que les professionnels du Bâtiment ont mises en œuvre pour s'adapter aux contraintes et aux opportunités de l'activité de rénovation énergétique. Ces initiatives explorant différentes stratégies pour l'entreprises issues des entretiens de la phase 1 ont été proposées aux répondants. L'objectif est de mettre en évidence les initiatives opérationnelles qui permettent aux entreprises de surmonter les freins identifiés précédemment et de tirer parti des leviers existants, offrant ainsi un panorama des pratiques réellement mobilisées sur le terrain. Un champ libre a aussi été proposé pour que les répondants puissent s'exprimer au-delà des propositions du questionnaire.

Dans le contexte actuel du secteur du bâtiment, avez-vous mis en œuvre :



Les actions les plus fréquemment mobilisées concernent les investissements spécifiques et la montée en compétence des équipes. Plus de la moitié des entreprises déclarent avoir engagé des investissements matériels (27%) ou des actions de formation (23%), témoignant d'une dynamique d'adaptation active. Ces résultats traduisent une volonté de maintien ou de renforcement des capacités de production face aux évolutions du marché, notamment dans un contexte de montée en exigence technique et réglementaire. Les autres formes d'adaptation, telles que la réorientation de l'activité (13%) ou la mutualisation entre entreprises (6%), restent secondaires mais témoignent d'une diversification progressive des modèles économiques, notamment vers des activités moins dépendantes des dispositifs d'aides. À noter que 12% des répondants déclarent appliquer une adaptation des devis (proposition de remise) lorsque le client ne passe pas par une aide financière de type MaPrimeRénov'.

Ces initiatives varient selon la taille des entreprises répondantes. Les structures de 10 salariés et plus apparaissent nettement plus engagées dans des logiques de transformation structurelle, avec une proportion plus élevée d'investissements (26%), de montée en compétence (24%) et de spécialisation sur certains segments de marché (19%). Elles mobilisent ainsi davantage des leviers de moyen et long terme, leur permettant d'adapter leur modèle économique et d'améliorer leur productivité dans le champ de la rénovation énergétique.

À l'inverse, les entreprises de moins de 10 salariés privilégient davantage des ajustements opérationnels et de court terme. Elles recourent plus fréquemment à l'adaptation des devis en fonction du recours ou non aux aides (15% contre 7% pour les structures de plus de 10 salariés) ainsi qu'à la sous-traitance du montage des dossiers d'aides (5% contre 3%). Ces pratiques traduisent une exposition plus forte aux contraintes administratives et une capacité plus limitée à internaliser certaines fonctions support, ce qui conduit à des stratégies d'adaptation plus défensives que structurantes.

Les verbatims issus de la question ouverte viennent nuancer ces résultats en révélant une polarisation des situations. Si certaines entreprises développent de nouvelles activités ou renforcent leur veille réglementaire, d'autres expriment un désengagement partiel voire total de la rénovation énergétique aidée, en raison de la complexité administrative, du stress associé aux dispositifs d'aides ou du manque de rentabilité perçue.

Dans l'ensemble, ces résultats confirment que l'adaptation des entreprises repose principalement sur deux dynamiques complémentaires : une transformation progressive et structurée pour les entreprises de taille intermédiaire et supérieure, et des ajustements plus pragmatiques et contraints pour les plus petites structures. Ils soulignent également que la complexité administrative et l'instabilité des dispositifs continuent de peser fortement sur les stratégies d'évolution du secteur, limitant parfois l'investissement dans des transformations de long terme.

Enfin certains commentaires font état que les ménages, influencés par les standards de consommation en ligne, tendent à considérer la rénovation énergétique comme un service immédiat, sous-estimant sa complexité et recherchant des délais d'exécution rapides. Les ménages sont habitués à des services rapides et fluides (Amazon, Uber, etc.). Cela crée une norme : commande simple, réponse immédiate, livraison rapide. Ils attendent donc la même efficacité pour des travaux, même si le secteur n'est pas comparable. La rénovation énergétique est perçue de plus en plus comme un « produit » à acheter, et non comme un projet avec ses spécificités. Les ménages, n'étant pas professionnels du bâtiment, ne prennent parfois pas la mesure de la complexité de leur projet de rénovation énergétique : contraintes techniques, délais d'approvisionnement, etc. Ils sous-estiment donc le temps réel nécessaire à la réalisation du projet. Certaines entreprises annonçant à leurs clients des délais très courts sans pour autant être en capacité de proposer un travail dans les règles de l'art renforcent cette perception. Par ailleurs, l'instabilité des dispositifs d'aides crée un sentiment d'urgence, « Il faut vite en profiter avant que les conditions soient moins favorables ». Certains ménages veulent donc aller vite pour sécuriser leur projet, éviter les changements de devis et donc éviter les mauvaises surprises. Proposer une livraison de chantier rapide peut donc parfois être perçu comme un gage de fiabilité.

En conclusion de la troisième partie

L'analyse met en évidence un niveau d'adhésion aux leviers proposés globalement élevé de la part des entreprises répondantes (importance moyenne attribuée de 3,3/4). Les résultats de l'analyse importance/performance permettent de classer les leviers en quatre grandes dimensions, appelant des réponses différenciées mais complémentaires. Les leviers jugés prioritaires concernent en premier lieu **la sécurisation** de la filière, en particulier le renforcement du contrôle de la fraude, identifié comme l'action la plus importante et la plus fréquemment citée en première position dans le classement des leviers effectué par les répondants. Ce résultat souligne un enjeu central de confiance et de crédibilité du secteur, relevant principalement d'actions nationales, mais pouvant être soutenu localement par des démarches d'amélioration de l'image du secteur.

Les leviers réglementaires apparaissent également importants mais peu actionnables localement. Ils traduisent davantage une attente de transformation du cadre existant, voire une forme de défiance vis-à-vis des dispositifs actuels, qu'une demande d'outils opérationnels directement mobilisables. Leur positionnement en bas de classement des leviers par les répondants confirme ce décalage entre niveau d'importance perçu et capacité d'intervention locale.

Les leviers organisationnels et opérationnels concentrent à la fois un fort niveau d'adhésion et des marges d'action concrètes. Les leviers opérationnels visent principalement à améliorer la lisibilité, la coordination et la reconnaissance des compétences, tandis que les leviers organisationnels répondent directement aux difficultés de mise en œuvre rencontrées par les entreprises. Ils constituent ainsi un ensemble cohérent de réponses aux freins identifiés sur le terrain, notamment en matière de complexité administrative, de coordination des projets et de pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

Les résultats issus de la question ouverte viennent renforcer ces constats. Ils confirment la prégnance des enjeux de simplification administrative et de stabilité des dispositifs, tout en révélant des attentes plus fortes autour de la régulation du secteur, de la sécurisation économique des opérations et de l'innovation technique. Cette dernière apparaît comme un levier transversal, à la croisée des dimensions organisationnelles, réglementaires et techniques, susceptible de concilier simplification opérationnelle et transformation structurelle du secteur.

Enfin, l'analyse des initiatives mises en œuvre par les entreprises montre des stratégies d'adaptation contrastées. Les entreprises répondantes de plus de 10 salariés s'engagent davantage dans des dynamiques de transformation (investissements, formation, spécialisation), tandis que les petites entreprises privilégient des ajustements plus ponctuels, souvent contraints par la complexité administrative. Ces résultats soulignent une forte hétérogénéité des capacités d'adaptation au sein du tissu économique, ainsi qu'un poids persistant des contraintes administratives et des dispositifs d'aides dans les trajectoires de développement des entreprises.

Dans l'ensemble, ces éléments confirment que la massification de la rénovation énergétique repose sur une combinaison de leviers complémentaires, articulant sécurisation du secteur, simplification des dispositifs, renforcement des compétences et transformation progressive des modèles économiques des entreprises.

Quelques pistes d'actions à mener

L'analyse croisée des risques, des leviers et des initiatives des entreprises répondantes met en évidence que la massification de la rénovation énergétique ne dépend pas uniquement des capacités techniques des entreprises, mais repose sur plusieurs facteurs : la stabilité des politiques publiques, la robustesse économique des entreprises face aux aléas financiers, la structuration et l'image de la filière. Dans ce contexte, plusieurs axes d'intervention peuvent être identifiés à partir des enseignements de l'enquête.

Les différentes pistes d'action apparaissent largement interconnectées, dans la mesure où une même action peut contribuer à lever simultanément plusieurs types de blocages. Les leviers identifiés ne sont pas exclusifs les uns des autres, mais peuvent produire des effets croisés sur la massification de la rénovation énergétique.

- **Améliorer l'image du secteur**

L'analyse met en évidence que l'image du secteur impacte plusieurs dimensions de la massification de la rénovation énergétique. La capacité à garantir la fiabilité des professionnels et la qualité des travaux constitue des prérequis importants pour enclencher la massification de la rénovation énergétique. Augmenter la crédibilité des professionnels du bâtiment, notamment par un contrôle plus efficace des pratiques frauduleuses, est ainsi considéré par les répondants comme le levier prioritaire. En parallèle, des actions visant à améliorer l'image globale du secteur peuvent également contribuer à renforcer cette dynamique de confiance, en valorisant les professionnels sérieux et en améliorant la perception du bâtiment auprès du grand public.

La lisibilité des parcours de rénovation énergétique, notamment lorsqu'ils mobilisent des dispositifs d'aides, constitue une seconde dimension importante. La complexité des démarches, la multiplicité des interlocuteurs et l'instabilité des dispositifs contribuent à fragiliser la compréhension des ménages et peuvent freiner leur projet. Améliorer la communication autour du fonctionnement des dispositifs et plus largement autour du cheminement d'un projet de rénovation énergétique pourrait participer à encourager les ménages à sauter le pas. Si le parcours est plus clair et transparent pour les ménages, il suscite moins de suspicion, réduit le sentiment de risque de se faire tromper et contribue ainsi à améliorer l'image du secteur ou encore à la lutte contre la fraude.

Enfin, l'image du bâtiment auprès des nouvelles générations et des publics en orientation constitue un troisième niveau d'enjeu. Elle conditionne directement l'attractivité des métiers et, par conséquent, la capacité du secteur à répondre aux tensions persistantes sur la main-d'œuvre qualifiée, identifiée comme un risque structurel majeur. Améliorer cette image suppose donc de valoriser les métiers, leurs évolutions et leurs perspectives, afin de renforcer l'engagement vers ces filières professionnelles.

- **Accompagner la montée en compétences et renforcer l'attractivité de la filière**

L'analyse met en évidence des besoins importants autour de la valorisation des compétences professionnelles spécifiques à la rénovation énergétique et plus largement de la montée en compétences des professionnels du bâtiment. Si des dispositifs tels que la qualification RGE constituent déjà des leviers en matière de reconnaissance des compétences professionnelles et de visibilité des entreprises, leur portée effective pourrait être renforcée afin de mieux répondre aux attentes du secteur. Par ailleurs, le manque de main-d'œuvre qualifiée apparaît comme le risque le plus fortement exprimé par les entreprises répondantes à l'enquête et demeure une problématique structurelle récurrente du secteur. Dans ce contexte, les enjeux de formation, tant sur le contenu que sur les volumes, occupent une place centrale. Cela implique à la fois de renforcer la sensibilisation aux métiers du bâtiment et de mieux diffuser les besoins en compétences spécifiques liés à la rénovation énergétique auprès des acteurs de la formation et de l'emploi en lien avec la filière.

- **Soutenir la gestion administrative des entreprises**

Quelle que soit leur taille, qu'elles disposent ou non d'un secrétariat, les entreprises identifient clairement la gestion administrative comme un levier d'action prioritaire pour massifier la rénovation énergétique. Dans cette perspective, plusieurs pistes opérationnelles peuvent être envisagées afin d'alléger cette charge et de redonner du temps productif aux entreprises, au bénéfice direct des chantiers.

L'uniformisation des formats et des exigences administratives (devis, audits, factures) constitue une piste d'action à part entière dans ce cadre. La mise à disposition de modèles standardisés ainsi que le recours à des outils d'automatisation, notamment via l'intelligence artificielle, peuvent contribuer à simplifier et fiabiliser les démarches. À noter toutefois que le déploiement de nouveaux outils doit impérativement être accompagné, afin d'en faciliter l'appropriation par les entreprises et d'éviter un effet de complexification supplémentaire. De la même manière, si la généralisation de la facturation numérique répond à un objectif de simplification et d'harmonisation, elle peut néanmoins être perçue, à court terme, comme une charge administrative supplémentaire si elle n'est pas intégrée dans une logique globale de simplification.

Il apparaît également essentiel de renforcer l'accompagnement des entreprises, de favoriser leur ancrage territorial et leur intégration dans des réseaux locaux d'acteurs. Cela peut passer par la mise en place de référents locaux (dans le cadre de dossiers complexes aidés ou non) mais aussi par un renforcement des liens entre entreprises, institutions et réseaux professionnels (fédérations, acteurs locaux) pouvant favoriser l'échange de bonnes pratiques par exemple ou la communication autour d'une veille réglementaire. La mise en avant d'événements thématiques peut constituer une piste d'action à mener sur le sujet.

Enfin une dernière piste concernant principalement les chantiers aidés, consiste à mieux articuler les temporalités administratives et celles des chantiers. Si des actions locales ne permettent pas d'agir directement sur la réduction des délais d'instruction ou de paiement, d'autres leviers peuvent néanmoins être mobilisés. Il est par exemple possible d'accompagner les entreprises dans la constitution de leurs dossiers, afin de limiter les erreurs et les allers-retours. Il peut également être pertinent de les aider à mieux comprendre les temporalités administratives. Une meilleure anticipation de ces délais permet aux entreprises de mieux les intégrer dans la planification de leurs chantiers.

- **Renforcer l'ingénierie d'accompagnement et la coordination des projets**

Cet axe vise à fluidifier les opérations de rénovation énergétique et à sécuriser les parcours de projet, en particulier pour les chantiers de rénovation d'ampleur (aidés ou non). Il répond directement aux difficultés identifiées de coordination entre acteurs et à la complexification croissante des opérations, qui mobilisent un nombre important d'intervenants. Le recours à une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) et à la maîtrise d'œuvre pourrait être davantage systématisé pour les rénovations d'ampleur afin de structurer les projets dès leur conception. La montée en compétence des professionnels autour de la coordination de chantier semble également être un levier d'action. Faciliter les démarches de groupement d'entreprises et des logiques de mutualisation pourrait aussi permettre de mieux répondre à la complexité des chantiers.

- **Assurer un rôle de relais du cadre national**

Dans un contexte où les marges de manœuvre d'action directe au niveau local restent limitées sur ce que les répondants considèrent comme les points de blocage les plus risqués pour leur entreprise (instabilité politique, etc.), l'enjeu réside dans le renforcement du relais de ces blocages et de remontée des besoins. La DREAL Occitanie occupe déjà une position centrale d'interface entre le niveau national et les acteurs territoriaux. Dans ce sens, des actions de veille et de partage de l'information réglementaire peuvent accompagner les entreprises. Les résultats de l'enquête confirment l'importance de consolider cette fonction de relais, en renforçant la capacité de remontée des difficultés rencontrées par les entreprises et les ménages.

Annexe 1 : Compte rendu d'entretien - Les freins et leviers à la rénovation énergétique

La feuille de route de la planification écologique en Occitanie établie à la suite de Conférence des Parties (COP) a identifié l'accompagnement vers la sobriété et la rénovation des logements et bâtiments tertiaires comme un enjeu majeur pour la région. L'attractivité démographique de l'Occitanie est forte et vouée à perdurer. Selon les projections, 90% des ménages attendu à horizon 2050 seront déjà présent sur le territoire en 2030. La réduction de consommation d'énergie du secteur résidentiel (-20% d'ici 2040) et des bâtiments tertiaires, mais aussi l'accès à un logement de bonne qualité se pose comme des défis majeurs. Les « passoires énergétiques » (étiquette énergétique DPE F et G) représentent 10% des logements de la région Occitanie. Les bâtiments tertiaires privés chauffés, majoritairement des bureaux, commerces et locaux d'hôtellerie, représentent 13 % des consommations et 7 % des émissions de GES régionales. La prise en compte du « confort d'été » est aussi un paramètre fondamental dans un contexte où le nombre de journées caniculaires ainsi que le nombre de nuits tropicales vont significativement augmenter en Occitanie dans les années à venir.

L'amélioration de la performance énergétique des bâtiments (logements et locaux) et le développement de l'usage de matériaux présentant un bon déphasage et inertie thermiques, un cycle de vie faiblement carboné se posent comme leviers d'action de la réduction d'émissions de GES et de l'adaptation aux changements climatiques. La massification de la rénovation des bâtiments doit permettre de répondre à ces objectifs ambitieux.

Dans ce cadre, la DREAL souhaite connaître le point de vue des professionnels du bâtiment, acteurs majeurs de la massification de la rénovation énergétique.

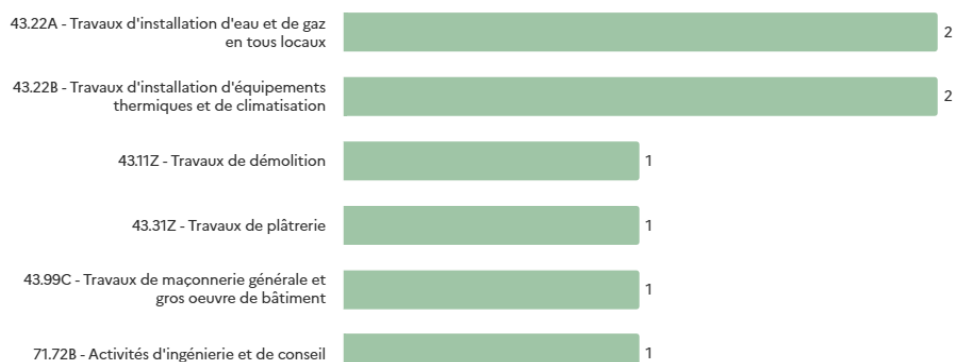
La CERC Occitanie a mené 11 entretiens entre le 16/04 et les 16/06/2025. Ont été interrogés :

- 5 entreprises de moins de 10 salariés
- 2 entreprises de 10 salariés ou plus
- 1 entreprise de plus de 50 salariés

En plus de ces entreprises, nous avons pu interroger 1 élu local, 1 secrétaire général CAPEB, 1 référent rénovation énergétique FFB. Ces entretiens ont permis d'apporter un éclairage plus « macro » à notre réflexion. Chaque entretien a duré en moyenne 45 minutes.

Les caractéristiques des 8 entreprises interrogées sont les suivantes :

- En activité entre 4 ans et 43 ans
- 5 entreprises interviennent principalement sur du logement individuel mais déclarent intervenir également sur du logement collectif, 3 ont déclaré intervenir sur du tertiaire (« petit tertiaire », locaux type école)
- Ces entreprises travaillent principalement via le bouche-à-oreille
- 2 entreprises ont déclaré intervenir sur des chantiers neufs en plus des chantiers de rénovation
- 7 entreprises sur 8 sont RGE
- Le secteur d'intervention de ces entreprises est local (max 100 km autour de l'entreprise) à l'exception de



1. Quels freins à la massification de la rénovation énergétique ?

Ces entretiens ont montré qu'il n'est pas possible d'aborder la problématique de la massification de la rénovation énergétique sans la question des politiques d'aides au financement de celle-ci. Les personnes interrogées ont cité l'instabilité politique comme principale difficulté conjoncturelle. Ces difficultés entraînent une incertitude sur le financement des projets, et donc de leur activité, dans la mesure ils doivent s'adapter aux changements de règles fréquents. Les professionnels se disent confrontés à beaucoup de « paperasse » qui pèse encore plus lourd sur l'activité des plus petites entreprises. Les évolutions des exigences en ce qui concerne les devis ont été citées comme exemple par l'ensemble des répondants. Cette instabilité des politiques se traduit également par des blocages au niveau de l'instruction des dossiers (retard dû au vote tardif du budget 2025) avec des délais d'instruction pouvant aller jusqu'à 10 mois. Sur la problématique de l'instruction des dossiers d'aide, les professionnels déplorent le manque d'interlocuteur. Certains s'interrogent sur les capacités RH des services instructeurs. Ces délais d'instruction très longs sont à mettre en exergue avec la fluctuation du coût des matériaux. Les professionnels sont obligés de revoir les devis faits aux clients lorsque les projets sont très longs à se mettre en place. Ce qui n'est pas toujours bien accueilli par les clients et fragilise d'autant plus le lien de confiance professionnels/clients. La méconnaissance des clients face au fonctionnement d'un chantier est aussi un frein rencontré par les professionnels interrogés. Le client souhaite parfois attendre la subvention pour payer l'entreprise qui se retrouve à faire l'avance des frais du chantier. Afin de renflouer leur trésorerie certaines entreprises ont dû souscrire des crédits en attendant le versement de l'aide. Le reste à charge pour les clients est également cité par les professionnels comme un frein à la massification de la rénovation énergétique. Les clients peuvent également être découragés dans leur démarche de rénovation énergétique face aux changements de règles d'octroi des aides (liés à l'incertitude politique) et à la lourdeur administrative du montage des dossiers.

Les difficultés de recrutement sont un frein structurel pour les entreprises. Recruter de la main-d'œuvre qualifiée est une problématique du secteur depuis plusieurs décennies mais les chefs d'entreprise interrogés nous indiquent que cette difficulté s'est renforcée depuis la crise sanitaire. Le statut d'autoentrepreneur ou d'intérimaire est perçu comme plus attractif : travaille une partie de l'année puis aide sociale sur l'autre.

La qualification RGE pose également question. Perçue comme coûteuse et peu valorisante, ce label n'est pas reconnu comme un gage de qualité. L'obligation d'être RGE peut être perçue par les entreprises comme un frein à la massification de la rénovation énergétique dans le sens où les artisans pourraient se désengager de ce label. L'appareil de production pourrait ne plus être suffisant pour répondre à la demande.

Le **manque de coordination sur les chantiers** est aussi un problème récurrent, d'autant plus dans le cadre de rénovations d'ampleur.

La **difficulté des entreprises à répondre aux appels d'offres** constitue un frein très important à la rénovation du patrimoine public. Bien que le financement des projets soit conséquent, les règles des marchés publics et le temps qui doit être alloué pour engager ce type de projet sont trop importants pour certaines entreprises. Les plus petites entreprises sont dans l'incapacité de répondre à des appels d'offre. Cette difficulté est moindre pour les entreprises plus structurées encore que certaines ont déclaré lors de l'entretien que répondre aux appels d'offres est trop compliqué, même lorsqu'un employé est en charge de la partie administrative. Le bénéfice d'aller sur ce genre de chantier n'est pas suffisant par rapport à la charge de travail que représente le montage de ces projets.

Au-delà de priver les entreprises d'un segment de marché, cela ne joue pas en la faveur d'une massification de la rénovation des bâtiments, qui passe aussi par la rénovation du patrimoine public.

2. Quels leviers à la massification de la rénovation énergétique ?

Les entretiens permettent de faire émerger 3 grands axes qui peuvent être considérés comme des leviers à la massification de la rénovation énergétique : valoriser et promouvoir le secteur du Bâtiment, renforcer les capacités d'action des entreprises et stabiliser et simplifier les dispositifs d'aides.

Levier 1 : valoriser et promouvoir le secteur du Bâtiment

Il s'agirait de restaurer l'image du Bâtiment d'une part, auprès de la clientèle en contrôlant mieux la fraude qui nuit à la réputation des professionnels honnêtes. La qualification RGE pourrait devenir un véritable repère de qualité : avec contrôles réels sur les compétences techniques et une meilleure valorisation dans les appels d'offres. D'autre part, en faisant la promotion du secteur auprès des jeunes afin de rendre les formations du bâtiment plus attractives.

Levier 2 : renforcer les capacités d'action des entreprises

Il conviendrait de donner aux entreprises les moyens de faire face aux difficultés administratives et financières qu'elles peuvent rencontrer : aides financières, accompagnement au montage de dossier (notamment sur les appels d'offres). Favoriser le regroupement d'entreprises et promouvoir l'importance d'une assistance à maîtrise d'ouvrage notamment dans des chantiers de rénovation d'ampleur est fondamental. Encourager les entreprises structurées à plus de polyvalence est aussi une piste à explorer.

Levier 3 : stabiliser et simplifier les dispositifs d'aide

Le maintien de la réglementation des aides sur plusieurs années semble fondamental. La massification de la rénovation énergétique induit une augmentation significative des rénovations d'ampleur dont l'ingénierie est parfois très longue (dans le cadre de rénovation de copropriété par exemple). Une mise à plat des exigences réglementaires (format des devis par exemple) permettrait aux professionnels d'optimiser le temps passé au niveau administratif. Un « interlocuteur local Anah » permettrait de débloquer certains dossiers.

Il nous a également été partagé un point de vue radicalement différent : supprimer les dispositifs d'aides et mettre en place des mesures coercitives : interdiction de louer (et contrôle de cette règle), dépréciation de la valeur du bien. Sur l'exemple de l'adaptation PMR pour le neuf, cela permettrait de faire entrer dans les mœurs la rénovation énergétique systématique.

3. Quels initiatives...

L'activité du Bâtiment étant cyclique, on observe que les professionnels font preuve d'adaptabilité et de résilience. La rénovation, et plus précisément la rénovation énergétique, est devenue pour certains le cœur de métier face à la chute du neuf. Cette adaptation passe par exemple par de l'investissement dans du matériel spécifique ou la spécialisation sur certains segments de marché.

En termes d'organisation, la sous-traitance du montage des dossiers d'aides est une solution adoptée par certains professionnels. L'établissement des devis est aussi un point stratégique. Les entreprises proposent des devis au plus juste en anticipant sur les délais des chantiers.

Certains ont également déclaré proposer une ristourne aux clients si ceux-ci ne passent pas par un financement aidé.

4. ...et perspectives des entreprises ?

- La vision des professionnels sur la massification de la rénovation énergétique repose sur :
- La lisibilité et la stabilité des aides gouvernementales
- La maîtrise du reste à charge pour le client
- La reconnaissance du professionnalisme des entreprises du bâtiment
- La revalorisation des métiers du bâtiment

Annexe 2 : Grille d'entretien - Les freins et leviers à la rénovation énergétique

Identification et activité de l'entreprise

- Nom de l'interviewé :
- Fonction de l'interviewé :
- Nom de l'entreprise :
- Secteur d'activité/code APE :
- Taille de l'entreprise :
- Localisation du siège social :
- Statut de l'entreprise :
- Depuis combien de temps êtes-vous installé ?
- Sur quels types de constructions intervenez-vous ? (logement maison vs appart/locaux, etc.)
- Comment trouvez-vous les chantiers ? (appel d'offres, démarchage, bouche-à-oreille, etc.)
- Combien de chantiers en moyenne par semaine/mois/an ?
- Quels types de chantier ? (rénovation/amélioration, réno énergétique, neuf, etc.) ?

Vos clients

- Type de clientèle (privée vs publique) (en%)
- Vos clients bénéficient-ils d'aides à la rénovation énergétique ? Si oui lesquelles ?
- Quelle est votre zone d'intervention par rapport au siège social (locale, départementale, régionale, etc.) ?
- Avez-vous identifié une augmentation des demandes de chantiers de rénovation énergétique ? si oui depuis quand ?
- Quel est le retour de vos clients sur les freins et leviers à la rénovation ? De quelles difficultés et/ou bonnes initiatives vous font-ils part ?

Les freins

Sur les chantiers de rénovation énergétique, quels freins/difficultés rencontrez-vous ?

- **Techniques** : approvisionnement, mise en œuvre des matériaux, normes et réglementations (label RGE, assurabilité de certains matériaux)
- **Organisationnel** : recrutement de main-d'œuvre qualifiée, coordination entre pros, complexité administrative
- **Economique** : coût et/ou augmentation du coût des matériaux, de la main-d'œuvre, trésorerie, accès au prêt

Les perspectives et initiatives des professionnels

Quelles actions, idées avez-vous mises en œuvre pour éviter ou réduire les difficultés citées précédemment ?

- Formation des équipes
- Spécialisation (type de chantier, localisation, etc.)
- Communication vers vos clients
- Partenariat avec d'autres entreprises/autres
- Demande d'aides spécifiques, accompagnements ciblés
- Utilisation du numérique

Les mesures et actions pour réduire les freins

- Selon vous, quelles idées ou actions pourraient être mises en place pour mieux vous accompagner face aux défis de la rénovation énergétique ?
- Quels acteurs (état, collectivité, fédération, etc.) seraient en capacité de mettre en œuvre ces actions ?

Votre avis sur la massification

On entend par « massification » l'accélération et le déploiement à grande échelle de la rénovation énergétique des bâtiments. Pour répondre aux défis liés au changement climatique, à la réduction de la précarité énergétique liée notamment aux charges d'énergie des ménages. Il convient de s'interroger sur la façon dont on peut rendre le parc de bâtiments le moins énergivore le plus rapidement possible.

- Selon vous, comment arriver à une augmentation significative de la rénovation énergétique des bâtiments ?
- Avez-vous identifié des freins à cette massification de la rénovation ?
- Avez-vous mis en place des stratégies pour contourner ces freins ?
- Quelles actions pourraient être mises en place pour permettre cette massification ?

Annexe 3 : Compte rendu d'entretien - Les compétences liées à rénovation énergétique

La feuille de route de la COP Régionale prévoit un volet d'accompagnement des entreprises dont l'objectif est de réfléchir aux besoins en compétences liés à la transition écologique. Le secteur de la construction pourrait connaître une progression nette de 10 % du nombre d'emplois en Occitanie entre 2019 et 2030, en raison des besoins liés à la rénovation énergétique des bâtiments (REB). Cependant, 27 % des actifs devraient partir à la retraite d'ici là, ce qui pourrait entraîner un déficit de 26 000 personnes dans le secteur d'ici à 2030, alors même qu'il peine déjà à recruter (71,4 % des recrutements jugés difficiles en 2024). Le besoin en nouvelles compétences, en fonction des évolutions du marché de la REB, pourrait également générer de fortes tensions.

Au-delà des objectifs liés à la réduction des consommations d'énergie et des enjeux environnementaux, la rénovation énergétique des bâtiments doit être replacée dans un contexte plus large. L'attractivité économique et touristique de la région Occitanie génère un afflux de population. Si les dynamiques démographiques actuelles se maintenaient, la population de la région atteindrait environ 6,7 millions d'habitants à l'horizon 2070, soit une hausse de 824 000 personnes en cinquante ans, la plus élevée parmi les régions de France métropolitaine. Cette croissance serait exclusivement portée par les flux migratoires, les arrivées compensant un solde naturel négatif marqué par un nombre de décès supérieur à celui des naissances.*

En parallèle de cette forte évolution démographique, l'accès à la propriété devient de plus en plus contraint, sous l'effet du plan ZAN (Zéro artificialisation nette) et de la hausse des prix du foncier dans les métropoles. Les logements vacants structurels ne répondraient que trop partiellement à ces besoins en hébergements. Dans ce contexte, la rénovation et la transformation de l'existant (bâtiments vacants, friches ou changements d'usage de locaux par exemple) constituent un levier essentiel pour répondre à la demande de logements.

La constitution d'un plan de compétences est une action prioritaire de la COP Régionale dans le but de faciliter l'entrée des entreprises dans la rénovation énergétique des bâtiments. L'objectif est d'identifier des métiers à enjeux particuliers afin de proposer une offre de formation adaptée. Parmi les 210 certifications et 1 300 formations modulaires, la DREETS Occitanie souhaite mettre en avant 10 à 15 formations clés. L'ambition est de créer un kit pour les professionnels, leur facilitant l'acquisition des compétences nécessaires pour accélérer la massification de la REB. Cet outil comprendra, entre autres, la présentation de parcours de formation adaptés aux besoins des entreprises et des salariés. Il sera destiné aux entreprises concernées et aux acteurs en contact avec elles : acteurs du réseau pour l'emploi, organismes de formation, organisations professionnelles, CCI, CMA, etc. La cible est constituée des PME de moins de 10 salariés, positionnées sur la rénovation et souhaitant acquérir des compétences en rénovation énergétique.

Pour mettre en œuvre ce projet, la DREETS Occitanie a missionné la CERC Occitanie pour mener une enquête auprès des professionnels du Bâtiment, acteurs majeurs de la rénovation énergétique. La CERC Occitanie a conduit 10 entretiens dont les enseignements ont permis la construction d'un questionnaire pertinent diffusé largement en ligne. Au fil de ces échanges, certaines sections du formulaire d'entretien ont été testées. Cette phase a permis d'évaluer la pertinence des questions, d'en affiner la formulation et, le cas échéant, d'adapter le contenu afin de garantir une meilleure compréhension par les interlocuteurs et une collecte d'informations plus qualitative.

*Source : INSEE - D'ici 2070, l'Occitanie gagnerait 824 000 habitants - <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6664611#onglet-2>

Ainsi, ont été interrogés :

- 5 entreprises de moins de 10 salariés ;
- 2 entreprises de 10 salariés ou plus ;
- 1 entreprise de plus de 50 salariés.

En complément de ces entreprises, nous avons pu mener des entretiens avec la secrétaire général CAPEB Occitanie et le directeur du Centre Technique et de Formation des Professionnels de l'Artisanat. Ces échanges ont permis d'apporter un éclairage plus « macro » à notre réflexion. Chaque entretien a duré en moyenne 45 minutes.

Les caractéristiques des 8 entreprises interrogées sont les suivantes :

- Entre 5 ans et 40 ans d'activité ;
- Elles interviennent principalement sur du logement individuel, 3 déclarent intervenir également sur du logement collectif et 3 ont déclaré intervenir sur du tertiaire (« petit tertiaire », locaux type école) ;
- Ces entreprises travaillent principalement via le bouche-à-oreille ;
- 2 entreprises ont déclaré intervenir sur des chantiers neufs en plus des chantiers de rénovation ;
- 6 entreprises sur 8 sont RGE ;
- Le secteur d'intervention de ces entreprises est local (max 100 km autour de l'entreprise) ;
- Les entreprises interrogées proviennent de différents départements et communes, couvrant à la fois des zones urbaines, comme Montpellier et Perpignan, et des communes plus rurales ou de taille moyenne, telles que Tarbes, Pamiers, Encausse-les-Thermes ou Brugairolles. L'Ariège et l'Aveyron sont également représentés, ce qui permet d'avoir un aperçu de la diversité territoriale des entreprises interrogées ;
- Les secteurs d'activité des entreprises sont les suivants :
 - 40.2A - Production de gaz manufacturé ;
 - 41.20A - Construction de maisons individuelles ;
 - 43.21A - Travaux d'installation électrique dans tous locaux ;
 - 43.31Z - Travaux de plâtrerie ;
 - 43.32A - Travaux de menuiserie bois et pvc ;
 - 43.34Z - Travaux de peinture et vitrerie ;
 - 47.52A - Vendeur/Installateur de poêle et cheminée ;
 - 71.12B - Audit énergétique/Ingénierie, études techniques.

1. Quelles formations pour la rénovation énergétique des bâtiments ?

En introduction des entretiens menés auprès des professionnels du bâtiment, une question simple a été posée : « quelle formation avez-vous suivie ? »

Les réponses convergent très nettement. Du point de vue de la formation initiale, les participants évoquent une formation « de base », centrée sur l'acquisition des fondamentaux du métier. La plupart d'entre eux sont issus d'un CAP ou d'une filière équivalente, qui pose les premiers jalons techniques mais ne prépare que très partiellement aux exigences spécifiques du métier, quel qu'il soit. Pour eux, c'est essentiellement l'apprentissage en entreprise qui a construit leurs compétences professionnelles. Le savoir-faire provient de l'expérience sur chantier et de l'accompagnement par des professionnels aguerris. Plusieurs années (jusqu'à 7 ans pour certains métiers) sont nécessaires afin de devenir pleinement autonome. À la suite de leur formation en apprentissage, la volonté de transmettre est un point commun de beaucoup de professionnels du bâtiment.

Lorsque nous les interrogeons sur l'acquisition de compétences en rénovation énergétique, le constat se durcit. Les formations initiales existantes sont jugées incomplètes pour permettre d'intervenir sur une rénovation énergétique qui nécessite un grand nombre de compétences et plusieurs années d'expérience. Les dispositifs de formation continue sont, quant à eux, jugés trop généralistes, trop théoriques et insuffisamment ancrés dans les réalités opérationnelles du terrain. Beaucoup dénoncent des contenus qui ne permettent pas d'appréhender la complexité et la diversité des chantiers, en particulier dans un marché en forte évolution technique. Une refonte est d'ailleurs en cours pour certaines formations (comme Feebat Rénov). Les professionnels interrogés estiment que ces formations doivent aller plus loin, notamment en matière d'applications pratiques. Cette critique est plus marquée pour certains domaines ou sur des formations pratiques décrites comme rares sur certains territoires.

Les fédérations professionnelles jouent également un rôle central dans la montée en compétences des professionnels du bâtiment. Elles accompagnent les entreprises dans leur démarche de formation notamment sur le volet du financement. Les fédérations organisent également les formations obligatoires et réglementaires de sécurité.

Les fabricants de matériaux et matériels viennent compléter le panorama de l'offre de formation faite aux professionnels. Si leurs apports sont reconnus comme utiles, ils restent toutefois orientés vers leurs propres produits et couvrent inégalement les métiers. Ainsi, les poseurs d'équipements (ex : pompes à chaleur) bénéficient d'un accompagnement technique relativement structuré, alors que d'autres métiers, comme les plaquistes, pour ce qui est de l'isolation intérieure, ne disposent pas de dispositifs équivalents.

Face à ces limites, un besoin de spécialisation est évoqué par les professionnels interrogés. Certains ont suggéré la mise en place de certifications plus ciblées : par typologie de marché (logement individuel, habitat collectif, tertiaire), ou par équipements (PAC hybrides, chaudières gaz, ITE, ventilation performante, etc.). Cette spécialisation pourrait s'accompagner d'un renforcement significatif de la partie pratique : ateliers, mises en pratique sur le terrain, chantiers écoles. Ces formations pourraient être complétées par des modules de spécialisation qui seraient proposés aux professionnels après quelques années de pratique.

Enfin, les professionnels ont proposé la nécessité de repenser la place de l'apprentissage, considéré comme un pilier central de la montée en compétences. Une formation plus immersive, progressive et professionnalisante est souhaitée, avec une meilleure reconnaissance du rôle stratégique des maîtres d'apprentissage. Mieux accompagner ces derniers, renforcer leur statut et leur formation, pourrait devenir un levier majeur de la montée en compétences des acteurs de la rénovation énergétique.

2. Quelles compétences pour la rénovation énergétique des bâtiments ?

La notion de compétence est complexe et nécessite d'être clarifiée auprès des personnes interrogées. Une compétence regroupe l'ensemble des savoirs, savoir-faire et savoir-être qu'un individu peut mobiliser dans un contexte professionnel. Les compétences techniques regroupent les connaissances et savoir-faire spécifiques à un métier ou à un secteur, généralement acquises par la formation initiale, la formation continue ou l'expérience professionnelle. Elles sont mesurables et peuvent être validées par des diplômes, certifications ou réalisations concrètes. Les compétences comportementales concernent les aptitudes personnelles et relationnelles qui influencent la manière dont une personne interagit avec son environnement de travail. À la différence des compétences techniques, elles sont transversales et applicables dans divers contextes professionnels. Les compétences transversales se situent à l'interface des compétences techniques et comportementales. Elles sont mobilisables dans différents métiers et secteurs.

Il a été précisé que l'objectif du projet n'est pas de dresser un inventaire des compétences techniques propres à chaque métier, mais **d'identifier les compétences transversales nécessaires à la mise en œuvre de projets de rénovation énergétique.**

Les entretiens menés ont permis de dégager six blocs de compétences transverses, indispensables pour accompagner la rénovation énergétique de bâtiment. Ces blocs décrivent l'expertise technique nécessaire, mais aussi les compétences d'analyse, d'organisation et de communication des professionnels du bâtiment.

Des compétences d'analyse, de diagnostic et d'évaluation

L'expertise du bâtiment, visant à apporter la réponse la plus adaptée à sa problématique, constitue la première catégorie de compétences transversales communes à l'ensemble des métiers. Cela implique d'analyser le principe constructif, l'état du bâti et les contraintes associées. Dans cette approche d'expertise, il est également fondamental d'avoir la capacité d'interpréter des documents techniques comme un DPE (diagnostic de performance énergétique) ou un audit énergétique, voire des documents d'urbanismes, afin d'en tirer les éléments utiles et d'éclairer au mieux la décision. Il s'agit de formuler un diagnostic clair et pertinent, en préconisant les travaux les plus adaptés aux besoins du bâtiment et aux objectifs de performance énergétique.

Des compétences opérationnelles

Il s'agit ici de l'ensemble des gestes techniques essentiels à la bonne exécution d'un chantier, de l'installation à la livraison. Dans un premier temps, il s'agit de préparer efficacement son intervention : choisir le matériel adapté, préparer les supports et anticiper la gestion des déchets. Ensuite, l'intervention doit être sécurisée : utiliser correctement les EPI (équipements de protection individuelle) et installer en toute sûreté un échafaudage ou tout autre équipement. Enfin, les intervenants doivent assurer la livraison du chantier en contrôlant la conformité et de la qualité du travail réalisé. Ces compétences constituent la base du métier du professionnel (quel que soit son activité) et garantissent la fiabilité de l'intervention.

Des compétences de communication

La communication avec le client, tant sur les aspects techniques des travaux que sur les matériaux utilisés ou les aides financières mobilisables, est fondamentale. La relation de confiance s'établit sur la base d'explications claires et accessibles. Une majorité des personnes interrogées dénonce le déficit de confiance des clients envers les professionnels du bâtiment. Le secteur peut pâtir, notamment, d'une mauvaise réputation en lien avec la médiatisation des cas de fraudes notamment. La communication est donc au cœur de la relation client. La capacité à communiquer, échanger et à coopérer avec d'autres professionnels sur un chantier est aussi un aspect fondamental cité par les répondants. Un projet de rénovation global étant un processus interprofessionnel, transmettre des informations, bien se comprendre, articuler ses interventions et compléter des documents communs est primordial.

Des compétences d'évaluation financière des travaux

Les professionnels doivent pouvoir estimer au plus juste le coût des travaux à réaliser. Cela implique la maîtrise de l'établissement d'un devis juste et conforme aux normes en vigueur, la capacité à évaluer les économies d'énergie attendues et à calculer un retour sur investissement. L'aptitude à chiffrer les aides financières disponibles permet également de proposer au client une vision complète et réaliste du budget global.

Des compétences de coordination et de gestion de projet

La rénovation énergétique mobilise plusieurs corps de métier, particulièrement dans le cas d'une rénovation globale. L'organisation des interventions et le travail en collaboration avec d'autres professionnels est important. Savoir collaborer avec le maître d'ouvrage tout au long du projet, l'informer des étapes clés et assurer la coordination des intervenants sont des compétences clés. Il s'agit de garantir que chaque tâche est réalisée au bon moment, dans de bonnes conditions, pour un déroulement fluide du chantier.

Compétences de conformité du chantier aux besoins du client

Les professionnels doivent être en mesure de garantir que les travaux réalisés correspondent aux attentes du client et au cahier des charges initial. Cela implique de traduire des besoins, parfois exprimés de manière peu technique, en solutions concrètes et adaptées. Le professionnel doit établir un devis conforme aux besoins du clients, aux contraintes du bâti et aux exigences formelles et réglementaires. L'objectif ici est de sécuriser la prestation, tant sur le plan technique que contractuel. Ce volet très administratif est souvent décrit comme chronophage et pèse de plus en plus lourd sur les entreprises, notamment les plus petites d'entre-elles. Pourtant ces compétences administratives sont fondamentales dans le cadre d'un projet de rénovation énergétique. Les labels (RGE notamment) ou encore l'obtention d'aides financières sont également conditionnés à la conformité des documents produits par rapport à un cahier des charges précis.

En conclusion

Les entretiens soulignent le rôle déterminant des compétences des professionnels du bâtiment pour assurer la qualité et l'efficacité des rénovations énergétiques. Dans un contexte où la rénovation énergétique des bâtiments est un enjeu majeur pour la Région, la montée en compétence des professionnels apparaît comme un levier essentiel pour atteindre ces objectifs.

Les professionnels interrogés alertent sur la nécessité d'une formation plus adaptée aux réalités du terrain : plus opérationnelle, plus immersive et davantage centrée sur les spécificités techniques de la rénovation énergétique. Pour mieux répondre à ces problématiques, certaines formations évoluent vers des parcours modulaires, spécialisés, intégrant davantage de pratiques terrain et tenant compte de la diversité des marchés (individuel, collectif, tertiaire).

L'identification de six blocs de compétences transversales (analyse et diagnostic, compétences opérationnelles, communication, évaluation financière, coordination de projet et conformité réglementaire) permet de dessiner les contours d'un socle commun à l'ensemble des métiers mobilisés dans la rénovation énergétique.

Les enseignements de ces entretiens constituent un appui solide pour la construction d'un questionnaire lisible et opérationnel, à destination des professionnels du bâtiment en Occitanie. Ainsi, les compétences retenues dans le questionnaire sont les suivantes :

Mettre en œuvre le chantier, le préparer et le sécuriser :

- *Préparer le chantier et le matériel* : choisir le matériel, préparer le support, prévoir la gestion des déchets ;
- *Sécuriser son intervention* : utiliser des EPI, installer un équipement de type échafaudage en sécurité ;
- *Finaliser le chantier* : contrôler la conformité du travail réalisé.

Communiquer avec le client ou d'autres professionnels :

- *Communiquer avec d'autres professionnels* : échanger et rendre compte oralement, compléter des documents interprofessionnels ;
- *Conseiller et informer le client sur les travaux* : expliquer les travaux et matériaux mis en œuvre ;
- *Conseiller et informer le client sur les aides financières* : décrire les démarches.

Diagnostiquer le bâtiment à rénover :

- *Expertiser le bâtiment à rénover* : analyser le principe constructif et l'état du bâtiment ;
- *Analyser un dossier technique* : interpréter un DPE, un audit énergétique ;
- *Formuler un diagnostic clair* : préconiser les travaux nécessaires.

Evaluer le coût des travaux :

- *Estimer le coût des travaux* : établir un devis juste ;
- *Evaluer les économies d'énergie attendues* : déterminer le retour sur investissement ;
- *Chiffrer les aides financières* : apprécier les montants mobilisables.

Coordonner le chantier :

- *Définir un planning de travaux* : organiser les interventions des professionnels ;
- *Accompagner le maître d'ouvrage* : guider le client durant les étapes du chantier ;
- *Coordonner les interventions* : assurer la réalisation des tâches au bon moment.

Proposer des solutions techniques conformes aux besoins des clients :

- *Garantir la conformité des travaux* : respecter un cahier des charges ;
- *Traduire les besoins du client* : proposer des solutions techniques adaptées ;
- *Etablir un devis conforme* : structurer le devis conformément aux exigences formelles.

*Source : INSEE - D'ici 2070, l'Occitanie gagnerait 824 000 habitants - <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6664611#onglet-2>

Annexe 4 : Grille d'entretien - Les compétences liées à rénovation énergétique

Identification et activité de l'entreprise

- Nom de l'interviewé :
- Fonction de l'interviewé :
- Nom de l'entreprise :
- Secteur d'activité/code APE :
- Taille de l'entreprise :
- Localisation du siège social :
- Statut de l'entreprise :
- Depuis combien de temps êtes-vous installé ?
- Sur quels types de constructions intervenez-vous ? (logements : maison vs appart/locaux, etc.)
- Comment trouvez-vous les chantiers ? (appels d'offres, démarchage, bouche-à-oreille, etc.)
- Combien de chantiers en moyenne par semaine/mois/an ?
- Quels types de chantier ? (rénovation/amélioration, réno énergétique, neuf, etc.) ?
- Depuis quand faites-vous des chantiers de rénovation énergétique (depuis toujours ? quelques années ? ...)
- Quels types de travaux de rénovation énergétique réalisez-vous ? (Isolation thermique par l'intérieur (ITI), Isolation thermique par l'extérieur (ITE), Isolation des combles, Remplacement de menuiseries, Ventilation, Systèmes de chauffage performants, Étanchéité à l'air, ...)

Votre formation

- Quelles formations avez-vous suivies ? vos salariés ?
- Avez-vous suivi une ou plusieurs formations spécifiques à la rénovation énergétique ? Dans quels domaines/sujets, quelles plus-values ?
- Dans quels buts avez-vous suivi cette/ces formations ? évolution de votre activité ? améliorer vos connaissances/compétences ?
- A l'issue d'une formation initiale, un salarié est-il en capacité de réaliser un chantier ?
- Quelles formations avez-vous mis en place pour vous-même/vos salariés ? (formations internes, formations auprès d'organisme, auprès de fabricants, Capeb/FFB...)

Vos apprentis

- Faites-vous appel à des apprentis ? oui/non pourquoi ?
- Comment voyez-vous la montée en compétences de vos apprentis ? « L'école » suffit ? le travail en entreprise est le moyen de faire des apprentis des professionnels ?
- Quelles compétences sont acquises/non acquises en fin de formation ?

Vos compétences

- Outre les compétences techniques inhérentes à votre corps de métiers, acquises au moment de la formation initiale, quelles compétences sont indispensables pour réaliser un projet ?
- Quelles compétences techniques sont essentielles sur vos chantiers ?
- Pouvez-vous décrire les grandes étapes d'un chantier depuis les premiers contacts avec le client jusqu'à la livraison ?

Annexe 5 : Liste des réponses formulées par les répondants à la question :

" Pouvez-vous préciser le ou les noms des organismes de formation auxquels vous avez eu recours ? "

	N
AFPA	6
FAFCEA	3
ADRAR	3
Oxideve	2
COMPAGNONS DU DEVOIR	2
IDEE - Institut pour le Développement de l'Efficac	2
ADEME Formation	2
ADEFA	1
ADFAG	1
ARFAB AQUITAINE - ISOVER	1
Axiome Formation	1
CNFPT	1
CTFPA	1
Ecole de rénovation d'Avignon	1
Envirobat Fibois	1
éRe	1
Forbat	1
Afortech	1
Greta	1
Isol shool	1
Solipac oxydeve	1
TECSOL	1
TOTAL	26