

Floris VAN LIDTH DE JEUDE

**3^{ème} année en alternance de Bachelor
en Gestion d'Affaires Immobilières**

Année universitaire 2014-2015



Campus de Marseille

MEMOIRE

Comment l'agent immobilier peut-il devenir un facilitateur d'amélioration énergétique et globale du bâti ?

Et si l'agent immobilier contribuait à sauver la planète et le patrimoine ?

Maître de mémoire : Jean-Marc DUQUENNE

envirobat *bcdm*
L'intelligence collective pour mieux bâtir



Les mots clés du mémoire :



Remerciements :

Je remercie les enseignants et le personnel de l'ESPI Marseille, Nadège Le Vannier, Alexia Hueber et François Hueber, pour avoir ouvert les portes de l'école à un profil d'étudiant un peu inhabituel, et Jean-Marc Duquenne pour son accompagnement à la réalisation de ce mémoire.

Je remercie aussi Frédéric Nicolas, Président d'Envirobat Méditerranée de 2011 à 2014, les anciens bureaux et conseil d'administration de l'association, ainsi que la Présidente d'Envirobat BDM, Florence Rosa, son Délégué Général, Daniel Fauré, les administrateurs et les salariés, pour tout ce que j'ai appris à leurs côtés pendant mes 5 ans au sein de l'association et que traduit, je l'espère, le présent mémoire, et pour leur compréhension du nouveau cap professionnel que j'ai décidé de prendre et qui s'illustre dans ce document. Merci également à Jérôme Solari, Vice-président, pour avoir accepté d'être mon tuteur professionnel pour la réalisation de ce travail d'étude.

Je remercie enfin les interlocuteurs qui ont directement ou indirectement enrichi cette réflexion : Christophe Andrieux, Franck Baudement, Florent Bigo, Stéphane Bouquet, Jean-Marc Cluzeau, Rémy Chiodo, Valérie Décot, Maxime Duluc, Armand Dutreix, Viviane Hamon, Bernard Helme, Sandrine Moreau et Claire Vergniolle de Chantal, Nicolas Patris, Gabrielle Raynal, Louisa Tighilt, Vesna Truchetet, André Tueux et ceux des bénévoles d'Envirobat BDM que je n'ai pas pu citer.

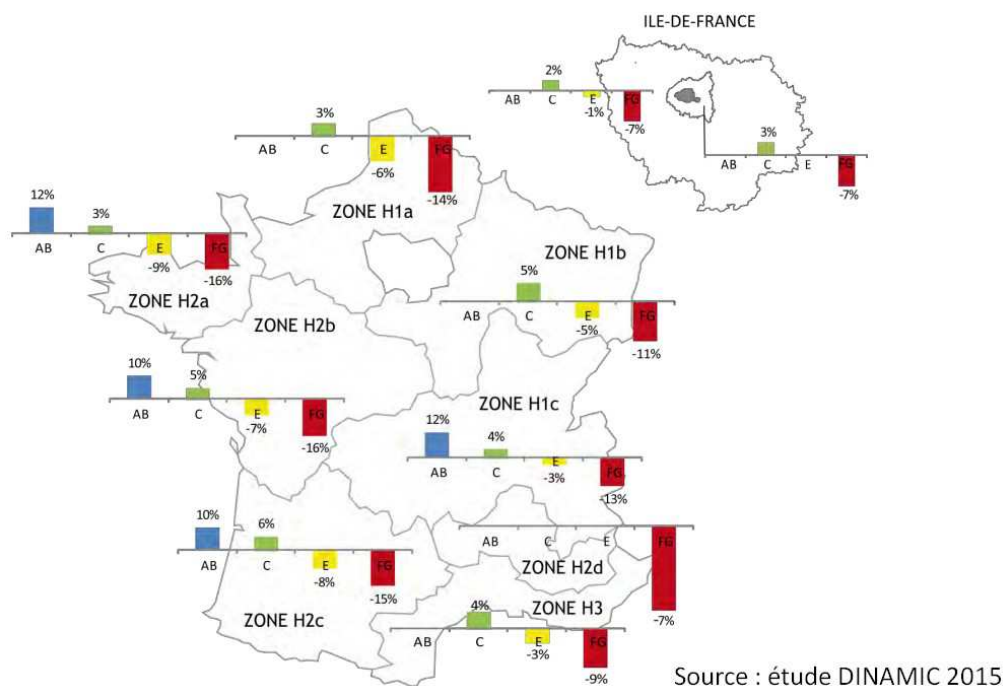
Ce mémoire est dédié à Dominique Maigrot, fondatrice du bureau d'études DOMENE et Présidente d'Envirobat Méditerranée en 2009 et 2010, décédée le 3 janvier 2011.

SOMMAIRE

1^{ère} partie : Les bases du métier d'agent immobilier	7
1.1. Le rôle de l'agent immobilier.....	7
1.2. Le cadre juridique du métier d'agent immobilier.....	8
1.3. Les conseils et informations apportés par l'agent immobilier	11
1.4. La mauvaise réputation	12
1.5. Un métier en bouleversement	12
2^{ème} partie : Quel rôle de l'agent immobilier dans l'amélioration énergétique et globale du bâti ?.....	14
2.1. Un agent immobilier 2.0.....	14
2.2. Quels types de biens, pour quels types d'améliorations ?.....	16
2.3. En lien avec quels professionnels ?	22
2.4. Rénovation-vente et acquisition-rénovation : accompagnement similaire mais phasage différent.....	24
2.5. L'agent immobilier 2.0 est aussi un AMO.....	27
3^{ème} partie : Approches juridique, marketing, économique, et commerciale de l'agent immobilier 2.0.....	28
3.1. L'approche juridique : est-ce permis ?	28
3.2. L'approche marketing : cela répond-il à une demande ?.....	30
3.3. L'approche économique : pâtes ou langoustes ?.....	32
3.4. L'approche commerciale : comment vendre et promouvoir cette compétence ?	37
Conclusion	39
Bibliographie	40
Annexes.....	42

Estimation de la valeur verte pour les maisons

Carte 3 : estimation de l'impact de l'étiquette énergie (variation du prix en % par rapport à celui d'une maison d'étiquette D – période 2012-2013, France métropolitaine)



Valeur verte : augmentation de valeur engendrée par la meilleure performance énergétique et environnementale d'un bien immobilier par rapport à un autre bien immobilier, toutes les autres caractéristiques étant égales par ailleurs. **Définition de l'association DINAMIC¹, Septembre 2013**

¹ DINAMIC : Développement de l'Information Notariale et de l'Analyse du Marché Immobilier et de la Conjoncture, association créée conjointement par le Conseil supérieur du notariat, la Chambre des notaires de Paris et la Caisse des dépôts et consignations, voir : <http://www.notaires.fr/fr/lassociation-dinamic>

Introduction

+ 4 °C d'ici 2100.

C'est la prévision des climatologues si rien n'est fait pour réduire les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère².

2015-2100, c'est le temps d'une vie humaine. Un temps extrêmement court pour permettre aux écosystèmes et aux populations de s'adapter. Nombre d'entre elles seront contraintes à l'exil et toutes verront leurs conditions de vie bouleversées.

Le rappeler n'est pas faire du catastrophisme, c'est simplement relayer les signaux envoyés par ceux qui ont un stéthoscope posé sur la planète et qui s'aperçoivent qu'elle subit de plus en plus ce que produit l'activité humaine.

Et une bonne manière d'appréhender l'enjeu climatique c'est de traduire ses effets potentiels sur nos modes de vie en fonction de nos localisations géographiques. Le Groupe régional d'experts sur le climat en Provence-Alpes-Côte d'Azur rassemble des informations qui permettent une telle projection à l'horizon de la fin du XXI^e siècle³. Résultat : des étés caniculaires de mai à octobre, un risque incendie accru, des ressources en eau moindres, des piscines vides et des gorges sèches...

Désormais l'objectif n'est plus de stopper le réchauffement mais de limiter sa progression à + 2°C, seuil considéré comme le maximum tolérable⁴. C'est le contenu de l'accord visé par la 21^e Conférence sur le climat qui se tiendra à Paris en décembre 2015. Mais les Etats peinent à traduire dans leurs politiques les objectifs qu'ils se fixent lors de ces grandes messes.

A ce jour, la France s'est engagée dans un objectif de réduire par quatre ses émissions de gaz à effet de serre (GES) d'ici 2050 (Facteur 4)⁵, et le bâtiment constitue un poste majeur de consommations énergétiques puisqu'il est responsable de 25% des émissions de GES et de 46% de la consommation d'énergie primaire⁶. Mais si la Règlementation Thermique française a imposé un seuil précis de 50 kWh_{EP}/m².an pour les constructions de logements neufs (la RT 2012)⁷, celle qui s'applique aux bâtiments existants est floue et peu exigeante⁸.

Pourtant ce sont les bâtiments qui ont déjà été construits qui offrent les plus grandes marges de manœuvres pour réaliser des économies. La moyenne des consommations énergétiques actuelles est estimée à 240 kWh_{EP}/m².an et des efforts conséquents en matière par exemple d'isolation thermique, d'efficacité des équipements ou de sensibilisation à l'utilisation des bâtiments, permettraient de rapprocher le parc existant des consommations du référentiel BBC-Effinergie Rénovation, soit des niveaux inférieurs à 80 kWh_{EP}/m².an⁹.

² Prévisions du Groupe Intergouvernemental d'Experts sur l'évolution du Climat (GIEC).

³ Voir présentation du GREC-PACA et ses publications sur le site de l'association A.I.R. PACA : <http://www.air-climat.org/grec-paca/decouvrir-le-grec-paca/>

⁴ Voir sur le site du CNRS : <http://www.insu.cnrs.fr/node/5037>

⁵ Voir : http://fr.wikipedia.org/wiki/Facteur_4

⁶ Source CSTB : <http://www.cstb.fr/actualites/webzine/editions/decembre-2006.html>

⁷ Pour les seules consommations de base (hors électroménager en particulier), seuil modulé en fonction de la typologie de bâtiment et de climat.

⁸ Voir synthèse de la Règlementation Thermique Existant en annexe

⁹ Voir en annexe et voir : <http://www.effinergie.org/index.php/les-labels-effinergie/effinergie-renovation>

Cet impératif de réduction des consommations dans le bâtiment s'inscrit notamment dans le projet de Loi relatif à la transition énergétique et précédemment dans le Plan de rénovation énergétique, annoncé en 2013, et qui a fixé l'objectif de la réhabilitation de 500 000 logements par an d'ici 2017. Un objectif en deçà des réalisations estimées à environ 250 000 par an, dont 265 000 en 2013 selon l'Observatoire Permanent de l'amélioration ENergétique du logement (OPEN) de l'ADEME¹⁰. Et outre les logements, d'autres types de bâtiments nécessitent aussi d'être rénovés notamment les bâtiments de bureaux ou les commerces.

Ces rénovations, ou réhabilitations¹¹, font appel à une multiplicité d'acteurs.

Il y a tout d'abord les **usagers**. Ils subissent en première ligne la mauvaise qualité thermique de leur logement ou de leur bureau, que ce soit du fait de l'inconfort ou de la facture énergétique salée. Lorsque l'utilisateur est aussi le propriétaire du bâtiment il est le maître d'ouvrage du projet.

Il y a les **professionnels du bâtiment**. Sur de nombreux chantiers, les entreprises de mise en œuvre, les artisans, sont souvent les seuls interlocuteurs des maîtres d'ouvrage qui se lancent dans une rénovation. Mais l'expertise des maîtres d'œuvre, et en premier lieu de l'architecte, est toujours utile, et leur intervention indispensable lorsqu'il s'agit de chantiers conséquents, qui impactent et modifient le bâti.

Et puis il y a les **professionnels de l'immobilier**. Qu'ils soient gestionnaires de biens (le syndic de copropriété, l'administrateur de biens), qu'ils soient intermédiaires de leur vente (l'agent immobilier), ou qu'ils en fassent eux-mêmes l'acquisition et la commercialisation (le promoteur, le marchand de biens¹²), ils interviennent dans l'amélioration du cadre bâti.

Le promoteur immobilier et le marchand de biens ont un positionnement idéal pour rénover des bâtiments, car ils maîtrisent l'ensemble des étapes du processus, de la recherche et de l'achat des bâtiments, au financement de leur réhabilitation, en passant par le suivi des travaux.

L'administrateur de biens et le syndic de copropriété ont une action plus indirecte dans la réhabilitation puisqu'ils agissent au nom des propriétaires, dont ils sont les intermédiaires. Ils doivent assurer l'entretien des biens immobiliers, et peuvent suggérer au(x) propriétaire(s) de mener une rénovation énergétique, mais la décision ne leur appartient pas.

Il est d'ailleurs rare que les propriétaires bailleurs lancent d'importants travaux de rénovation, considérant le bien avant tout comme une source de revenus, et non comme un patrimoine à maintenir et améliorer. Quant aux copropriétés, leurs prises de décisions sont longues et difficiles et répondent souvent davantage à l'urgence ou à l'obligation de travaux qu'à une vision sur le moyen et long terme de l'amélioration du bâti.

Il reste donc l'agent immobilier. Mal aimé mais potentiellement utile.

Il est abordé dans ce mémoire au regard de son activité de transaction, dans son rôle d'intermédiaire entre vendeurs et acquéreurs, et non au regard de son activité de gestion locative.

¹⁰ Campagne 2014 de l'Observatoire Permanent de l'amélioration ENergétique du logement de l'ADEME :

<http://www.presse.ademe.fr/wp-content/uploads/2015/01/5434-Ademe-Open2013Web.pdf>

¹¹ Les deux termes peuvent être utilisés, aucune définition officielle existant pour décrire les travaux correspondants à l'un ou l'autre, mais nous préférons celui de « rénovation », plus utilisé auprès du grand public.

¹² Voir : <http://www.fnaim.fr/3376-marchand-de-biens-renovateur.htm>

Pourquoi ?

Car le mémoire part du postulat que la transaction est une étape particulièrement propice de la vie d'un bien immobilier pour réaliser des travaux de rénovation et augmenter sa valeur patrimoniale. Que ces travaux soient initiés par les vendeurs qui veulent accroître la valeur verte de leur bien et le vendre plus facilement et plus cher, ou bien par les acheteurs qui veut améliorer les biens qu'ils ont acquis et les adapter à leurs besoins, qu'il s'agisse de logements, de bureaux, ou de commerces.

Et l'agent immobilier étant un acteur clé des transactions, il peut potentiellement jouer un rôle déterminant dans l'amélioration à la fois énergétique et globale des biens, et répondre à un besoin criant d'accompagnement et de conseil pointé notamment par l'UFC Que Choisir dans son étude publiée en 2014 sur la rénovation énergétique des logements¹³.

Or non seulement nous faisons l'hypothèse que l'agent immobilier peut assurer ce rôle de conseil et de facilitateur d'amélioration du cadre bâti, mais nous considérons même qu'il s'agit d'une des conditions d'évolution et de pérennisation de son métier. Car outre la mauvaise réputation dont il pâtit, sa valeur ajoutée dans l'acte de transaction est questionnée à l'heure où Internet multiplie les possibilités de mise en relation directe entre acheteurs et vendeurs.

La question est de déterminer **comment il peut jouer ce rôle de facilitateur d'amélioration énergétique et globale du bâti**, au regard notamment de ce qui compose le métier d'agent immobilier et de son cadre juridique.

La réflexion sur cette problématique est construite en trois parties :

- Une première partie qui s'attachera à décrire les bases et le rôle actuel du métier d'agent immobilier ;
- Une deuxième partie qui décrira le rôle que qu'il peut jouer dans l'amélioration énergétique et globale du bâti, un agent immobilier revisité ;
- Et la troisième et dernière partie qui détaillera en 4 dimensions la faisabilité de cet agent immobilier revisité : juridique, marketing, économique, et commerciale.

La méthodologie pour travailler sur cette problématique a consisté à croiser le contenu des enseignements que j'ai reçu à l'ESPI avec les observations que j'ai pu faire sur ce sujet durant mes 5 années de direction d'Envirobot Méditerranée, puis d'Envirobot BDM, et avec différentes recherches bibliographiques et interviews de professionnels.

Le mémoire a été écrit pour pouvoir être lu et compris par le néophyte de la qualité environnementale du bâti, comme de celui de l'immobilier.

Bonne lecture !

¹³ Voir : http://image.quechoisir.org/var/ezflow_site/storage/original/application/12835fea24fb2fdb9cc24731d1c2a7e1.pdf

1^{ère} partie : Les bases du métier d'agent immobilier

A quoi sert l'agent immobilier ? Dans quel cadre juridique travaille-t-il ? Quels sont les conseils qu'il donne ? Pourquoi a-t-il mauvaise réputation ? Et en quoi son métier est-il bouleversé ? Voici les bases et le contexte de son métier à connaître pour aborder la suite du mémoire.

1.1. Le rôle de l'agent immobilier

1.1.1. Un rôle séculaire d'intermédiaire

L'ouvrage « Agent immobilier » de Jean-Marie Moyse et Guy Amoyel, aux Editions Delmas, retrace l'historique du métier : « *Les activités d'intermédiaires ou d'agent d'affaires sont apparues dès l'aube de la civilisation. Durant l'Antiquité, à Rome, sans aucune analogie sauf sémantique avec le plus vieux métier du monde, on les appelait « proxénètes ». Ce nom recouvrait les activités réalisées par toutes les personnes se livrant à des opérations d'entremise. [...] Au Moyen-âge, en France, leur profession était déjà réglementée. Sous l'appellation de « courtiers » ou « couratiers » [...] Le vocable de « gens d'affaires », devenu par la suite « agent d'affaire », apparaît au XVIII^e siècle pour désigner ceux qui participent en tant qu'entremetteurs à des activités rapprochant vendeurs et acquéreurs, propriétaires ou locataires, de marchandises et services ».*

1.1.2. Un facilitateur de transaction

Notre couratier des temps modernes, l'agent immobilier, perpétue le besoin d'entremise dans la vente ou la location des biens. Dans le champ de la transaction, outre la mise en relation des vendeurs et des acquéreurs, il facilite et accompagne leurs démarches administratives, et s'assure des bonnes conditions de réalisation de la transaction, notamment des points de vue juridique et financier, ce dernier étant le principal point d'achoppement des négociations. L'agent immobilier cherche le point d'équilibre entre les intérêts des deux parties.



L'agent immobilier, équilibriste de la négociation

Il peut agir au nom du vendeur via un **mandat de vente** ou bien au nom de l'acquéreur via un **mandat de recherche**, et il agit souvent pour les deux parties, ce qui n'est pas sans poser des questions en matière de conflit d'intérêts¹⁴. Plus particulièrement lorsque l'agent dépasse son simple rôle d'intermédiaire mais qu'il apporte également un certain nombre de conseils détaillés ci-dessous et qui porteront notamment sur le montage financier de l'opération immobilière ou sur ses incidences fiscales.

¹⁴ A noter que dans les pays anglo-saxons la pratique est différente, puisque généralement chacune des parties est représentée par un agent immobilier distinct, la négociation se déroulant entre les deux agents.

1.1.3. Un garant des conditions de réalisation de la transaction

Dans l'intérêt des parties, mais aussi dans le sien, l'agent immobilier va vérifier la régularité administrative du bien et assister vendeur et acquéreur dans le rassemblement d'un certain nombre d'informations nécessaires à la transaction :

- Concernant l'acquéreur : état civil, état marital, capacité de décision, capacité financière, origine des fonds, domiciliation...
- Concernant le vendeur et le bien en vente : état civil, état marital, capacité de décision, titre de propriété, description détaillée du bien, certificats d'urbanisme, éventuelles hypothèques, dossier de diagnostic technique et diagnostics obligatoires, recherche de servitudes, capacité d'extension, garanties décennales des entrepreneurs ayant éventuellement effectué des travaux sur le bien au cours des 10 années passées, vérification de la non préemption du bien par la collectivité, éventuel arrêté de péril ou d'interdiction de location, les documents spécifiques si le bien est en copropriétés, ..

L'agent immobilier peut se charger de réunir les diagnostics techniques obligatoires, dont certains sont liés à l'environnement et la santé¹⁵ : présence de plomb, d'amiante, de termites, états des installations de gaz et d'électricité, et diagnostic de performance énergétique. Il ne les réalise pas lui-même, et n'a pas vocation à le faire. Ils sont réalisés par des professionnels dédiés.

1.2. Le cadre juridique du métier d'agent immobilier

1.2.1. la Loi Hoguet et la loi ALUR

L'agent immobilier est soumis à la loi Hoguet du 2 janvier 1970, le cadre absolu de sa profession, modifiée en partie par la loi ALUR du 24 mars 2014 (loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové).

Selon ces textes, l'agent ne peut exercer sans la possession d'une carte professionnelle et il doit justifier son aptitude professionnelle et a une obligation de formation continue. La Loi ALUR instaure que le suivi de formations professionnelles conditionne le renouvellement de la carte.

Il doit justifier d'une garantie financière et d'une assurance en responsabilité civile professionnelle, pour ses éventuelles fautes ou erreurs professionnelles. Sa responsabilité peut par exemple être engagée en cas de défaut d'information. Un point important vis-à-vis de notre problématique.

Enfin l'agent immobilier doit justifier de son inscription au registre du commerce et des sociétés et justifier de l'absence de condamnation pénale pour certaines infractions (crime, peine d'au moins trois mois de prison sans sursis pour escroquerie, abus de confiance, recel...), ou ne pas être frappé d'incapacité suite à une faillite personnelle. Il doit donc montrer patte blanche.

1.2.2. Le mandat

L'agent immobilier agit dans le cadre d'un mandat. Il est le mandataire, à savoir l'intermédiaire entre les parties concernées (le propriétaire vendeur et l'acquéreur). Le mandat doit détailler clairement les conditions de réalisation de la prestation et les moyens que l'agent immobilier s'engage à mettre en œuvre pour assurer la recherche ou la vente d'un bien. Ces deux missions font

¹⁵ Voir détails en annexe.

l'objet de mandats spécifiques : mandat de vente quand l'agent est au service du vendeur, mandat de recherche (ou mandat d'acheter) quand il est au service de l'acquéreur.

A noter à la lumière de notre problématique que mandat de recherche et de vente ont des temporalités précises et différentes. Le mandat de vente a une durée irrévocable et d'usage de trois mois maximum, tandis que le mandat de recherche est généralement de 3 mois minimum. Ils sont renouvelables et dans les deux cas leur reconduction est généralement limitée à un an.

Il existe trois types de mandats de vente, qui sont définis ainsi dans L'essentiel du Droit de l'immobilier de Pascale Clerc-Foechterlin :

- Le mandat simple : le vendeur du bien peut confier la négociation de son bien à plusieurs agences immobilières tout en conservant la possibilité de traiter lui-même avec des personnes non présentées par les Agents immobiliers.
- Le mandat exclusif : Le propriétaire vendeur confie la négociation de son bien à un seul agent immobilier qui a l'exclusivité du bien à vendre. Aucun autre professionnel, ni même le vendeur, ne peuvent négocier pour vendre le bien objet du mandat.
- Le mandat semi-exclusif (ou co-exclusif) : Il s'agit d'un mandat de vente dont l'exclusivité est confiée à un seul agent immobilier mais le propriétaire vendeur conserve la faculté de rechercher lui aussi un acquéreur. La rémunération de l'agent immobilier est en principe réduite si le vendeur trouve l'acquéreur.

1.2.3. La rémunération de l'agent immobilier

La loi ALUR a remplacé le terme de « commission » par « honoraires » pour décrire la rémunération de l'agent immobilier. Si ces honoraires sont à la charge de l'acquéreur, ils doivent être indiqués en pourcentage du prix de vente dans toute publicité effectuée dans le cadre de l'activité de vente.

Généralement les honoraires sont à la charge de l'acquéreur mais ils peuvent également être partagés entre acquéreur et vendeur selon la négociation. Lorsqu'un acquéreur est amené par un agent qui a un mandat de recherche à un agent qui a un mandat de vente, la règle du 50-50 s'applique, à savoir que l'acquéreur paye les honoraires à moitié à chacun des deux agents.

Le pourcentage d'honoraires n'est pas règlementé. Il est librement fixé par l'agent immobilier. C'est sa marge de manœuvre. Cependant ce pourcentage se situe en moyenne aux alentours de 5%¹⁶, avec des niveaux plus importants pour les biens à prix peu élevés et des niveaux inversement proportionnels pour les biens à prix élevés. En rappelant que les honoraires ne sont dus qu'une fois la vente effectuée chez le notaire, et qu'un acompte ne peut pas être exigé. D'où le caractère pressé que l'agent immobilier peut montrer pour que la vente se fasse.

1.2.4. Les responsabilités de l'agent immobilier

Elles sont au nombre de trois :

- La responsabilité contractuelle
- La responsabilité délictuelle
- La responsabilité pénale

Sa responsabilité contractuelle peut être engagée s'il commet des fautes dans l'exécution de son contrat (le mandat). Il a une obligation de résultats, il est notamment responsable des mentions et

¹⁶ Voir : http://votreagent.lexpress.fr/immobilier/enquete-immobilier-le-vrai-montant-des-frais-d-agence_1662770.html

informations qui doivent figurer dans l'acte de vente : titre de propriété, régime matrimonial et état civil du vendeur, surface du bien, existence d'éventuelles servitudes...

Il a également une obligation de moyens selon laquelle il doit tout mettre en œuvre pour mener à bien sa mission, et il est tenu à une **obligation de conseil et de renseignement** qu'il est important de noter au regard de notre problématique.

Selon cette dernière obligation il est tenu de conseiller, voire de mettre en garde, tant son client, que ses co-contractants, sur les dimensions techniques, juridiques, administratives ou financières du bien et des éventuels vices dont il a connaissance, et donc l'informer notamment des diagnostics à fournir, diagnostic de performance énergétique compris.

Le manquement à cette obligation peut être lourdement sanctionné par les tribunaux et peut contraindre l'Agent immobilier à verser des dommages et intérêts à la partie lésée. Il peut s'agir d'un délit si c'est l'acquéreur qui est lésé (cf ci-dessous). Mais il faut que le lien de causalité entre la faute et le dommage puisse être établi et l'agent immobilier peut se prémunir d'éventuels vices cachés en produisant une déclaration écrite du vendeur attestant du bon état du bien et/ou listant les éventuels vices.

Sa responsabilité délictuelle peut être engagée si l'Agent immobilier commet une faute au préjudice du cocontractant de son mandat (cf article 1382 du Code civil), l'acquéreur.

L'acquéreur peut par exemple être lésé si l'agent immobilier a assuré la vente d'un bien en cours d'expropriation ou s'il a omis de l'informer d'un état parasitaire (jurisprudence de la Cour d'appel de Bordeaux du 16 septembre 2002, n°98/00780).

Ainsi, comme l'écrit le Cabinet d'avocats Chamaillard sur le site de la communauté des métiers du droit village-justice.com¹⁷ : « très tôt la jurisprudence a retenu la responsabilité de l'Agent immobilier en cas de manquement à son devoir de conseil vis-à-vis du tiers en posant pour principe que le rôle de l'Agent immobilier ne consistait pas seulement à rapprocher deux personnes autour d'une transaction immobilière mais aussi à réunir les conditions qui assureront la régularité de cette transaction ».

Sa responsabilité pénale peut être engagée en cas de détournement de fonds, de faux et usage de faux, d'abus de confiance et escroquerie, de publicité mensongère, d'absence de carte professionnelle...



Un mandat respecté plutôt qu'un mandat d'arrêt

¹⁷ Voir : <http://www.village-justice.com/articles/responsabilite-civile-agent,6418.html>

1.3. Les conseils et informations apportés par l'agent immobilier

La fonction première de l'agent immobilier est de favoriser la vente, mais son rôle d'interlocuteur et d'intermédiaire du vendeur et de l'acquéreur peut l'amener à prodiguer certains conseils et donner des informations. Lorsqu'ils sont tenus et qu'ils ne visent pas juste, le client est en droit de s'interroger sur la valeur ajoutée de l'agent, mais lorsque ceux-ci sont fournis et pertinents, l'agent prend toute sa dimension et justifie ses honoraires. Voici ci-dessous des exemples de conseils¹⁸.

1.3.1. Sur l'administratif et le financier

L'agent conseille (presque) **toujours** le vendeur et l'acquéreur sur les pièces à rassembler pour l'acte de vente (voir paragraphe 1.1.3).

L'agent conseille **souvent** l'acquéreur sur le montage financier de son acquisition : répartition apport – prêt en fonction de son profil, et des conseils et contacts sur le prêt immobilier, dont des contacts de courtiers et de partenaires bancaires pouvant proposer des conditions avantageuses.

L'agent conseille **parfois** le vendeur sur l'optimisation fiscale du produit de sa vente, au regard notamment de la taxation de la plus-value, et sur la manière d'utiliser l'argent obtenu, en proposant directement des investissements ou en donnant des contacts.

L'agent conseille **rarement** le vendeur et l'acquéreur sur les aides financières et incitations fiscales qui existent pour améliorer l'état du bien.

Par ailleurs, en faisant une bonne analyse de l'environnement juridique, financier et fiscal du vendeur ou de l'acquéreur, l'agent immobilier doit lui permettre de ne pas concentrer les moyens uniquement sur l'investissement dans la valeur du bien mais aussi dans son amélioration. S'il favorise l'acquisition d'un bien pour un acquéreur à la limite de la solvabilité au regard du montant de son investissement celui-ci n'aura aucune marge pour l'améliorer.

1.3.2. Sur le plan technique

L'agent suggère **souvent** au vendeur la mise aux normes de son bien si les diagnostics obligatoires révèlent des défauts.

Il conseille **parfois** le vendeur sur la manière d'améliorer son bien pour le rendre plus vendable, mais ce conseil concerne généralement des améliorations superficielles à l'instar du Home-staging rendu populaire par l'agent immobilier et animateur de télévision Stéphane Plaza¹⁹. En prévision de travaux, il met également parfois le vendeur ou l'acquéreur en contacts avec des professionnels, architectes ou entreprises.

L'agent immobilier incite **rarement** à la réalisation de travaux importants, d'autant que dans le cas du mandat de vente, ces éventuels travaux pourraient retarder la transaction. Ceci dit l'instauration de l'étiquette énergie, désormais obligatoire sur l'affichage des biens en vente et qui indique le résultat du Diagnostic de Performance Énergétique (le DPE), constitue une incitation à la réalisation de ces travaux à la fois pour l'agent immobilier et pour le vendeur.

¹⁸ Exemples à confirmer et compléter par les agents immobiliers. Pour toute suggestion : floris.vanlidth@gmail.com

¹⁹ Voir la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=wAqmpy-0r1A>

1.4. La mauvaise réputation

« *Je ne fais pourtant de tort à personne* » chantait Georges Brassens dans « La mauvaise réputation »²⁰. Ce n'est pas l'avis des français concernant les agents immobiliers. Même si leur perception des professionnels de l'immobilier, agents compris, semble s'améliorer dans le dernier sondage²¹ réalisé par l'IFOP par rapport aux précédents²², un français sur deux dit en avoir une mauvaise image.

Son rôle au cœur d'une des décisions les plus lourdes financièrement, et souvent affectivement, celle de l'investissement immobilier, fait qu'il cristallise méfiance et inimitié. D'autant que sa rémunération semble disproportionnée par rapport au contenu de la mission qu'il réalise.

Par ailleurs certaines de ses pratiques sont décriées et participent de sa mauvaise image. En 2007, la Direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) a inspecté 1070 agences immobilières. Résultat : 830 agences étaient en infraction (clauses abusives sur les mandats, approches commerciales agressives, publicité mensongère,...).

C'est dans ce contexte que la loi ALUR sur le logement et l'urbanisme a mis en place le Conseil national de la transaction et de la gestion immobilière, qui s'est réuni pour la première fois le 30 juillet 2014 et qui doit notamment proposer des règles déontologiques aux ministères de la Justice et du Logement avec l'objectif de mieux encadrer les pratiques dans les agences. Des commissions régionales sont censées également être créées pour sanctionner les professionnels malveillants, mais elles n'ont pas encore vu le jour.

Reste à savoir si cela participera à modifier la mauvaise réputation des agents immobiliers.

1.5. Un métier en bouleversement

Outre un contexte économique difficile (moins 13% de vente de logements anciens et moins 30% de logements construits depuis 2008)²³, l'agent immobilier voit son métier bouleversé. L'origine principale de ce bouleversement et qui modifie au fur et à mesure toute l'économie : le web.

Bien qu'il assure depuis la moitié du XXe siècle une part croissante des transactions (il en assure actuellement 70%²⁴), sa prédominance est mise à mal par le développement d'Internet notamment dans la mise en relation directe entre acheteurs et vendeurs.

Le sondage de l'IFOP « Les Français et les professionnels de l'immobilier : perception, usages et attentes »²⁵ montre la place croissante prise par Internet dans l'acte immobilier. C'est devenu le premier moyen d'information utilisé pour les recherches en vue de l'achat d'un bien immobilier (cité 84% des fois par les sondés).

²⁰ Voir et écouter : <https://www.youtube.com/watch?v=Cz9NOhwK1yo>

²¹ Sondage « Les Français et les professionnels de l'immobilier : perception, usages et attentes » réalisé par l'IFOP pour le groupe OPTIMHOME en mai 2015 : http://www.ifop.com/media/poll/3032-1-study_file.pdf

²² Baromètre des représentations associées à l'immobilier réalisé par l'IFOP pour le groupe Guy Hoquet en juin 2009, voir extraits en annexe et : http://www.ifop.com/media/poll/210-1-study_file.pdf

²³ D'après les statistiques du Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable et de l'Energie et de l'INSEE : voir en annexe.

²⁴ Voir en annexe les 10 secrets de l'immobilier issus de l'étude réalisée en 2012 par l'IFOP et l'Université Paris Dauphine pour MeilleursAgents.com.

²⁵ Voir extrait du sondage en annexe.

Et même si de nombreuses annonces diffusées sur des sites tels que leboncoin.fr sont issues de professionnels, Internet favorise les transactions de particuliers à particuliers. Les sites qui leurs sont dédiés sont ainsi les plus visités des internautes (cités 90% des fois par les sondés, contre 81% pour les sites de professionnels).

Signe de la fébrilité de la profession, les deux questions posées récemment au gouvernement par deux parlementaires et suggérant de limiter les ventes hors agences, interprétées comme étant le résultat d'un lobbying de professionnels de l'immobilier²⁶.

Internet a par ailleurs permis le développement d'un nouvel acteur de l'immobilier : le Mandataire immobilier ou Conseiller en immobilier indépendant. Il se distingue de l'agent immobilier par le fait qu'il travaille de son domicile en statut indépendant ou comme salarié, généralement sans disposer d'une carte professionnelle et pour le compte d'une société qui accorde une franchise et qui est détentrice de la carte professionnelle (exemples : Optimhome, Capifrance, Le Bon Agent ou I@D²⁷). Pas d'agence, pas de vitrine, tout se passe sur Internet et les honoraires des mandataires sont moindres que ceux appliqués par les Agents traditionnels, aux alentours de 4% pour les premiers contre 5 à 7% pour les seconds.

La part de marché réalisée par la cinquantaine de réseaux de mandataires existants ne serait encore que de 8% du marché global (58 000 transactions en 2014 sur un total de 720 000) mais elle est en progression constante et devrait atteindre 12% en 2015 selon une étude récente²⁸.

Le fait que l'agent immobilier soit détenteur d'une carte professionnelle peut être considéré comme un gage de compétence et de professionnalisme supérieur au mandataire immobilier, mais l'agent doit désormais considérer Internet comme un outil incontournable de son métier. Et s'il veut pouvoir continuer à être un acteur central de la transaction immobilière il lui faut impérativement apporter une valeur ajoutée supplémentaire à la simple entremise vendeur-acquéreur et développer son rôle de conseil.

Ce que confirme Louisa Tighilt, Responsable filière habitat au Crédit Agricole Alpes Provence : « *Le métier d'agent immobilier est en difficulté. De plus en plus de transactions se font sans leur intervention. Il est donc évident qu'ils auraient plus de travail et d'activité s'ils développaient leurs capacités de conseil et d'expertise pour permettre notamment aux biens d'être rénovés.* »

Ainsi que Rémy Chiodo, Directeur adjoint de l'Agence Locale de l'Energie et du Climat de la Métropole Marseillaise²⁹, structure visant à apporter des réponses locales enjeux économiques, sociaux et environnementaux du changement climatique : « *Nous faisons également le constat que la transaction est un moment particulièrement propice à la rénovation. Il faut donc qu'on puisse capter les particuliers dans les moments de leur parcours de vie où ils entreprennent des travaux de rénovation, notamment après une acquisition.* »

²⁶ Voir article de Libération du 16/12/2014 : http://www.liberation.fr/societe/2014/12/16/le-lobby-de-l-immobilier-ne-manque-pas-d-air_1165157

²⁷ Voir leurs sites : www.optimhome.com, www.capifrance.fr, www.iadfrance.com, www.lebonagent.fr

²⁸ Voir article Immo matin du 10/01/2014 : <http://immomatin.com/articles/sites-de-reseaux/zoom-sur-l-etude-xerfi-les-mandataires-immobiliers-en-pleine-croissance.htm>

²⁹ Voir l'intégralité et le site de l'ALEC en annexe

2^{ème} partie : Quel rôle de l'agent immobilier dans l'amélioration énergétique et globale du bâti ?

Gagner de la valeur ajoutée pour faire gagner de la valeur verte. Cette formule correspond au postulat que l'agent immobilier doit revisiter son métier pour gagner en légitimité, en accompagnant davantage ses clients dans la valorisation de leur bien immobilier. Une fonction qui, au risque d'être taxée d'utopie, trouve sa raison d'être dans un point de rencontre entre intérêt particulier (l'intérêt de l'agent, de ses clients, et de leur patrimoine bâti, leur maison par exemple) et intérêt général (notre grande maison commune, la planète).

2.1. Un agent immobilier 2.0

2.1.1. Un contexte favorable

Le contexte économique est considéré comme peu propice à l'investissement des propriétaires dans l'amélioration de leur bien, notamment sur le plan énergétique. La mal-nommée « crise » économique³⁰ aurait relégué la question environnementale au second plan.

Pourtant plusieurs indicateurs montrent que l'amélioration énergétique du parc immobilier est plus que jamais d'actualité. L'Observatoire OPEN de l'ADEME, a observé par exemple entre 2006 et 2013 une progression régulière, de l'ordre de 1,5 % par an, du nombre de chantiers de rénovation énergétique.

Par ailleurs, l'association DINAMIC démontre dans ses études, dont la dernière éditée en 2015, que la valeur patrimoniale des biens immobiliers augmente lorsque sa performance énergétique est plus importante. Les biens se vendent plus cher quand leur valeur verte est supérieure³¹.

Bernard Helme, fondateur et gérant de l'agence immobilière éponyme, dit à ce propos³² : « *Il y a un vrai phénomène de désuétude du parc existant. Les classes moyennes ne veulent plus payer des logements vétustes et certains appartements ne se loueront plus. Nous le constatons déjà et nous informons certains propriétaires réticents à rénover que nous ne prendrons plus leurs biens en gestion. De fait le marché va pousser à l'amélioration des biens.* »

Ces préoccupations sont listées par le rapport 2014 du bureau d'étude TEC et de l'association GERES³³ concernant les copropriétés mais dont le contenu peut-être élargi aux autres biens :

- Un parc vieillissant où l'entretien et la maintenance n'ont pas toujours été à la hauteur des besoins, il en résulte des équipements à changer, un bâti fatigué, etc. ;
- Une demande de confort accrue, un cadre de vie qui ne correspond plus aux attentes ;
- Une consommation électrique croissante pour les usages spécifiques, qui, couplée à une augmentation du coût de l'énergie fait « exploser » les factures d'énergie ;
- La nécessité de valoriser un patrimoine dans l'optique d'une transaction, ou d'une succession.

On peut rajouter à cette liste la qualité sanitaire des biens, et notamment la qualité de l'air intérieur, qui va devenir un sujet de plus en plus tangible avec le vieillissement de la population et la prise de conscience de l'impact des bâtiments sur la santé humaine.

³⁰ Nous lui préférons le terme de mutation économique.

³¹ Voir les résultats de l'étude en annexe.

³² Voir l'intégralité de son interview en [annexe](#).

³³ Voir : <http://www.prebat.net/IMG/pdf/-17.pdf>

Et paradoxalement si l'agent immobilier est source de méfiance, il est pourtant plébiscité pour jouer un rôle dans l'amélioration du bâti. Ainsi dans l'étude de l'Observatoire de la profession d'agent immobilier menée par l'IFOP pour le Groupe Guy Hoquet, 82% des personnes interrogées considèrent que les agents immobiliers devraient conseiller les particuliers sur les suites à donner au diagnostic de performance énergétique³⁴.

Un besoin en conseil qui n'est pas assouvi par les acteurs traditionnels de la rénovation énergétique comme l'a constaté l'UFC Que Choisir dans son étude de 2014 : « *Force est de constater la grande insuffisance en matière de conseil et d'accompagnement du consommateur concernant les travaux de rénovation énergétique, et ce, à tous les stades : information, visite des lieux, évaluation du bâti et prescription de travaux. L'aspect financement est également limité : si l'information est effectivement délivrée par les professionnels, celle-ci est cependant très limitée et n'est jamais personnalisée. Aucun des deux grands types d'acteurs, que ce soient les partenaires EDF/GDFSuez spécialisés dans les évaluations thermiques ou les professionnels indépendants, ne fournissent aujourd'hui de prestations satisfaisantes pour que le consommateur puisse réaliser des travaux en toute confiance.* »

Conseiller les vendeurs et les acquéreurs et les accompagner dans l'amélioration énergétique et globale de leur bien, et donc dans sa valorisation patrimoniale, voici le défi que pourrait relever l'agent immobilier, dans cette étape idéale pour améliorer un bâtiment qu'est la transaction.

Une réalité constatée par l'Observatoire OPEN de l'ADEME, qui indique que les opérations d'acquisition-amélioration « *sont souvent source des travaux les plus lourds* ». Et confirmée par Louisa Tighilt, Responsable filière habitat en charge des partenariats au Crédit Agricole Alpes Provence : « *L'acquisition est un moment clé pour cette amélioration.* »

2.1.2. L'agent immobilier revisité

Conseiller immobilier, coach immobilier, agent d'immobilier à valeur verte, agent immobilier 2.0... plusieurs dénominations peuvent être trouvées pour nommer cet agent immobilier qui ne se contente pas de faciliter une transaction immobilière mais qui va permettre à cette transaction de s'accompagner d'une amélioration et d'une valorisation patrimoniale du bien. Nous utiliserons celle d'agent immobilier 2.0 pour le double clin d'œil à sa nécessaire mue et à la nouvelle donne d'Internet.

Notre agent immobilier 2.0, réunit différentes compétences. En plus des conseils qu'il apporte déjà, listés en première partie, il est capable de répondre aux différents besoins d'accompagnement à l'amélioration du bien :

- Il aide son client à définir les besoins de rénovation, si possible avec l'appui d'un architecte.
- Il organise la consultation des professionnels qui vont assurer la rénovation.
- Il aide son client à monter le dossier de financement du projet.
- Il s'assure du bon déroulement du chantier.
- Il sensibilise au bon usage énergétique du bâtiment, et réalise un retour d'expérience pour s'assurer de la satisfaction de l'utilisateur du bâtiment amélioré.

Ce rôle d'accompagnement sera détaillé à la fin de cette deuxième partie.

³⁴ Voir l'[extraît](#) de l'étude en annexe.

2.2. Quels types de biens, pour quels types d'améliorations ?

2.2.1. Les logements, mais pas seulement

Le sujet de la rénovation tend à se focaliser sur le **logement** qui constitue la majeure partie du parc immobilier français³⁵. Pour autant l'agent immobilier 2.0 a vocation à accompagner également l'amélioration de biens tels que les locaux de **bureaux** et **de commerces**, des marchés non négligeables et qui appellent également à être rénovés. Certains biens combinant d'ailleurs logements et bureaux.

La mission d'accompagnement de l'agent 2.0 tendra par ailleurs à se focaliser surtout sur les biens immobiliers dont les propriétaires ne souhaitent pas, ou ne peuvent pas³⁶, gérer la rénovation, et qui constituent un seul et même ensemble.



En effet la rénovation est plus pertinente tant du point de vue environnemental que patrimonial lorsque c'est l'ensemble du bâtiment qui est concerné. Du coup l'agent 2.0 sera amené à accompagner surtout l'amélioration de biens d'un seul tenant tels que des maisons individuelles, des commerces et bureaux individuels, ou des immeubles collectifs de logements, de bureaux, ou de commerces faisant l'objet d'une seule et même transaction.

2.2.3. Rénovation-vente et acquisition-rénovation : des motivations différentes

L'agent 2.0 met sa compétence au service du vendeur qui souhaite améliorer son bien pour faciliter sa vente ou de l'acquéreur qui veut améliorer le bien qu'il vient d'acquérir. Chacun de ces deux cas de figure répond à différents objectifs et motivations que l'agent doit pouvoir identifier et analyser.

Il proposera notamment son accompagnement en fonction du type de projet immobilier dont fera l'objet le bien immobilier à rénover : acquisition par un propriétaire occupant ou investissement locatif.

Propriétaire-acquéreur occupant

Il est important de noter que l'acquéreur d'une résidence principale ou secondaire, ou de locaux de bureaux ou de commerce pour son activité, va quasiment systématiquement entreprendre des travaux dans les mois qui suivent l'acquisition. Qu'il s'agisse simplement de petits travaux d'embellissement ou de travaux plus lourds. Cela participe à la fois de l'adaptation des lieux à ses besoins et envies en matière d'embellissement, de confort global (thermique, visuel, acoustique...)³⁷, d'aménagements intérieurs, ou d'équipements supplémentaires, et à un processus d'appropriation symbolique des lieux.

Entreprendre des travaux avant la vente de biens destinés à ces usages serait donc contre-productif et dans ce cas l'agent 2.0 doit favoriser la réalisation des travaux et leur accompagnement après acquisition.

³⁵ Du moins en fonction des données accessibles, celles sur le logement l'étant plus facilement que celles sur les autres types de biens immobiliers (voir en annexe).

³⁶ Manque de temps, propriétaires éloignés,...

³⁷ Préconisée par des experts tels que le thermicien Robert Célaire.

Investissement locatif

Les motivations de l'investissement locatif sont différentes puisque l'acquéreur ne sera pas l'utilisateur des lieux et qu'il peut donc être intéressé par l'acquisition d'un bien rénové en fonction des besoins du marché locatif des logements, bureaux ou commerces.

Il convient de noter l'intérêt du mécanisme fiscal du déficit foncier qui permet de déduire de ses revenus locatifs le coût des travaux d'amélioration, ainsi que la possibilité pour les vendeurs comme les acquéreurs de bénéficier de la réduction d'impôts Malraux, accordée dans le cas de rénovation de biens situés dans des zones spécifiques : en Secteur Sauvegardé et dans une Zone de Protection du Patrimoine Architectural Urbain ou Paysager (ZPPAUP)³⁸. Ces rénovations de biens destinés à la location peuvent se faire dans le cadre d'un contrat de Vente d'Immeuble à Rénover³⁹.

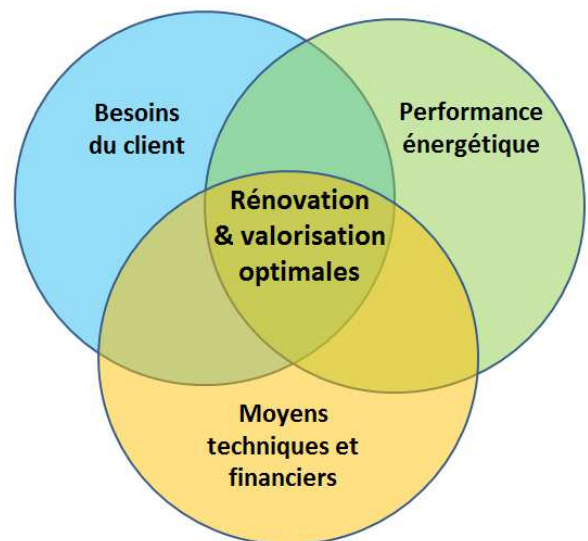
L'agent 2.0 devra aussi prendre en compte la demande pour favoriser plutôt la rénovation-vente à destination d'investissement locatif ou l'acquisition-rénovation pour usage par l'acquéreur.

Des motivations propres au vendeur et à son bien

A noter que le vendeur peut aussi avoir des motivations de rénover propres à son bien si celui-ci ne trouve pas acquéreur depuis une longue durée du fait qu'il soit en trop mauvais état, ou qu'il ait une étiquette énergie très basse, ou qu'il soit soumis à un risque d'arrêt d'insalubrité⁴⁰.

2.2.3. Amélioration énergétique + amélioration globale = valorisation patrimoniale

Comme nous l'avons vu ci-dessus, l'amélioration énergétique constitue rarement l'objectif d'une rénovation. Il s'agit avant tout d'un moyen, d'un levier, pour atteindre les objectifs finaux que sont la valorisation patrimoniale, le confort, la santé, l'accessibilité et la qualité de vie au sens plus large. L'agent 2.0 doit donc avant tout favoriser une **approche globale et patrimoniale du projet** en partant des d'un état des lieux technique du bâti, des besoins du client, de ses capacités financières, et ce n'est qu'après ce préalable qu'un niveau de performance énergétique à atteindre pourra être déterminé. La **rénovation et la valorisation optimales** se situent au point de rencontre entre ces différentes dimensions du projet.



Partir des besoins du maître d'ouvrage est également le parti pris de la démarche Rénover + initiée par le Conseil Régional PACA, la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat et Effinergie⁴¹, et de l'outil en ligne 123reno (www.123reno-med.eu) qui propose des simulations de travaux à partir de différents besoins potentiels (agrandir, améliorer le confort thermique été/hiver, améliorer le confort acoustique...).

³⁸ Voir : <http://www.loi-malraux-immobilier.fr/>

³⁹ Voir : <http://www.anil.org/profil/vous-achetez-vous-construisez/achat-et-vente/achat-sur-plan/logement-a-renover-par-le-vendeur/>

⁴⁰ Voir : <http://www.acheter-louer.fr/fiches-pratiques/louer/logement-insalubre.htm>

⁴¹ Voir : <https://www.youtube.com/watch?v=ReSq1iXbDI>

L'approche globale consiste également à compléter la prise en compte des besoins des usagers et la nécessaire réduction des consommations énergétiques par d'autres critères (prise en compte du territoire, matériaux utilisés, gestion de l'eau, confort et santé,...). Une vision holistique du projet de construction ou de rénovation que l'on retrouve dans la Démarche Bâtiments Durables Méditerranéens - BDM⁴², et sa variante Ma Maison BDM⁴³ adaptée à l'habitat individuel.

L'idéal des travaux simultanés face à la réalité des travaux par étape

L'Observatoire OPEN de l'ADEME liste 5 postes de travaux dans le champ de la rénovation énergétique :

- Toiture : charpente, couverture, étanchéité de terrasse
- Agencement : cloison, isolation, plâtrerie, chape et plafond
- Ouvertures : porte, portail, fenêtre, store, volet, véranda
- Chauffage : chauffage, eau chaude, ventilation, climatisation
- Façade : ravalement, crépis, bardage, isolation de la façade

Idéalement les travaux de rénovation sur les postes listés ci-dessus devraient être simultanés pour aboutir au résultat le plus efficace notamment en matière de performance énergétique.

Cette logique d'offre globale de travaux est prônée par des associations telles que Négawatt⁴⁴, via la méthode des Solutions Techniques de Référence définies par le thermicien Olivier Sidler : 10 combinaisons de travaux visant à permet d'atteindre, appliquée l'échelle du pays, une consommation de 50 kWhEP/m².an sur le parc de logements d'avant 1975.⁴⁵

La réalisation de **bouquets de travaux** combinant la majeure partie des postes de travaux est également fortement préconisée dans le rapport TEC-GERES : « *il apparait indispensable de réaliser des travaux complets et de ne pas se concentrer uniquement sur les mesures dont la rentabilité est la plus forte ou la plus rapide* ». Un propos qui vise la rénovation des immeubles en copropriétés mais qui vaut aussi pour les autres typologies de bâtiments.

Mais dans les faits la majeure partie des travaux est réalisée « étape par étape » et non de manière combinée (Exemple : isolation de la toiture une année, puis installation d'un nouveau chauffage dans les années qui suivent, etc...). L'Observatoire OPEN de l'ADEME estime ainsi que 75% des chantiers de rénovation énergétique concernent des travaux partiels par étape, en complément d'interventions antérieures ou à poursuivre. Une réalité qui s'explique d'abord par les contraintes financières des maîtres d'ouvrage, et surtout des particuliers, pour investir en une fois dans des travaux de rénovation importants, et peut-être également par le manque de capacité des professionnels de l'acte de rénover à proposer des rénovations globales (les différents corps de métiers travaillant généralement de manière distincte).

Mais comme l'indique Daniel Fauré, ingénieur thermicien et Délégué général d'Envirobot BDM, « *Rénover étape par étape n'est pas mauvais en soit. C'est l'ordre dans lequel sont réalisés les travaux qui importe. Il faut par exemple isoler sa maison avant de changer le chauffage et non l'inverse* ».

⁴² Voir : <http://polebdm.eu/page/quest-ce-que-la-demarche-bdm>

⁴³ Voir : <http://polebdm.eu/page/ma-maison-bdm>

⁴⁴ Voir : <http://www.negawatt.org/association.html>

⁴⁵ Voir en annexe.

Il reste que s'il est plus difficile d'investir dans une rénovation globale, son coût à moyen et long terme s'avère moins important que la somme des travaux entrepris étape par étape, ne serait-ce que parce que ces derniers impliquent à chaque fois une mise en chantier spécifique et que le risque d'une absence de cohérence entre ces différents travaux peut engendrer des surcoûts (dont des problèmes de surdimensionnement ou de sous-dimensionnement de matériaux et systèmes).

Il faut noter aussi que les rénovations par étape sont réalisées généralement par des propriétaires occupants⁴⁶, ce qui tend à confirmer que **l'acquisition-amélioration d'un bien est plus favorable à une amélioration globale du bâti.**

L'Observatoire OPEN de l'ADEME note d'ailleurs que le panier moyen de travaux de rénovation énergétique s'établissait en 2013 à 5 210 € TTC, contre 6 870 € TTC en 2006. Un montant moindre que l'Observatoire explique à la fois par « *une baisse du nombre des transactions immobilières, et en conséquence du nombre des opérations d'acquisition-amélioration qui sont souvent source des travaux les plus lourds* ».

Performance énergétique : savoir d'où on part pour savoir où on va

Faisons tout de même un focus sur la performance énergétique, corolaire de l'enjeu climatique.

Le référentiel BBC-Effinergie Rénovation, exigé dans la démarche BDM, propose, à l'instar de la RT 2012 dans le neuf, des modulations climatiques et altimétriques à l'objectif de 80 kWhEP/m².an. en fonction des différentes zones climatiques. Mais à ces modulations, il faut ajouter la prise en compte de la spécificité de chaque bâtiment existant, et donc la diversité des situations rencontrées : diversité de typologies et de qualité de bâtiments, diversité d'états d'entretiens, diversité d'usages...

Ainsi, plutôt que de fixer un niveau de performance énergétique uniforme et maximal, l'enjeu est donc de trouver le gain énergétique optimal atteignable au regard de l'état de départ du bâtiment, dont son étiquette énergétique, du budget disponible, et des travaux à mener.

Un bien peut par exemple passer d'une étiquette F (consommations situées entre 331 et 450 kWhEP/m².an) à une étiquette C (consommations situées entre 91 et 150 kWhEP/m².an)⁴⁷, avec un budget maîtrisé et un gain énergétique conséquent, alors que le passage à l'étiquette B ou A, impliquerait un budget trop important au regard du gain énergétique supplémentaire.

Par ailleurs le gain énergétique doit aussi être réfléchi en fonction de la quantité de matériaux utilisée et de leur énergie grise⁴⁸. En effet l'atteinte des niveaux supérieurs de l'étiquette énergétique peut nécessiter le recours à un volume de matériaux (une certaine épaisseur d'isolant par exemple) dont la quantité d'énergie utilisée pour les fabriquer peut annuler la réduction de consommation obtenue à l'échelle du bien immobilier.

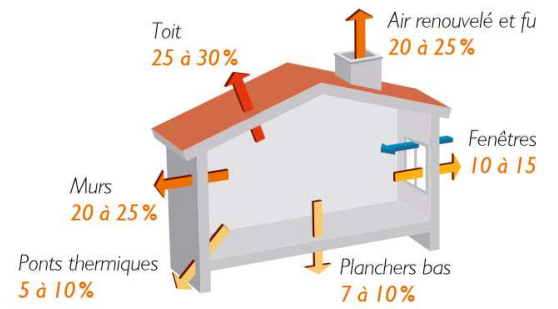
⁴⁶ Voir l'étude 2014 de l'Observatoire OPEN de l'ADEME : <http://www.presse.ademe.fr/wp-content/uploads/2015/01/5434-Ademe-Open2013Web.pdf>

⁴⁷ Voir l'ensemble de l'étiquette énergie : <http://www.rt-batiment.fr/batiments-existants/dpe/presentation.html>

⁴⁸ Énergie grise : quantité d'énergie nécessaire au cycle de vie d'un matériau ou d'un produit : la production, l'extraction, la transformation, la fabrication, le transport, la mise en œuvre, l'utilisation, l'entretien puis pour finir le recyclage.

Pour des propositions de travaux de performance énergétique cohérents, l'UFC Que Choisir préconise de réaliser un état des lieux préalable du bâti en tenant compte de 3 critères essentiels :

- Une évaluation des matériaux qui composent **l'enveloppe du logement** avec l'isolation du toit, des murs, du sol et des éléments constituant les ouvertures ;
- Une évaluation **de la ventilation** : il est nécessaire de voir l'état de la ventilation car dans un logement très isolé une mauvaise circulation de l'air peut avoir des conséquences sur la qualité de l'air ou dégrader la performance énergétique du logement⁴⁹.
- Une évaluation du **système de production de chaleur** : le professionnel doit inspecter la puissance ou encore l'âge des équipements mais aussi le mode de production.



Pertes de chaleur d'une maison d'avant 1974 non isolée. Illustration du guide pratique de l'ADEME « Isoler son logement » disponible sur : www.ademe.fr

2.2.4. A la fois prolongement de la rénovation et source potentielle de son financement : la surélévation

Encore peu pratiquée, la surélévation d'un bâtiment constitue pourtant une solution technique et financière pour la rénovation à explorer et que l'agent 2.0 pourrait participer à développer.

Nicolas Sarkozy, sous sa présidence, avait tenté avec peu de succès de favoriser l'agrandissement du parc immobilier existant en permettant de construire 30% de plus que les valeurs de Coefficient d'Occupation des Sols (COS). Il faudra donc observer si les mesures prises dans le cadre de la Loi ALUR ont plus d'effet sur le développement des surélévations de bâtiments (dérogation au cas par cas aux règles du plan local d'urbanisme dans la délivrance de permis de construire pour les projets de surélévation et suppression du COS dans le PLU).

Pour l'intérêt général, la surélévation, par la création d'étages et donc de surfaces supplémentaires, a l'avantage d'apporter une réponse au manque de foncier, particulièrement en région PACA, et à l'impératif de densification urbaine qui en découle, et de pouvoir se faire avec des systèmes constructifs à forte qualité environnementale, notamment avec de la construction bois.

Pour l'intérêt particulier du bien surélevé et de son propriétaire, cette solution a l'avantage d'être adaptée à différents types de bâti, dont ceux nécessitant des structures légères, et elle peut constituer la pierre angulaire du financement de la rénovation de l'ensemble du bâtiment rénové. En effet, le bien créé par la surélévation peut participer au financement de la rénovation de l'ensemble du bâtiment par sa vente, ou par sa location. Une réponse à l'enjeu de la réhabilitation largement sollicitée à Berlin pour rénover certains habitats collectifs de la partie est de la ville après la chute du Mur, et avec des solutions techniques qui se développent également dans le sud de la France⁵⁰. L'agent 2.0 pourrait donc identifier les cas de figure où cette solution pourrait être envisagée et assurer la commercialisation du bien supplémentaire ainsi créé.



Illustration de surélévation tirée du Carnet de voyage d'étude à Berlin en 2011, réalisé par Julien Rodriguez, en ligne sur l'enviroboite, centre de ressources en ligne d'Envirobat BDM. Voir : <http://www.enviroboite.net/berlin-ville-reinventee>

⁴⁹ Voire même une dégradation rapide du bâti ancien, jusqu'à le mettre en péril.

⁵⁰ A l'instar du concept Taki de l'architecte Jérôme Solari en cours de développement pour s'adapter à la surélévation : <http://www.enviroboite.net/habitat-taki-la-maison-perchee-marseille-13>, et de chantiers récents tels que celui de l'architecte Joëlle Burle à Marseille : <http://www.enviroboite.net/habitat-maison-mauvestis-marseille-13>

2.2.5. Pour une démarche aboutie : matériaux biosourcés et matériaux récupérés

Pour que la mission de l'agent immobilier 2.0 soit écologiquement aboutie, il pourrait également favoriser l'utilisation de matériaux biosourcés⁵¹ et il pourrait également faire le lien entre différentes rénovations afin que les matériaux issus d'un chantier puissent être réutilisés sur un autre. Les démolitions partielles d'un chantier de rénovation produisant des quantités importantes de matière en partie réutilisable (pierres, briques, éléments de structure,...).

Une démarche prônée notamment par Valérie Decot, Architecte, agence Atelier de la rue Kléber⁵² à Marseille, et Présidente du Syndicat des Architectes des Bouches-du-Rhône⁵³ : « *Il y a vraiment des choses intéressantes à faire en réhabilitation, restructuration, rénovation, réutilisation. Il y a de vrais enjeux à donner une nouvelle vie à un bâtiment. Je crois qu'il faut réfléchir autrement, notamment dans le réemploi des bâtiments ou des matériaux. Pouvoir se passer des matériaux récupérés d'un projet de réhabilitation à un autre serait très intéressant, créer des plateformes de réemploi. Nous n'avons plus les moyens de la tabula rasa, ni en terme de foncier, ni en énergie grise. Démolir pour reconstruire des bâtiments neufs, est une démarche qui faisait fi de la planète et qui appartient au passé. Dorénavant, il est de notre responsabilité de bâtisseurs d'économiser la terre et la matière.* »

2.2.6. Travaux légers ou conséquents ?

Pour pouvoir réfléchir la mission de l'agent 2.0 il nous faut déterminer des seuils de montants de travaux de rénovation qu'il est amené à accompagner. Ces chiffres, indiqués ci-dessous, sont appelés à être ajustés en fonction des avis et expériences existants sur le sujet.

Dans son activité de transaction, et donc dans l'accompagnement à l'amélioration des biens, l'agent 2.0 est amené à intervenir sur des bâtiments de petite ou moyenne taille : maisons individuelles et petit habitat, petits immeubles de bureaux et commerces (les transactions de bâtiments de tailles plus importantes étant assurées par d'autres acteurs immobiliers à une autre échelle).

Nous considérons donc pour fixer une fourchette, que l'agent 2.0 gère des transactions de biens situés en général entre 0 et 1 200 m² (la surface par exemple d'un petit immeuble d'habitat collectif). Si on s'en tient aux calculs de coût de rénovation indiqués sur l'outil 123réno on arrive à une moyenne d'environ 400 €/m² rénové. Notre fourchette de montants de travaux accompagnés par l'agent 2.0 se situe donc entre 5 000 et 480 000 euros. Il pourra évidemment être amené à accompagner des rénovations supérieures à 480 000 euros, par contre nous estimons que les travaux inférieurs à 5 000 euros ne relèvent pas de la présente prestation mais d'un simple conseil gratuit similaire à ceux qu'il apporte déjà (exemple : pour des travaux d'embellissement du bien).

Dans cette fourchette, nous classerons les travaux en deux catégories en fonction de leurs montants:

- Les travaux dits « légers » : ceux situés entre 5 000 et 30 000 euros
- Les travaux dits « conséquents » : ceux situés entre 30 000 et 480 000 euros.

⁵¹ Matériaux issus de la biomasse d'origine végétale ou animale, et qui ont un bilan énergétique moins lourd que les matériaux de construction conventionnels. Voir sélection de ressources sur l'enviroboîte :

<http://www.enviroboite.net/selection-de-ressources-sur-les-materiaux-biosources>

⁵² Voir l'intégralité de son interview en annexe.

⁵³ Voir : <http://sa13.fr/>

2.3. En lien avec quels professionnels ?

La vente d'un bien va nécessiter la réalisation d'un certain nombre de diagnostics obligatoires listés en première partie du mémoire et donc de faire appel aux professionnels qualifiés pour les réaliser. Ensuite, c'est l'échelle du projet de rénovation qui va déterminer les professionnels avec lesquels l'agent immobilier va être amené à travailler, dans un rôle consistant à s'assurer du bon déroulement du projet.

2.3.1. Un acteur clé : l'architecte

Idéalement, tout projet de rénovation devrait pouvoir bénéficier d'une expertise permettant de déterminer précisément les besoins de travaux, et l'architecte semble le plus à même d'apporter ce regard expert car il dispose de la vision la plus globale du projet à l'interface des différentes exigences, qu'elles soient architecturales mais aussi techniques, patrimoniales, ou liées aux usages.

Valérie Décot, dit à ce propos : « *Le regard de l'architecte est indispensable sur un projet quelle que soit sa taille. Car son approche sera globale et bénéfique à l'amélioration de l'existant. Il aura non seulement un regard technique (thermique, acoustique, réglementaire...), mais aussi des préoccupations quant à l'amélioration générale que peut apporter le projet de rénovation, vis à vis du confort et des usages. Il fera des propositions en prenant en compte l'ensemble des critères et des objectifs visés, en commençant par une recherche historique sur le bâtiment, qui apporte toujours des enseignements sur ce qui doit ou peut être fait, sa valeur patrimoniale, et en allant jusqu'à faire réfléchir le client sur les usages attendus, qu'il n'a pas toujours formulés initialement, ou sur l'évolution à long terme du bâtiment.* »⁵⁴.

L'architecte peut également permettre des économies en évitant des surestimations de travaux par un cadrage précis des besoins de rénovation. Mais pour qu'il assure pleinement ce rôle d'expertise il faut qu'il dispose des compétences de base sur la thermique, le bioclimatisme⁵⁵ et l'approche contextuelle et environnementale des bâtiments (prise en compte du contexte et des exigences du projet) ; qu'il puisse éventuellement faire une thermographie⁵⁶, qu'il ait suivi les formations continues complémentaires pour une approche précise de ces questions, voire qu'il dispose d'une double compétence d'architecte-ingénieur, qui, contrairement à d'autres pays où elle est largement répandue, se développe timidement en France⁵⁷.

Il reste à préciser dans quelles conditions un architecte peut amener son expertise car en fonction de la taille du chantier, celle-ci peut représenter un coût important au regard du budget total.

2.3.2. Pour les travaux légers : l'architecte et l'artisan

Bien que non obligatoire, le regard d'un architecte⁵⁸ est donc préconisé sur ces rénovations, pour les raisons invoquées ci-dessus. Il serait alors sollicité pour une mission d'étude des besoins via un forfait d'intervention, et ne serait pas sollicité pour assurer un travail de maîtrise d'œuvre, de conception, et de suivi des travaux.

⁵⁴ Voir aussi le communiqué de l'Union des Architectes à ce propos : <http://syndicat-architectes.fr/actions/transition-energetique-et-rge/>

⁵⁵ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Architecture_bioclimatique

⁵⁶ A faire si possible en hiver, saison logiquement la plus propice pour identifier les défauts thermiques.

⁵⁷ Voir le double cursus Architecte-Ingénieur proposé depuis 2010 par Polytech'Marseille et l'Ecole Nationale Supérieure d'Architecture de Marseille : <http://www.marseille.archi.fr/enseignements/double-cursus/>

⁵⁸ Légalement l'intervention de l'architecte est obligatoire quand il y a dépôt de permis de construire ou déclaration préalable de travaux, quand la surface de plancher est supérieure à 170 m² et/ou que les façades sont modifiées.

Les artisans et petites entreprises de mise en œuvre constituent les principaux interlocuteurs des petits chantiers de rénovation. Si l'UFC Que Choisir déplore que les propositions de travaux faites par les professionnels aux particuliers sont souvent incohérentes⁵⁹, nombre d'entre eux disposent d'un réel savoir-faire technique et permettent d'aboutir à des rénovations de qualité.

Idéalement, l'agent 2.0 et son client doivent pouvoir traiter avec un seul interlocuteur lorsqu'il y a plusieurs postes de travaux, une entreprise générale tous corps d'état (TCE) assurant les différents lots, ou un groupement momentané d'entreprises⁶⁰, un gage de coordination et de simplification de la phase travaux.

2.3.3. Pour les travaux conséquents : tous les pros de l'acte de bâtir

Dans ce cas ce sont l'ensemble des professionnels du bâtiment qui peuvent être sollicités, notamment ceux de la maîtrise d'œuvre : architectes, ingénieurs, thermiciens, bureaux d'études ; et les professionnels de la mise en œuvre : qu'il s'agisse d'entreprises TCE ou d'entreprises par lot (terrassement – VRD, gros œuvre - maçonnerie, charpente, couverture zinguerie, étanchéité, traitement de façades, isolation thermique par l'extérieur, plâtrerie – cloisons – isolation par l'intérieur, menuiseries intérieures, menuiseries extérieures, électricité-ventilation, plomberie sanitaire, revêtement de sol, peinture, chauffage...).

A noter l'existence des Architectes, un réseau national d'architectes contractants généraux, qui maîtrisent l'ensemble de l'opération et permettent au maître d'ouvrage de n'avoir qu'un interlocuteur pour la réalisation de son projet⁶¹.



2.3.4. Des professionnels compétents

L'agent immobilier 2.0 doit s'assurer de la compétence des professionnels qui sont sollicités pour intervenir sur l'amélioration des biens.

Dans son étude qui pointe les dysfonctionnements du système de rénovation énergétique des logements, l'UFC-Que Choisir dénonce les « fausses promesses » du label RGE (Reconnu Garant de l'Environnement)⁶², mais il préconise aussi le renforcement de ce qui constitue le seul signe de reconnaissance propre à l'ensemble des professionnels de la mise en œuvre. Par ailleurs certaines aides financières et incitations à la rénovation énergétique, dont le Crédit d'Impôt Transition Énergétique, sont soumis au recours à des professionnels reconnus RGE⁶³.

Au sein des deux organisations professionnelles de la construction, le label RGE a été rattaché à leurs propres démarches de reconnaissance de compétences des professionnels : les Pros de la performance énergétique pour la Fédération Française du Bâtiment⁶⁴, et les Eco-artisans pour la CAPEB⁶⁵. A ces deux qualifications de la capacité des entreprises à réaliser des travaux visant

⁵⁹ Voir : http://image.quechoisir.org/var/ezflow_site/storage/original/application/12835fea24fb2fdb9cc24731d1c2a7e1.pdf

⁶⁰ Voir : <http://www.capeb.fr/groupement-momentane-d-entreprises-gme/>

⁶¹ Voir : <http://www.architecteurs.fr/>

⁶² Voir l'étude de l'UFC – Que Choisir :

http://image.quechoisir.org/var/ezflow_site/storage/original/application/12835fea24fb2fdb9cc24731d1c2a7e1.pdf

⁶³ Voir les différentes qualifications RGE : <http://jesuisprojemeforme.com/pourquoi-et-comment-devenir-rge>

⁶⁴ Voir : <http://www.performance-energetique.lebatiment.fr/>

⁶⁵ Voir : <http://www.eco-artisan.net/>

l'efficacité énergétique, s'ajoutent celles de Qualibat sur les travaux isolés ou les offres globales⁶⁶. Qualibat assure par ailleurs l'instruction des dossiers de demande de reconnaissance RGE, permettant ainsi de garantir les compétences des entreprises retenues. Chaque entreprise certifiée ou qualifiée dans le domaine des énergies renouvelables, de l'efficacité énergétique ou de la rénovation énergétique est donc censée pouvoir fournir à ses clients des informations sur l'intérêt technique et économique des solutions proposées.

Il convient en parallèle de vérifier l'expérience des entreprises sur des chantiers de rénovation énergétique et de qualité environnementale. Idem pour les architectes, qui par contre ne sont pas soumis au label RGE, puisque considérés comme formés aux enjeux environnementaux à travers leur cursus⁶⁷ et leur inscription à l'Ordre des Architectes, contrairement à d'autres maîtres d'œuvre tels que les bureaux d'études thermiques, concernés désormais par le « RGE études »⁶⁸.

2.4. Rénovation-vente et acquisition-rénovation : accompagnement similaire mais phasage différent

2.4.1. Le contenu de l'accompagnement à l'amélioration du bien

Comme précisé dans la partie suivante l'accompagnement de la rénovation-vente et celui de l'acquisition-rénovation répondent à deux phasages différents, mais il comprend les mêmes missions à savoir :

1. L'appui à la définition des besoins de rénovation
2. La consultation des professionnels
3. L'appui au montage financier du projet
4. Le suivi des travaux
5. La sensibilisation au bon usage énergétique du bâtiment et la réalisation d'un retour d'expérience de la rénovation

Ces missions viennent compléter le rôle et les conseils que l'agent immobilier assure déjà dans le cadre d'une transaction, listés en partie 1.3 du mémoire. Dans cet accompagnement l'agent immobilier 2.0 est l'interlocuteur principal du projet de rénovation, il le mène avec la plus forte proximité possible avec le client, car même si celui-ci ne dispose pas du temps pour gérer la rénovation ou qu'il ne souhaite pas le faire, ses besoins doivent être exprimés et notés et il doit prendre part aux décisions importantes sur le projet.

1. L'appui à la définition des besoins

L'agent immobilier 2.0 va constituer un dossier de recueil des besoins de la rénovation⁶⁹ qui servira aux professionnels pour établir leur proposition de travaux. Ce dossier sera alimenté par les résultats des diagnostics obligatoires, par les besoins exprimés par le propriétaire maître d'ouvrage et les besoins de rénovation identifiés soit par l'agent⁷⁰, soit, et de préférence, par un architecte.

⁶⁶ Voir : <http://www.qualibat.com/Views/NomenclatureActivite.aspx?zone=8|86|#86>

⁶⁷ Voir : <http://syndicat-architectes.fr/actions/transition-energetique-et-rge/>

⁶⁸ Voir : <http://www.opqibi.com/page-qualifications-opqibi-et-mention-rge.htm>

⁶⁹ La dénomination de « besoins » en lieu et place de celles de « préconisations de travaux » est indispensable du point de vue assurantiel : voir chapitre 3.3.

⁷⁰ Les fiches conseils par typologie de bâtiment de l'outil <http://www.123reno-med.eu/> peuvent lui être utiles à ce titre.

Le recours au regard de l'architecte sur l'état des besoins sera suggéré pour les travaux légers, inférieurs à 30 000 euros, et exigé pour les travaux conséquents supérieurs à 30 000 euros. Avec deux niveaux d'intervention possibles de l'architecte : une intervention rapide avec visite des lieux, diagnostic et énoncé des besoins de rénovation et éventuellement des besoins de sondage (sondages de sol, murs, planchers, charpente...), ou une intervention approfondie avec en complément : rapport photo, analyse des données urbanistiques, des potentialités et des résultats des sondages.

L'agent fera valider le dossier de recueils des besoins par le maître d'ouvrage.

Dans le cas de l'acquisition-rénovation, la définition des besoins est susceptible d'intervenir en deux temps : avant l'acte de vente afin de constituer une éventuelle demande de prêt acquisition + travaux, et après l'acte pour affiner les besoins et le projet de rénovation.

2. La consultation des professionnels

Ce dossier sert de support de consultation des professionnels qui se proposent d'intervenir sur la rénovation et qui devront donc tenir compte de l'énoncé des besoins dans leur proposition.

S'il s'agit d'une petite rénovation ce seront directement les entreprises qui répondront à la consultation, si possible en groupement, ou une entreprise générale, et s'il s'agit d'une grosse rénovation ce sera d'abord un architecte qui formulera une réponse pour une première mission de maîtrise d'œuvre de définition du projet, puis ce seront les entreprises qui seront consultées.

Il importe que le choix des professionnels soit fait communément entre l'agent immobilier et le maître d'ouvrage, afin qu'ils soient solidaires dans leur décision et qu'il ne puisse pas être reproché à l'agent de favoriser un professionnel.

C'est d'abord un « pré-choix » de professionnels qui est fait, leurs propositions permettant de chiffrer le budget de la rénovation, et ces choix sont validés (c'est-à-dire que les devis ou contrats sont signés)⁷¹, une fois les financements obtenus.

3. L'appui au montage financier du projet

L'agent 2.0 aide le maître d'ouvrage à monter le budget de la rénovation, et il le conseille sur la manière de financer le projet via des prêts (prêt immobiliers acquisition + travaux, prêt à taux zéro, Eco-PTZ,...), des aides directes nationales ou locales (dont les aides de l'ANAH), des crédits et réductions d'impôts (crédit d'impôt transition énergétique, dispositif Malraux,...), et la valorisation de certificats d'économie d'énergie : **voir le détail des modes de financement de la rénovation en annexe**. Et il aide son client à monter les demandes de financements.

S'il s'agit d'une rénovation conséquente, une première mission de maîtrise d'œuvre sera nécessaire pour chiffrer le coût de l'opération. Les phases de montage financier du projet de rénovation peuvent différer entre la rénovation-vente et l'acquisition-rénovation car dans ce deuxième cas la formulation d'une demande de prêt immobilier acquisition + travaux nécessite un premier budget qui sera ensuite affiné après la vente.

4. Le suivi des travaux

Une fois le budget monté et les financements obtenus le choix des professionnels peut être définitivement validé et les travaux peuvent démarrer. L'agent s'assure que le chantier suit son

⁷¹ Sauf dans le cas où une mission de maîtrise d'œuvre est nécessaire pour définir le budget de la rénovation.

cours et que les délais sont respectés mais il ne doit pas coordonner les entreprises ni faire de préconisation sur la manière dont les travaux doivent se dérouler, sinon il court un risque assurantiel abordé dans le chapitre 2.5 de cette partie et détaillé dans la 3^{ème} partie de ce mémoire.

Si un architecte assure la maîtrise d'œuvre de la rénovation (chantiers conséquents), c'est lui qui est garant de l'interface entre les entreprises, et si ce n'est pas le cas priorité doit être donnée aux groupements d'entreprises dont l'une d'entre elles assure la coordination.

L'agent informe le maître d'ouvrage de ce déroulement ou des éventuels retards ou difficultés que pourrait rencontrer le chantier.

5. La sensibilisation au bon usage énergétique du bâtiment et la réalisation d'un retour d'expérience de la rénovation

Après livraison du chantier, l'agent 2.0 sensibilise les utilisateurs du bâtiment rénové à son bon usage énergétique à partir des préconisations issues des professionnels qui sont intervenus sur le chantier : gestion du chauffage, gestion de la ventilation naturelle, suivi des consommations... Afin de s'assurer de la satisfaction du maître d'ouvrage et des usagers du bien rénové, l'agent immobilier va réaliser, ou faire réaliser, un retour d'expérience de la rénovation avec une grille d'analyse multicritères (consommations réelles au regard des prévisionnelles, confort ressenti, usages...).

Ce retour d'expérience sera communiqué à la fois au maître d'ouvrage et aux professionnels ayant travaillé sur l'opération, pour contribuer à les faire monter en compétences sur la rénovation énergétique et globale.

Voici notre estimation des temps passés par étape de l'accompagnement et par tranches de montants de travaux à confirmer sur le terrain (en nombre d'heures) :

Tranches de travaux	Dénomination travaux	Définition des besoins	Consultation des professionnels	Appui aux demandes de financements	Suivi des travaux	Sensibilisation usage et REX n+1	Total nb d'heures
De 5 à 15 k€	Légers	3	3	3	3	3	15
De 15 à 30 k€	Légers	6	5	4	5	3	23
De 30 à 60 k€	Conséquents	6	8	6	8	4	32
De 60 à 120 k€	Conséquents	10	8	10	8	4	40
De 120 k€ à 240 k€	Conséquents	15	8	14	8	8	53
De 240 k€ à 480 k€	Conséquents	20	10	16	10	8	64

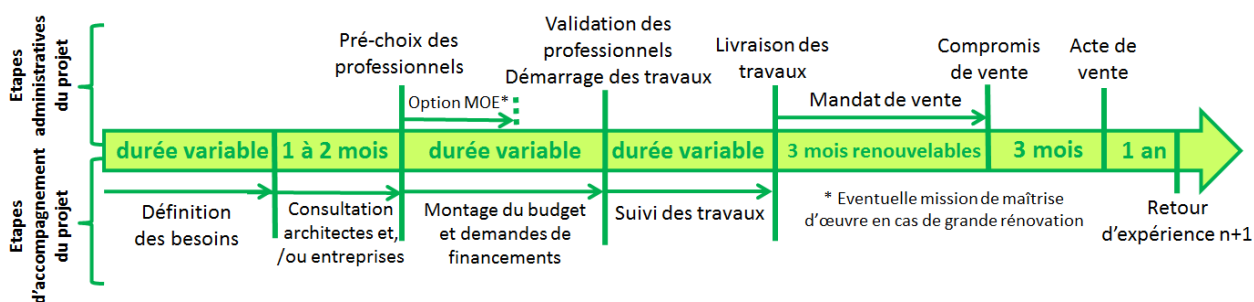
2.4.2. Deux phasages différents

L'accompagnement de la rénovation-vente et de l'acquisition-rénovation combinent les phases administratives classiques d'une transaction immobilière du mandat de recherche ou de vente, à l'acte, en passant par le compromis de vente, avec celles inhérentes à l'amélioration du bien.

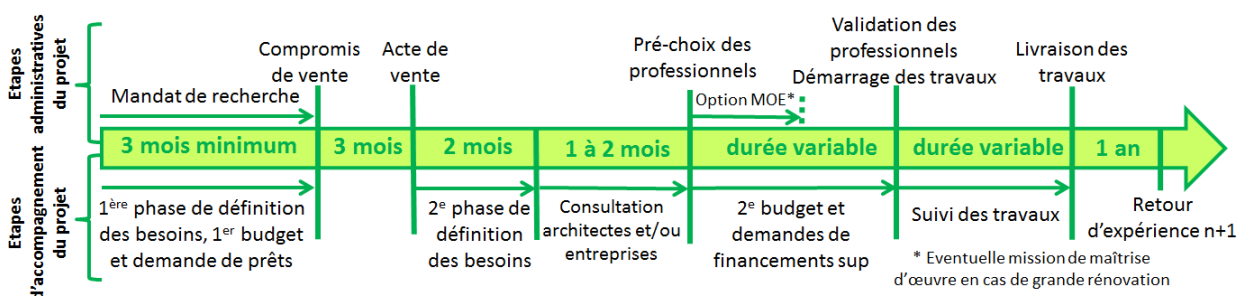
Les indications de durée des deux schémas suivants sont théoriques et dépendent de chaque projet, et du dépôt ou nom d'une déclaration préalable de travaux ou d'un permis de construire. En effet, dans le meilleur des cas (si aucune pièce complémentaire n'est demandée) il faut compter un délai d'1 mois pour l'instruction par la commune d'une déclaration préalable et 3 mois pour un permis de construire (2 mois pour une maison individuelle). Mais ces délais peuvent être portés à 6 mois si le bâtiment se situe en zone de protection du patrimoine architectural, urbain et paysager (les

ZPPAUP de 500 mètres autour des monuments historiques), car dans ce cas l'avis de l'Architecte des Bâtiments de France⁷² est alors exigé sur le permis de construire ou la déclaration préalable.

L'accompagnement de la rénovation-vente :



L'accompagnement de l'acquisition-rénovation :



Dans la 3^{ème} et dernière partie du mémoire nous illustrons le propos par un exemple de rénovation-vente et un exemple d'acquisition-rénovation.

2.5. L'agent immobilier 2.0 est aussi un AMO

Au vu de son rôle dans la rénovation l'agent immobilier 2.0 n'est plus seulement agent immobilier, il devient également **Assistant à Maîtrise d'Ouvrage**, puisqu'il accompagne le maître d'ouvrage à définir, piloter et faire aboutir son projet.

Dans le champ qui nous intéresse, ces postes de l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage tels que définis par l'OPQIBI sont les suivants⁷³ : AMO en administratif et juridique, en finance et économie, en technique, en exploitation et maintenance, en planification stratégique, en Conduite d'opération, en développement durable et en Qualité Environnementale des Opérations (QEO), AMO globale pré-opérationnelle, et AMO relative à la prise en compte du handicap (une dimension accessibilité qui fait entièrement partie de l'amélioration et l'approche qualitative appliquée au bâti).

Nous aboutissons donc au croisement entre un agent immobilier 2.0 et un AMO. L'agent immobilier est renforcé par la compétence technique de l'AMO, et l'AMO est renforcé par la compétence commerciale de l'agent immobilier. Un hybride qui pourrait s'appeler l'AIMO : l'**Assistant Immobilier à Maîtrise d'Ouvrage**. Un **AIMO**, poisson pilote⁷⁴ des maîtres d'ouvrage rénovateurs.

Il reste maintenant à détailler l'approche marketing de cette double compétence et à décrire les conditions juridiques, économiques et commerciales de sa réalisation. Place à la troisième et dernière partie du mémoire.

⁷² Voir : http://fr.wikipedia.org/wiki/Architecte_des_b%C3%A2timents_de_France

⁷³ Voir le détail des postes de l'AMO en annexe

⁷⁴ Voir : <https://www.youtube.com/watch?v=nDQfKKbyv-E>

3^{ème} partie : Approches juridique, marketing, économique, et commerciale de l'agent immobilier 2.0

Argumenter sur l'intérêt d'un agent immobilier 2.0, AIMO et facilitateur d'amélioration du bâti, c'est bien, compléter cette argumentation par une réflexion sur la faisabilité de cette compétence c'est encore mieux. C'est l'objectif de cette troisième et dernière partie.

3.1. L'approche juridique : est-ce permis ?

« Tout ce qui n'est pas interdit est autorisé », ce principe de base du Droit pourrait constituer le seul contenu de ce chapitre. En effet, il n'y a pas de contrainte juridique empêchant l'agent immobilier 2.0 d'assurer une prestation nouvelle et complémentaire de l'habituelle prestation de transaction.

Ni la loi Hoguet du 2 janvier 1970, ni la loi ALUR du 24 mars 2014, ne le lui interdisent, à partir du moment où il respecte toutes les obligations inscrites dans ces lois : possession de la carte professionnelle, garantie financière, assurance responsabilité civile professionnelle, aptitude professionnelle et obligation de formation continue⁷⁵...

L'agent 2.0 doit cependant être particulièrement vigilant quant à ses responsabilités qui sont accrues avec sa mission d'accompagnement à l'**amélioration** des biens.

3.1.1. Une vigilance accrue quant à ses responsabilités

En assurant l'accompagnement et le suivi de l'ensemble de l'opération d'amélioration du bien, l'agent 2.0 augmente ses responsabilités ainsi que le risque assurantiel. D'où cette nécessité de vigilance.

Comme vu en première partie du mémoire, l'obligation de conseil et de renseignement est propre au mandat⁷⁶ qui constitue un document contractuel distinct de celui régissant la prestation d'accompagnement de l'agent. Mais du fait de cette prestation, il est de fait encore plus tenu à conseiller son client et ses co-contractants sur les dimensions techniques, juridiques, administratives ou financières du bien, et à les mettre en garde des éventuels vices.

Le fait qu'il s'agisse de biens ayant un besoin accru de rénovation, nécessite aussi vigilance de l'agent vis-à-vis de sa responsabilité délictuelle, si par exemple l'acquéreur se considère lésé parce que l'état du bien acquis se révèle plus mauvais qu'annoncé et présenté. Un point qui met en lumière le risque de conflit d'intérêts si l'agent immobilier assure à la fois la vente et l'accompagnement post-acquisition d'un bien à améliorer et qui pose la question de savoir s'il doit choisir de travailler soit pour le vendeur, soit pour l'acquéreur, mais éviter de travailler pour les deux parties successivement.

L'agent devra également s'efforcer de garder sa neutralité vis-à-vis des professionnels se proposant de travailler sur la rénovation, pour éviter d'être accusé de favoritisme quant aux professionnels retenus.

⁷⁵ Voir les différentes obligations en première partie du mémoire.

⁷⁶ Responsabilité contractuelle.

Il en va de même à l'égard de ceux qui réalisent les diagnostics obligatoires et ceux servant à estimer la valeur du bien. Un risque de manque d'indépendance des diagnostiqueurs vis-à-vis des agents immobiliers et des entreprises de travaux est pointé du doigt et a fait l'objet de textes réglementaires. L'article L271-6 du Code de la construction et de l'habitation stipule que les diagnostics techniques listés par le dit-Code et cités ci-dessus doivent être établis par une personne qui « ne doit avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance ni avec le propriétaire ou son mandataire qui fait appel à elle, ni avec une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements ». Et un Décret a également été publié en 2010 pour interdire le versement de tout avantage ou rétribution par un diagnostiqueur envers un agent immobilier⁷⁷.

Ce point est à prendre plus particulièrement en compte concernant le recours préconisé à l'expertise de l'architecte au chapitre 2.3. dans le cadre de la prestation de définition des besoins de rénovation pilotée par l'agent. Il importe de préciser et d'afficher que l'analyse faite par l'architecte dans ce cas ne relève pas des diagnostics obligatoires et ne sert pas à estimer la valeur du bien.

Enfin, l'agent devra se prémunir d'éventuelles obligations de résultats de la rénovation en matière surtout de performance énergétique que pourrait vouloir demander le maître d'ouvrage, car le niveau des consommations d'énergie dépend de facteurs que l'agent 2.0 ne peut pas maîtriser, dont en premier lieu, l'usage qui est fait du bâtiment. La maîtrise d'œuvre et le concepteur ont une obligation de moyens, l'entreprise de résultat, mais l'usage reste incontrôlable. Il convient de préciser par ailleurs que le calcul réglementaire, « n'a pas vocation à déterminer les consommations futures d'un bâtiment » comme l'indique le chapitre 1.1 du paragraphe 1 de la RT 2012.

3.1.2. Un risque assurantiel à prévoir

Tout agent immobilier doit justifier d'une assurance en responsabilité civile professionnelle (RC pro), pour ses éventuelles fautes ou erreurs. Mais dans le cas de notre agent 2.0., et de son hybride L'AIMO, celle-ci doit être complétée par une assurance RC pro spécifique à l'activité d'assistance à maîtrise d'ouvrage, puisque l'accompagnement à la rénovation qu'il assure est assimilable à une mission d'AMO. Si un désordre venait à survenir sur le bâtiment, en lien avec la rénovation, la responsabilité de l'agent 2.0 pourrait être engagée et sa simple RC pro d'activité immobilière ne pourrait pas être sollicitée.

Comme le dit Jean-Marc Cluzeau de MBC Assurance construction : « Les agents immobiliers qui souhaitent suivre et accompagner les travaux de rénovation, comme les syndicats de copropriétés, devraient se déclarer auprès d'un assureur comme AMO. Et ce sur tout ou partie des postes de l'assistance à maîtrise d'ouvrage définis par l'OPQIBI (l'organisme de qualification de l'ingénierie)⁷⁸. Le contrat d'assistance à maîtrise d'ouvrage – s'il est soigneusement rédigé et s'il est exécuté fidèlement – n'est pas un contrat de louage d'ouvrage, c'est-à-dire que l'AMO n'est pas considéré comme un intervenant à l'acte de construire. »

Afin de se prémunir de cette confusion des genres, l'agent 2.0 doit se garder de formuler des préconisations de travaux, et se limiter à aider son client à formaliser les besoins liés à la rénovation, tel que décrit dans le chapitre 2.4 du mémoire. Cette précaution doit aussi être prise par l'architecte qui est sollicité par l'agent sur la définition des besoins liés à la rénovation. Par ailleurs l'agent doit se limiter également au suivi du bon déroulement du chantier et ne pas faire de

⁷⁷ Décret paru le 11/10/2010 : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000022913492&categorieLien=id>

La perception de rétributions et avantages par l'agent peut relever de sa responsabilité pénale.

⁷⁸ Voir : <http://www.opqibi.com/>

l'OPC (ordonnancement, pilotage et coordination du chantier), sous peine d'être là aussi assimilé à un locateur d'ouvrage ou à un maître d'œuvre.

Jean-Marc Cluzeau précise néanmoins « *qu'en fonction de la nature des travaux, des contraintes techniques, du coût chantier et du nombre d'intervenants présents sur le chantier, il ne faut pas exclure qu'en cas de sinistre de nature à engager la garantie Dommages Ouvrage, sans possibilité d'identifier clairement tant l'origine que le responsable des désordres, le Maître d'ouvrage pourrait se sentir lésé et engager une procédure judiciaire. En ce cas l'AMO peut, devant un tribunal au même titre que les "locateurs d'ouvrages" tomber sous le coup d'une condamnation in solidum. C'est rare certes mais en l'absence de garantie décennale, l'AMO serait exposé financièrement.* »

La question est donc de savoir si l'agent 2.0 doit également prendre une RC décennale pour couvrir totalement l'ensemble des risques.

Pour cette activité d'AMO, et plus particulièrement **pour** les chantiers conséquents, les étapes du projet seraient couvertes de la manière suivante par les assurances :

Assurances	RC exploitation	RC Pro AMO	RC décennale
Etapes du projet			
Visite du bâtiment et définition des besoins	X		
Suivi des travaux		X	
Après livraison du chantier (besoin assurantiel à confirmer)			?
Indications de tarifs	Généralement rattachée à la RC d'assurance des locaux de l'entreprise ou à la RC Pro	Seule : 1700€/an + 0,45% du chiffre d'affaires RC pro + RC décennale : 3500€/an et 3,5% du CA	Seule : sans objet

3.2. L'approche marketing : cela répond-il à une demande ?

Transition énergétique, rénovation énergétique, qualité environnementale... beaucoup de déclarations peu de résultats.

Dans son étude « Observatoire de la profession d'agent immobilier » l'IFOP, 82 % des personnes interrogées disent attacher beaucoup d'importance à la performance énergétique du logement en cas d'opération immobilière (vente ou location), et 70 % se disent prêts à payer plus cher pour un bien immobilier dont la consommation d'énergie est faible.

Mais ces intentions se retrouvent peu dans l'évolution du marché de la rénovation énergétique qui tend même à se contracter. L'Observatoire OPEN de l'ADEME note ainsi que « *Le nombre de logements bénéficiant d'une réelle amélioration thermique progresse de 1,3 % par an (taux de croissance annuel moyen) entre 2011 et 2013 après une progression annuelle de 6 % entre 2010 et 2011. Cette progression est cependant combinée à une chute sensible des montants unitaires des chantiers et se traduit au final par une baisse de l'activité d'amélioration énergétique de 10,5 % par rapport à 2010.* »

Il reste que ce marché représente tout de même un volume non négligeable de 12,8 milliards d'euros de travaux (pour un total de 39,5 milliards d'euros en 2013 d'entretien-rénovation tous

travaux confondus – cf Observatoire OPEN), et qu’il pourrait être potentiellement bien plus volumineux au regard des besoins de rénovation.

L’argument d’un manque de moyens des acteurs publics et privés ne suffit pas pour expliquer cette absence de généralisation de l’amélioration énergétique du parc bâti. La réponse se trouve aussi dans la difficulté à mobiliser les moyens existants. Les dispositifs d’aides et d’incitation à la rénovation énergétique ne sont pas utilisés à la hauteur de leurs ambitions ou mal ciblés⁷⁹. Et cette absence de massification s’explique aussi par la difficulté des maîtres d’ouvrage (notamment les particuliers et les acteurs économiques de petite taille) à déterminer les travaux à mener et à trouver les professionnels qualifiés pour réaliser ces travaux, dans un contexte de multiplicité de labels et de signes de qualité dans la construction.

L’UFC Que Choisir a pointé la nécessité de répondre au besoin de conseil et d’accompagnement des particuliers (auxquels on peut ajouter les propriétaires de bureaux et commerces qui ne disposent pas des moyens de mobiliser ce conseil), et donc le manque flagrant d’un acteur capable d’aider ces maîtres d’ouvrage à faire éclore leur projet et à mener la complexité d’une rénovation énergétique et globale. Et il y a peu de place pour un métier nouveau en dehors des dispositifs financés par les pouvoirs publics qui ne peuvent assurer qu’une partie de l’accompagnement à l’amélioration énergétique des biens (Points Info Rénovation Services et Espaces Infos Energie⁸⁰, et Plateformes de la Rénovation Énergétique de l’Habitat⁸¹). Il a même été envisagé en Vendée de confier cette mission aux facteurs de La Poste⁸², une manière de compenser leur perte d’activité devant la croissance des échanges internet, mais les Architectes se sont indignés et ont dénoncé ce partenariat⁸³.

Il s’agit donc de rattacher ce service aux **fonctions existantes** et qui **interviennent dans le champ du patrimoine bâti**. Couvrir ce besoin est la raison d’être et le **positionnement marketing de l’agent immobilier 2.0**, et constitue une réponse à la nécessité des agents de gagner en légitimité et en valeur ajoutée.

Sans pouvoir déterminer encore avec certitude le chiffre d’affaires potentiel de l’activité de transaction avec accompagnement à l’amélioration du bien (cf partie 3.3. ci-dessous), ce service peut néanmoins être proposé à la clientèle en parallèle d’une activité classique de transactions immobilières « simples », et nécessite une **étude de marché** à l’échelle du territoire couvert par chaque agent et agence.

Il y a néanmoins matière à réaliser aussi une étude de marché d’une activité immobilière qui serait dédiée exclusivement aux biens à valeur verte et à l’amélioration du parc existant. Dans ce cas nous considérons que le marché est à aborder à minima à l’échelle d’une grande agglomération ou d’un département pour qu’il y ait suffisamment d’offre et de demande.

⁷⁹ Voir l’article d’Actu-environnement.com du 03/02/2015 : <http://www.actu-environnement.com/ae/news/aides-renovation-energetique-batiments-plf-2015-23784.php4> et le rapport « Financement des travaux de rénovation thermique par les ménages modestes », du CGDD, de l’IGAS et de l’IGF de juin 2014 : http://www.territoires.gouv.fr/IMG/pdf/140624_rapport_redouin_baietto_beysson.pdf

⁸⁰ Voir : <http://www.ademe.fr/collectivites-secteur-public/integrer-lenvironnement-domaines-dintervention/renovation-lhabitat/doter-soutenir-point-renovation-info-service-pris>

⁸¹ Voir : <http://www.ademe.fr/collectivites-secteur-public/integrer-lenvironnement-domaines-dintervention/renovation-lhabitat/dossier/organiser-plateforme-renovation-energetique/enjeu-collectivites>

⁸² Des facteurs 4 ?

⁸³ Voir : <http://legroupe.laposte.fr/Espace-Presses/Liste-des-communiques/Le-Conseil-General-de-Vendee-et-le-Groupe-La-Poste-signent-un-partenariat-de-Recherche-Developpement-en-matiere-de-transition-energetique>, et : <http://www.architectes.org/actualites/des-facteurs-pour-le-diagnostic-energetique-un-partenariat-dangereux-entre-la-poste-et-le-departement-de-la-vendee/>

Ebauche d'étude de marché d'une activité immobilière à valeur verte avec localisation géographique non précisée :

1) Tendances et potentiel du marché :

- Marché de la transaction immobilière en baisse et marché de la rénovation énergétique en contraction.
- Mais tendance forte vers l'immobilier à valeur verte, les biens performants énergétiquement se vendant mieux que les autres.

2) La demande : typologie de clientèle, besoins, et attentes

- Clientèle cible : celle souhaitant être accompagnée dans l'amélioration et la valorisation d'un bien en vente ou acquis (particuliers et entreprises de petite taille dans le tertiaire et le commerce), clientèle disposant de moyens pour rénover ou éligible aux aides à la rénovation, clientèle sensible à la qualité environnementale et globale de son bien.
- Territoire : grande ville, métropole, département
- Besoin d'accompagnement à l'amélioration énergétique et globale des biens immobiliers.

3) L'offre : biens concernés et concurrents

- Biens concernés : les biens ayant déjà fait l'objet d'une rénovation ou d'une conception avec approche environnementale (encore peu nombreux d'où nécessité d'un territoire large de chalandise) et tous ceux faisant l'objet d'une transaction et nécessitant une rénovation, plus particulièrement dont le propriétaire ne souhaite pas gérer la réhabilitation.
- Concurrents : très peu d'acteurs spécialisés dans l'immobilier à valeur verte à destination des particuliers ou des entreprises.

4) L'environnement du projet :

- Une prise de conscience croissante de l'importance de la performance énergétique des biens immobiliers.
- Des dispositifs d'aides et d'incitation à la rénovation énergétique renforcés.
- Mais un marché de la rénovation énergétique qui peine à décoller.

3.3. L'approche économique : pâtes ou langoustes ?

L'accompagnement à l'amélioration du bâti par l'agent immobilier 2.0 peut-il être rentable ?

Nous supposons qu'il peut difficilement l'être⁸⁴ et nous considérons même que sa vocation première n'est pas de dégager des bénéfices.

Son objectif est autre. En plus de permettre aux biens de s'améliorer il peut constituer un réel vecteur de fidélisation de la clientèle, par la solidarité commune autour du projet de rénovation qu'il induit, et favoriser et justifier ainsi l'obtention de mandats. Un point de vue partagé par Sandrine Moreau gérante d'Airescoop, agence immobilière éco-responsable basée à Marseille : « *Accompagner le vendeur dans son projet de rénovation c'est le fidéliser.* »⁸⁵. Cet accompagnement

⁸⁴ A une autre échelle d'intervention, le projet Ecopro, expérimenté sur le territoire de Marseille, a démontré que sans aide publique l'impulsion et le suivi des rénovations par les syndicats n'était pas viable économiquement du fait de la complexité de ces opérations. Cf l'étude TEC-GERES : Voir : <http://www.prebat.net/IMG/pdf/-17.pdf>

⁸⁵ Voir : <http://www.airescoop.com/>

peut également apporter la valeur ajoutée dont l'agente « conventionnel » semble faire défaut, à l'heure où les moyens de se passer de ses services se développent. Une activité qui légitime donc son rôle et les honoraires issus de la transaction. **C'est donc par la combinaison de l'accompagnement à l'amélioration du bâti et du mandat que la viabilité de l'agent 2.0 se juge.**

En résumé, cette activité ne lui permettra pas directement de manger des langoustes mais elle lui évitera indirectement de ne manger plus que des pâtes.

3.3.1. Comment tarifer et facturer cette prestation ?

La tarification que nous proposons d'appliquer à cette prestation d'accompagnement à l'amélioration du bâti est basée sur les principes et points suivants :

- Une tarification et une facturation distinctes de celles liées au mandat de vente ou de recherche.
- Un **principe de solidarité** dans l'avancement du projet : la prestation ne pourra être soldée qu'à l'aboutissement du projet. Exemple : 1er acompte à la phase de définition des besoins, 2ème acompte après le dépôt des demandes d'aides et solde à la livraison des travaux.
- Une tarification établie en **forfaits en fonction des tranches de montants de travaux et non au pourcentage** (pour limiter la suspicion de vouloir augmenter le montant des travaux pour augmenter la rémunération, suspicion dont font l'objet les syndicats de copropriété).
- **Deux niveaux d'intervention de l'architecte** en phase de définition des besoins : une intervention rapide d'un montant estimé à 1 000 euros, et une intervention approfondie d'un montant estimé à 2 500 euros, des montants forfaitaires à confirmer avec la profession.
- Un tarif horaire de l'agent 2.0 de 80 euros TTC de l'heure (rémunération + charges + frais généraux et de déplacements)⁸⁶, sauf pour la première tranche de travaux où un tarif horaire de 60 euros TTC est appliqué pour aider les clients et projets à petits budgets à se réaliser.
- Des heures passées sur la sensibilisation à l'usage du bâtiment et le retour d'expérience année n+1, car il y a une réelle pertinence à proposer cette sensibilisation de manière gratuite et offerte donc non contraignante pour le client, et parce que le retour d'expérience a une utilité directe pour l'agent 2.0 qui peut capitaliser ainsi sur les résultats des travaux réalisés : qualité des entreprises intervenantes, consommation énergétiques post-rénovation, fonctionnement des systèmes techniques installés,... et qui dispose ainsi de références pour convaincre de futurs clients.
- Ces tarifs et facturations se justifieront en partie au regard des aides que l'agent 2.0 aura contribué à obtenir (voir scénarios ci-dessous) et des éventuelles économies qu'il aura permis d'effectuer par une bonne définition des besoins en amont du projet de rénovation. Il sera donc indispensable **qu'il chiffre et valorise auprès de ses clients à la fois les financements qu'il sera capable d'aider à obtenir et les économies qu'il aura contribué à permettre**, que ce soit celles liées à la bonne définition des besoins de travaux, comme les économies d'énergies dues à la rénovation⁸⁷.

⁸⁶ Base à confirmer, permettant a priori à l'agent 2.0 de manger de temps à autre des pâtes aux langoustes.

⁸⁷ Concernant les chiffrages d'économies induites il ne devra donner que des fourchettes indicatives, plus particulièrement sur les économies d'énergie car elles sont fortement liées à l'usage qui est fait du bâtiment rénové.

- A noter que si la rénovation concerne une maison individuelle, il est possible d'inscrire le projet dans la déclinaison de la démarche Bâtiments Durables Méditerranéens dédiée à cet habitat, « Ma Maison BDM », pour un montant de 95 euros. Un complément de la mission de l'agent 2.0 particulièrement pertinent dans une optique d'approche globale.

Nous proposons donc la grille de tarifs suivante en euros TTC :

Tranches de travaux	Total nb d'h hors REX*	Coût horaire agent 2.0	Coût total agent 2.0 hors REX	Etat rapide des besoins par l'architecte (ERB)	Etat approfondi des besoins par l'architecte (EAB)	Coût total avec ERB	Coût total avec EAB
De 5 à 15 k€	12	60 €	720 €	Optionnel	Non adapté	1 720 €	
De 15 à 30 k€	20	80 €	1 600 €	Optionnel	Optionnel	2 600 €	4 100 €
De 30 à 60 k€	28	80 €	2 240 €	Exigé	Optionnel	3 240 €	4 740 €
De 60 à 120 k€	36	80 €	2 880 €	Exigé	Optionnel	3 880 €	5 380 €
De 120 k€ à 240 k€	45	80 €	3 600 €		Exigé		6 100 €
De 240 k€ à 480 k€	56	80 €	4 480 €		Exigé		6 980 €

* REX : retour d'expérience

3.3.2. Une prestation annexe au mandat de vente ou de recherche

Comme nous l'avons vu dans la 2^{ème} partie du mémoire, l'accompagnement est assuré par l'agent avant la mise en vente ou après l'acquisition du bien. Il s'agit donc d'une prestation qui n'est pas comprise dans le mandat de vente ou de recherche mais qui lui est annexe. L'agent fait donc signer un document contractuel spécifique à sa prestation d'accompagnement⁸⁸.

Les temporalités spécifiques de ces deux mandats (3 mois maximum pour le mandat de vente et 3 mois minimum pour le mandat de recherche, renouvelables dans les 2 cas), ne sont d'ailleurs pas forcément compatibles avec la durée d'un projet de rénovation. Et dans le cas du mandat de vente, la réalisation des travaux de rénovation durant le mandat empièterait sur la phase de commercialisation du bien.

En guise de reconnaissance de la confiance accordée par son client, l'agent 2.0 peut envisager un geste commercial sur le mandat de vente d'un bien dont il aurait accompagné l'amélioration. Un tel geste n'est par contre pas envisageable sur le mandat de recherche puisque l'acquisition intervient avant la rénovation.

Les simulations qui suivent sont réalisées sur la base des moyennes de pourcentages d'honoraires pratiqués par les agents immobiliers sur les transactions : aux environs de 5%.

3.3.3. Simulations de prestations et de chiffres d'affaires

Afin de continuer à appréhender la viabilité économique de l'agent 2.0, voici deux simulations d'accompagnement à l'amélioration d'un bien : une rénovation-vente et une acquisition-rénovation. Les simulations de travaux ont été réalisées avec l'outil 123Réno⁸⁹, et les simulations d'aides ont été réalisées avec l'outil de calcul du site Calculeo.fr⁹⁰.

⁸⁸ Exemple : une lettre de mission.

⁸⁹ Voir : <http://www.123reno-med.eu/votre-projet.html>

⁹⁰ Voir : <https://www.calculeo.fr/>

Simulation 1 : rénovation-vente

Bien immobilier	Petit immeuble de ville d'habitat collectif (1850)  Crédits photos 123 Réno
Données immobilières	R+3, avec 3 appartements T3 de 70 m ² et 1 appartement T4 de 90 m ² , total : 300 m ²
Localisation	Marseille 7 ^e
Informations sur le propriétaire	Propriétaire bailleur Revenus annuels : 72 000 euros
Projet immobilier	Rénovation-vente et mise aux normes pour des acheteurs souhaitant faire de l'investissement locatif. Rendre le bien plus facilement vendable.
Valeur du bien avant travaux	603 000 euros (2 010 euros /m ²)
Caractéristiques techniques du bien avant travaux	Murs, toiture, plancher, non isolés. Menuiseries en simple vitrage Chauffage individuel Chauffe-eaux individuels électriques
Diagnostics énergétiques	DPE collectif : 320 KwhEP/m ² .an (étiquette E) Diagnostic TH-C-E-Ex coll : 395 kWhEP/m ² .an
Travaux effectués	Isolation thermique par l'intérieur côté rue et isolation thermique par l'extérieur côté cour Isolation de la toiture et du plancher Installation de menuiseries double vitrage Installation d'une chaudière bois à granulés Installation de chauffe-eaux thermodynamiques individuels. Installation de brasseurs d'air.
Diagnostic énergétiques après travaux	DPE collectif : 61 KwhEP/m ² .an (étiquette B) TH-C-E-Ex collectif : 64 kWhEP/m ² .an
Montant des travaux	320 €/m ² x 300 = 96 000 €
Financement et aides	6 048 euros de Certificats d'économie d'énergie Et 6 000 euros d'aides de collectivités locales
Fourchette estimation d'économies d'énergie par an⁹¹	Sur base TH-C-E-Ex coll : entre 4600 et 6900 euros par an
Prix de vente du bien	700 000 euros (2 333 euros / m ²)
Montant des honoraires la prestation d'accompagnement	5380 € TTC (tranche 60-120 k€, avec état des besoins approfondi d'un architecte)
Montant des honoraires de la vente	28 000 € TTC (4 % de la vente)
Total des honoraires	33 380 € TTC

⁹¹ Voir méthode de calcul en annexe.

Simulation 2 : acquisition-rénovation

Bien immobilier	Villa Bourgeoise (1850-1945)  Crédits photos 123 Réno
Données immobilières	R+1 de 150 m ²
Localisation	Aix-en-Provence
Informations sur le propriétaire	Propriétaires occupants, mariés, 2 enfants Revenus annuels : 80 000 euros
Projet immobilier	Acquisition-rénovation. Adapter aux besoins du nouveau propriétaire et mettre aux normes.
Prix d'acquisition	453 000 euros (3 020 euros /m ²)
Caractéristiques techniques du bien avant travaux	Murs, toiture, plancher, non isolés. Menuiseries en simple vitrage Chauffage central fioul/gaz et Chauffe-eau électriques
Diagnostics énergétiques	DPE individuel : 222 KwhEP/m ² .an (étiquette D)
Travaux effectués	Nouvelle installation électrique. Construction d'une pergola et scindement d'une pièce en deux. Isolation thermique par l'intérieur et isolation de la toiture et du plancher Installation de menuiseries double vitrage Installation d'un chauffage central 100% bois énergie. Installation d'une ventilation VMC hybride hygro A
Diagnostic énergétiques après travaux	DPE individuel : 32 KwhEP/m ² .an (étiquette A)
Montant des travaux	290 €/m ² x 150 = 43 500 €
Financement et aides	2 386 € de Certificats d'économie d'énergie 6 040 € de Crédit d'impôts Prêt acquisition + travaux (2% TEG) : 268 500 €
Fourchette estimation d'économies d'énergie par an ⁹²	Sur base DPE individuel : entre 1 300 et 2 000 euros par an
Montant des honoraires la prestation d'accompagnement	3 240 € TTC (tranche 30-60 k€, avec état rapide des besoins par un architecte et mission de maîtrise d'œuvre prévue dans le cadre des travaux)
Montant des honoraires de la vente	22 650 € TTC (5 % de l'acquisition)
Total des honoraires	25 890 € TTC

Simulations de chiffres d'affaires annuels :

On estime que l'activité de l'agent immobilier 2.0 est viable si son chiffre d'affaires annuel avoisine les 100 000 euros. Voici deux scénarios : un premier où l'agent travaille sur plusieurs transactions et accompagnement à la rénovation de montants relativement modestes et un deuxième où il assure quelques accompagnements et transactions de montants élevés :

⁹² Sur base de consommations tout électrique, voir méthode de calcul en annexe.

Première simulation de chiffre d'affaires en euros TTC :

Nature de la prestation	Nombre	Chiffre d'affaires	Montant moyen par prestation
Accompagnements rénovation	10	24 300 €	2 430 €
Transactions	10	80 000 €	8 000 €
Total	20	104 300 €	

Deuxième simulation de chiffre d'affaires en euros TTC :

Nature de la prestation	Nombre	Chiffre d'affaires	Montant moyen par prestation
Accompagnements rénovation	5	17 100 €	3 420 €
Transactions	5	90 000 €	18 000 €
Total	10	107 100 €	

Il convient néanmoins d'envisager que l'activité d'accompagnement des rénovations prenne du temps à être identifiée par les clients et à être suffisamment sollicitée pour être pérenne, et qu'elle vienne du coup, du moins au début, en complément d'une activité de transactions classique.

3.4. L'approche commerciale : comment vendre et promouvoir cette compétence ?

Le résultat de l'étude DINAMIC sur la valeur verte des biens immobiliers constitue le meilleur argument qui soit pour vendre la compétence de l'agent 2.0 facilitateur d'amélioration du bâti : les biens les plus performants énergétiquement sont ceux qui se vendent le mieux.

Mais comme un bien immobilier s'accompagne de nombreuses autres attentes que la seule performance énergétique, il convient à l'agent 2.0 de se mettre au service de toutes les dimensions d'un projet de rénovation et valorisation patrimoniale, et de répondre d'abord aux besoins de sa clientèle.

Bernard Helme met aussi en avant la nécessité d'une approche globale tout en pointant l'intérêt de l'approche énergétique lorsqu'il s'agit de territoires où acheteurs et locataires sont particulièrement sensibles aux sources d'économies potentielles d'une rénovation thermique :

« Si l'approche n'est qu'énergétique ce n'est pas motivant, il faut une approche globale qui apporte aussi des réponses en matière de confort, de valorisation patrimoniale. Cependant à Marseille, l'argument en faveur de la rénovation énergétique est qu'ici les revenus sont peu élevés donc parler d'économies de charges, qu'on soit en acquisition ou en locatif, cela a du sens. »

Un autre argument de poids est la réponse directe que l'agent 2.0 apporte à la grande complexité que peut représenter le fait de se lancer dans une rénovation. Il constitue un défricheur dans la jungle technique et administrative inhérente à cette rénovation sur lequel le client doit pouvoir se reposer pour se concentrer uniquement sur le contenu de son projet.

Le développement commercial de l'agent 2.0 passe en tout cas par Internet. Devenu incontournable dans sa pratique commerciale, à la fois comme outil de prospection et comme vecteur de promotion. Il a d'autant plus besoin du web qu'étant sur un segment très spécifique du marché, il doit élargir sa zone de chalandise, qui ne peut être uniquement celle de l'agence traditionnelle de proximité.

Si on peut imaginer que l'agent immobilier 2.0 aura plus de facilités à vendre sa prestation auprès des publics les plus sensibles aux questions environnementales, il doit être en mesure de convaincre tout maître d'ouvrage qui souhaite rénover son bien dans le cadre d'une transaction.

Nous avons donc imaginé un dialogue entre l'agent 2.0 et un acquéreur lambda sous forme d'exercice de persuasion :

Le dialogue se déroule dans une agence particulièrement à la pointe de l'amélioration du bâti, dans une agglomération du sud de la France dont le port aurait été bouché, un jour, par une sardine :

L'acquéreur (A) : *« Bonjour, je cherche à acheter une maison pour mes trois enfants et moi dans les quartiers nord mais j'ai un budget serré et je vais avoir du mal à trouver quelque chose de correct. »*

Après que l'agent immobilier 2.0 (AI2.0) ait posé les questions habituelles lui permettant de mieux cerner le profil et les moyens de l'acquéreur, il lui propose : *« Est-ce que vous seriez intéressé par un bien à rénover ? Cela pourrait tout à fait rentrer dans votre budget et on a des biens en vente.*

A : *Retaper une maison ? Non non, je ne suis pas manuel, les travaux et moi ça fait deux.*

AI2.0 : *Vous n'auriez pas à faire les travaux, ils seraient assurés par des professionnels qualifiés. Vous auriez juste à leur dire vos attentes d'aménagements, d'équipements et de confort.*

A : *Oui mais l'achat plus les travaux ça serait bien trop cher pour moi. Je dois déjà faire un crédit alors si en plus il faut payer des travaux !*

AI2.0 : *Vous avez la possibilité de faire un prêt acquisition + travaux à taux très bas. Et en faisant une rénovation qui rend le bien moins gourmand en énergie, vous pouvez diminuer la facture des travaux avec le système des certificats d'économie d'énergie. En plus vous avez des revenus qui vous permettent d'avoir des aides de l'ANAH et des collectivités.*

A : *Oui mais le prix du gaz et de l'électricité augmentent mais ça reste abordable et payer des travaux pour faire des économies c'est contradictoire. Et puis l'écologie c'est bien mais pas si c'est au détriment du portefeuille.*

AI2.0 : *C'est un investissement au départ, mais comme je vous l'ai dit il y a des financements, et non seulement vous aurez des factures d'énergie plus basses, mais vous aurez aussi un logement plus confortable, qui résistera mieux au froid l'hiver et mieux au chaud l'été. Et les biens qui ont été rénovés énergétiquement se vendent mieux que les autres, si jamais vous voulez revendre.*

A : *Ok mais faire tous les dossiers d'aides, suivre les travaux tout ça, ça me fatigue d'avance.*

AI2.0 : *On peut vous proposer un accompagnement à la rénovation après l'acquisition du bien. On vous aide à définir le projet, à monter le budget, à demander les aides et on fait le suivi des travaux.*

A : *C'est payant ? C'est cher ?*

AI2.0 : *C'est un forfait qui dépend du montant des travaux et du recours à un architecte pour qu'il aide à définir le projet. Il permet de préciser le besoin de rénovation et d'éviter des surestimations de travaux. Et puis la prestation est compensée, au moins en partie, par les financements qu'on vous aide à obtenir.*

A : *Je vais réfléchir. Mais montrez-moi d'abord les maisons en vente s'il vous plaît.*

To be (peut-être) continued...

Conclusion

L'agent immobilier va contribuer à sauver la planète.

Il y a peu de temps encore cette affirmation aurait sonné comme une simple blague. Le dire provoque toujours des rires. « *L'agent immobilier va sauver la planète? Et bien pas le mien en tout cas !* »⁹³.

L'association des termes « agent immobilier » et « sauver la planète » a des allures d'oxymore, et pourtant la blague pourrait devenir réalité. Dans ce mémoire l'agent 2.0 AIMO est en prise directe avec la rénovation. Il existe encore peu d'exemples d'agents réalisant un tel travail d'accompagnement à l'amélioration globale et patrimoniale des biens. La viabilité économique de ce rôle reste à tester. Mais force est de constater que les professionnels de l'immobilier se saisissent petit à petit du sujet. En guise d'illustration l'article paru sur le site du Moniteur quelques jours avant la finalisation du mémoire, indiquant qu'à partir de l'automne 2015, Orpi allait proposer dans l'ensemble de ses agences un "point conseil performance énergétique" avec un accompagnement personnalisé... avec pour objectif « *de convaincre les vendeurs d'effectuer un diagnostic de performance énergétique et les acquéreurs d'effectuer les travaux pour améliorer cette performance et les guider dans le maquis des aides* »⁹⁴.

Une initiative qui n'est pas sans soulever des questions quant à la nature des conseils qui seront donnés et à la compétence des personnes qui assureront cet accompagnement personnalisé. Mais ces questions se posent de la même manière à notre agent 2.0, qui devra absolument inclure dans sa formation continue les bases de l'approche énergétique et environnementale des bâtiments.

L'initiative d'Orpi a en tout cas séduit Philippe Pelletier, Président du Plan Bâtiment Durable⁹⁵, qui, dans l'article du Moniteur, ouvre des pistes telles que le retrait du marché des logements trop énergivores, et des droits de mutation différenciés selon qu'il y a eu rénovation ou pas. Une approche fiscale donc avec un système de bonus/malus. Philippe Pelletier pense avec enthousiasme qu'un vent de rénovations pourrait alors se lever : « *Avec 700.000 mutations par an, s'il y avait une opération de rénovation à chaque fois, l'objectif de 500.000 rénovations serait aisément atteint !* ».

La réalité risque comme souvent de tempérer les ardeurs. Celle de la dualité frein/moteur du facteur humain, celle du maquis administratif inhérent à tout projet de construction et de rénovation, celle de la difficulté de mobiliser des moyens financiers à la hauteur des enjeux⁹⁶, ou celle encore qui fait qu'un chantier, même avec la meilleure coordination possible de ses intervenants, se déroule rarement comme prévu.

Mais comme nul n'a envie de vivre sur une planète invivable, comme habiter constitue un besoin fondamental, comme il est préférable de réhabiliter que de démolir⁹⁷, et comme il existe de nombreux professionnels capables de concilier intérêt général et intérêt particulier, il se pourrait bien que l'amélioration énergétique et globale de notre cadre bâti commence enfin à se généraliser. C'est à la fois un vœu, une exigence et un impératif auxquels l'agent immobilier peut et doit apporter sa pierre.

Floris VAN LIDTH DE JEUDE

Pour prolonger la réflexion, partager vos expériences, signaler une coquille et pour toute autre remarque⁹⁸, merci d'écrire à l'adresse : floris.vanlidth@gmail.com

⁹³ Entendu récemment en parlant de mon mémoire à un ami.

⁹⁴ Voir : <http://www.lemoniteur.fr/article/la-valeur-verte-nouvel-allie-de-la-renovation-energetique-des-logements-28728199>

⁹⁵ Ex-Plan Bâtiment Grenelle et relais de la politique de l'Etat en matière de performance énergétique des bâtiments.

⁹⁶ Avec cette propension des maîtres d'ouvrage à être moins enclins à investir sur la matière grise (le soft), dont celle de l'architecte, que sur la matière tout court (le dur), et ce aux dépens de la qualité et du coût final du projet.

⁹⁷ Préférable notamment des points de vues social, patrimonial, et environnemental.

⁹⁸ Le mémoire comprend une phrase cachée en lien avec sa problématique. Portez un œil attentif à ce qui pourrait sembler des erreurs de frappe ou de typographie : lettres ou mots soulignés (les lettres en bleu souligné comportent un lien internet), mot ou lettre en gras là où ils n'ont pas de raison de l'être, typographie différente... En associant toutes ces lettres et mots vous reconstituerez la phrase. Si vous la trouvez je vous invite à me l'envoyer. Soyez particulièrement attentif aux notes de bas de page...

Bibliographie

Etudes et rapports :

Sondage « Les Français et les professionnels de l'immobilier : perception, usages et attentes », réalisé par l'IFOP pour le groupe OPTIMHOME en mai 2015 :

http://www.ifop.com/media/poll/3032-1-study_file.pdf

« Valeur verte des logements d'après les bases Notariales BIEN et PERVAL », de l'association DINAMIC, Mars 2015 :

http://www.notaires.fr/sites/default/files/Valeur-Verte_Etude_Mars2015.pdf

« Rénovation énergétique des logements : la piètre performance des professionnels impose une reconstruction du système », étude de l'UFC Que Choisir, Mai 2014 :

http://image.quechoisir.org/var/ezflow_site/storage/original/application/12835fea24fb2fdb9cc24731d1c2a7e1.pdf

« Les copropriétés et la maîtrise de l'énergie », de TEC & GERES, janvier 2014 :

<http://www.prebat.net/IMG/pdf/-17.pdf>

7^{ème} étude de l'Observatoire Permanent de l'amélioration ENergétique du logement (OPEN) de l'ADEME, campagne de 2014 (résultats de 2013) :

<http://www.presse.ademe.fr/wp-content/uploads/2015/01/5434-Ademe-Open2013Web.pdf>

Baromètre des représentations associées à l'immobilier réalisé par l'IFOP pour le groupe Guy Hoquet en juin 2009 : http://www.ifop.com/media/poll/210-1-study_file.pdf

« Financement des travaux de rénovation thermique par les ménages modestes », Rapport du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et de l'Inspection générale des finances (IGF), de juin 2014 :

http://www.territoires.gouv.fr/IMG/pdf/140624_rapport_redouin_baietto_beysson.pdf

Articles web :

Le Moniteur du 09/06/2015 : <http://www.lemoniteur.fr/article/la-valeur-verte-nouvel-allie-de-la-renovation-energetique-des-logements-28728199>

L'Express – Argent du 19/03/2015 : http://votreargent.lexpress.fr/immobilier/enquete-immobilier-le-vrai-montant-des-frais-d-agence_1662770.html

Les Echos, 27/09/2013 : <http://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-79692-la-loi-duflot-alur-quelles-consequences-pour-les-professionnels-de-limmobilier-1019688.php>

Libération du 16/12/2014 : http://www.liberation.fr/societe/2014/12/16/le-lobby-de-l-immobilier-ne-manque-pas-d-air_1165157

La Provence du 18/05/15 : <http://www.laprovence.com/article/actualites/3409028/aix-sera-caniculaire-en-2080-si-rien-nest-fait.html>

Le Monde du 21/10/2014 : http://www.lemonde.fr/international/article/2014/10/21/l-etat-islamique-degagerait-800-millions-de-dollars-par-an-grace-au-petrole_4509942_3210.html

Site Immo matin, article du 19/01/2014 : <http://immomatin.com/articles/sites-de-reseaux/zoom-sur-l-etude-xerfi-les-mandataires-immobiliers-en-pleine-croissance.htm>

Ouvrages :

Jean-Marie Moyse et Guy Amoyel, *Agent immobilier*, Editions Delmas, 11^e édition, 2003

Catherine Charlot-Valdieu et Philippe Outrequin, *Coût global des bâtiments et des projets d'aménagements, Mode d'emploi*, Editions Le Moniteur, 2013

William Dosik, *Le Conseil en gestion de patrimoine*, Editions Lextenso, 7^e édition, 2012

Ludovic Charpentier, *Financement et investissement immobilier*, Editions Economica, 2012

Jean Buathier et René Amirault, *Profession : Agent immobilier*, Editions Eyrolles, 1991

Aldo Sevino et François Petit, *Montages d'opérations immobilières*, Editions EFE, 2012

Jean-Marie Moyse et Guy Amoyel, *Agent immobilier*, Editions Delmas, 16^e édition, 2013-2014

Pascale Clerc-Foechterlin, *L'essentiel du droit de l'immobilier*, lextenso éditions, 4^e édition, 2014-2015.

Annexes

Sommaire des annexes :

Cliquez sur l'annexe qui vous intéresse pour y accéder

1. La réglementation thermique des bâtiments existants.....	43
2. Le label BBC Effinergie Rénovation	44
3. Les diagnostics immobiliers	45
4. Données économiques du marché de l'immobilier	46
5. Les 10 secrets les mieux gardés de l'Immobilier.....	47
6. Extraits de l'étude « La valeur verte des logements » de l'association DINAMIC, Mars 2015	50
7. Extraits du sondage « Les Français et les professionnels de l'immobilier », IFOP, en mai 2015 ..	51
8. Extraits de l'étude « Observatoire de la profession d'agent immobilier », IFOP, juin 2009.....	52
9. Le parc immobilier français.....	53
10. Les principaux modes de financement de la rénovation	54
11. Liste des Solutions Techniques de Référence établie par Olivier Sidler, BET Enertech.....	55
12. Les qualifications de l'assistance à maîtrise d'ouvrage définis par l'OPQIBI :	56
13. Estimations de fourchettes d'économies d'énergie sur base de calcul règlementaire	58
14. Interviews réalisées dans le cadre du mémoire	59

1. La réglementation thermique des bâtiments existants

Extrait du site : <http://www.rt-batiment.fr/batiments-existants/rt-existant-dispositif-general/presentation-generale-dispositif.html>

La réglementation thermique des bâtiments existants s'applique aux bâtiments résidentiels et tertiaires existants, à l'occasion de travaux de rénovation prévus par le maître d'ouvrage.

Elle repose sur les articles L. 111-10 et R.131-25 à R.131-28 du Code de la construction et de l'habitation ainsi que sur leurs arrêtés d'application.

L'objectif général de cette réglementation est d'assurer une amélioration significative de la performance énergétique d'un bâtiment existant lorsqu'un maître d'ouvrage entreprend des travaux susceptibles d'apporter une telle amélioration.

Les mesures réglementaires sont différentes selon l'importance des travaux entrepris par le maître d'ouvrage :

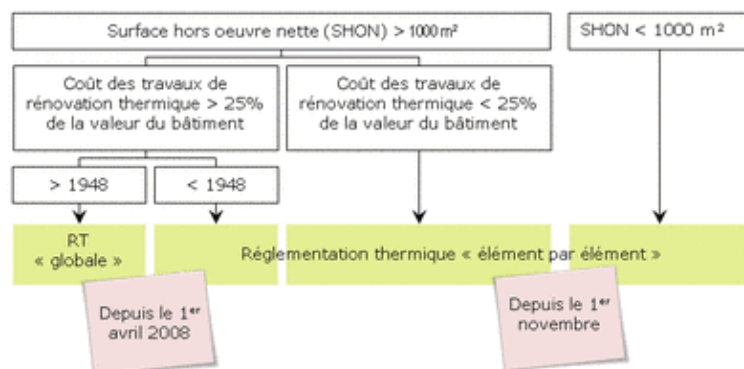
Pour les rénovations très lourdes de bâtiments de plus de 1000 m², achevés après 1948, la réglementation définit un objectif de performance globale pour le bâtiment rénové. Ces bâtiments doivent aussi faire l'objet d'une étude de faisabilité des approvisionnements en énergie préalablement au dépôt de la demande de permis de construire. Ce premier volet de la RT est applicable pour les permis de construire déposés après le 31 mars 2008.

Pour les logements, la réglementation introduit une valeur maximale de consommation. La consommation d'énergie du bâtiment rénové pour le chauffage, le refroidissement et l'eau chaude sanitaire doit en effet être inférieure à une valeur limite qui dépend du type de chauffage et du climat. Cette consommation maximale s'échelonne entre 80 et 165 kWh/m².an en fonction des cas. Pour les bâtiments non résidentiels, les travaux doivent conduire à un gain de 30 % sur la consommation d'énergie par rapport à l'état antérieur.

Voir les pages "[RT existant globale](#)", "[Etudes de faisabilité existante](#)"

Pour tous les autres cas de rénovation, la réglementation définit une performance minimale pour l'élément remplacé ou installé. Ce second volet de la RT est applicable pour les marchés ou les devis acceptés à partir du 1er novembre 2007.

[Voir la page « RT existant par élément »](#)



2. Le label BBC Effinergie Rénovation

Extrait du site : <http://www.effinergie.org/index.php/les-labels-effinergie/effinergie-renovation>

Ce label cible le marché considérable de la rénovation des plus de 31 millions de logements en France et de plusieurs centaines de millions de m² de bâtiments tertiaires, dont plus de 2/3 ont été construits avant 1975, date de la première réglementation thermique en France.

Il bénéficie de l'appellation BBC par l'[arrêté du 29 sept 2009](#) mais uniquement pour les bâtiments construits après 1948. Les bâtiments construits avant 1948 peuvent prétendre au label Effinergie Rénovation, les critères étant les mêmes.

Pour les bâtiments résidentiels rénovés

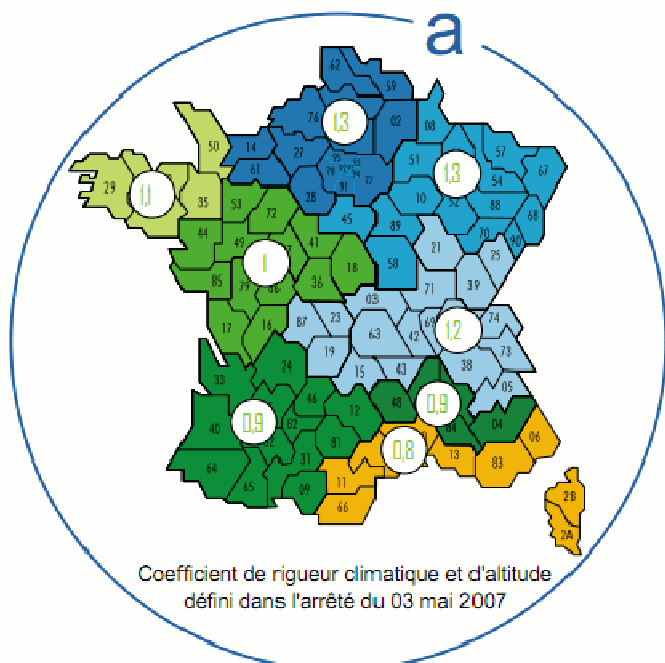
Pour les constructions résidentielles rénovées : objectif de consommation maximale en énergie primaire fixé à **80 kWh/m².an**, à moduler selon la zone climatique et l'altitude. (voir carte ci-dessous)

Les calculs sont faits en utilisant la méthode de calcul Th-CE-ex. Les résultats sont donc en kWh d'énergie primaire par m² de S-RT.

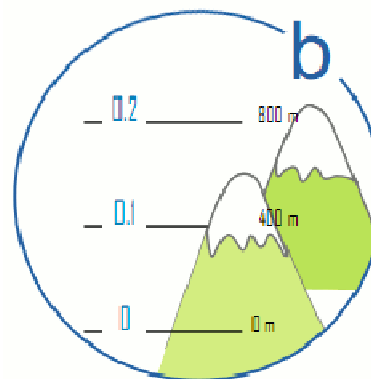
La consommation conventionnelle d'énergie primaire doit être inférieure ou égale à une valeur en kWh/m² d'énergie primaire qui s'exprime sous la forme :

$$Cep_{max} = 80 \times (a+b).$$

Coefficient "a" selon la zone climatique



Coefficient "b" selon l'altitude











Pour les bâtiments à usages autres que d'habitation

La consommation conventionnelle d'énergie primaire du bâtiment pour le chauffage, le refroidissement, la ventilation, la production d'eau chaude sanitaire et l'éclairage des locaux est inférieure de 40% à la consommation conventionnelle de référence définie dans la Réglementation Thermique dite Globale. **Cep < C_{ref} - 40%**

3. Les diagnostics immobiliers

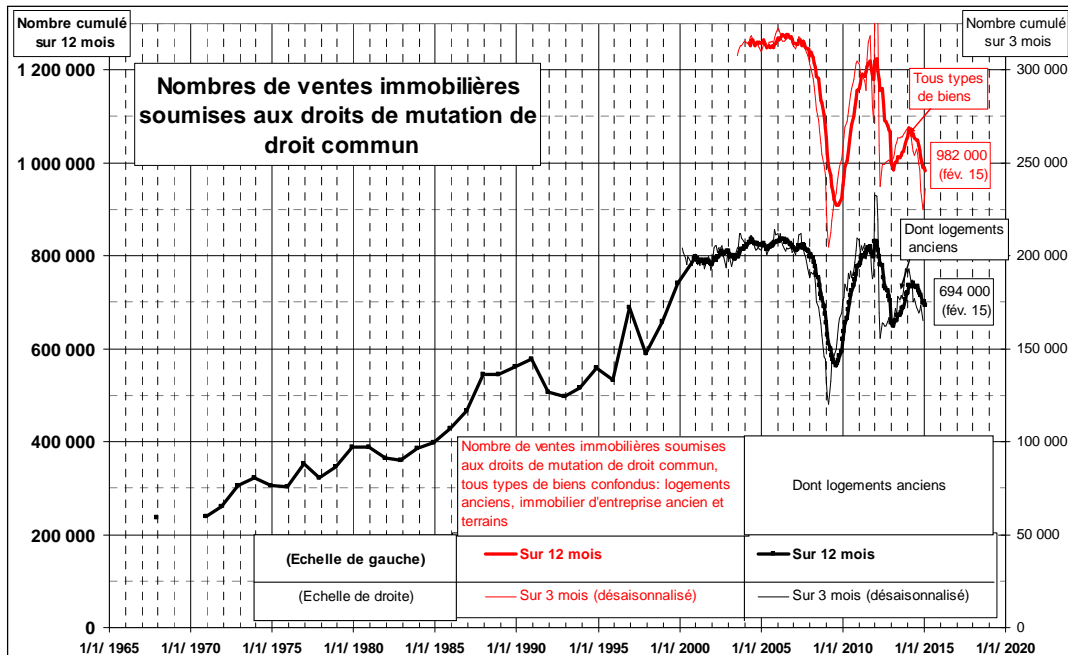


A jour au 01/08/2013

		OBLIGATIONS RELATIVES AUX DIAGNOSTICS IMMOBILIERS CONTENUS DANS LE DOSSIER DE DIAGNOSTICS TECHNIQUES (articles L 271-4 à L 271-6 du CCH)							
		 AMIANTE	 PLOMB DANS LES PEINTURES (CREP)	 TERMITES	 INSTALLATION DE GAZ	 PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE (DPE)	 RISQUES NATURELS, MINIERS ET TECHNOLOGIQUES	 INSTALLATION D'ÉLECTRICITÉ	 ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF
Territoire concerné		Ensemble du territoire	Ensemble du territoire	Zones délimitées par arrêtés préfectoraux	Ensemble du territoire	Ensemble du territoire (en attente d'arrêtés spécifiques aux DOM)*	Zone faisant l'objet d'un PPR ou définie comme une zone de sismicité	Ensemble du territoire	Ensemble du territoire
Immeubles concernés		Immeubles construits avant le 1/07/1997 (date du permis de construire)	Immeubles construits avant le 1/01/1949	Immeubles bâtis	Immeubles dont l'installation de gaz a été réalisée depuis plus de 15 ans	Immeubles bâtis	Tous immeubles	Immeubles dont l'installation électrique a été réalisée depuis plus de 15 ans	Immeubles bâtis non raccordés au réseau public de collecte des eaux usées
Transactions concernées	Vente	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (3)	Oui	Oui	Oui (depuis le 1/01/2011)
	Location	Non mais... (1)	Oui	Non	Non	Oui (3)	Oui	Non	Non
Usages concernés	Habitation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Professionnel / commercial	Oui	Non	Oui	Non	Oui (4)	Oui (6)	Non	Non
Parties concernées pour les immeubles collectifs	Parties communes	Oui (1)	Non mais... (2)	Non	Non	Non (5)	Oui	Non	Non (7)
	Parties privatives	Oui (1)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non (7)
Durée de validité du document		Illimitée	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Si présence de plomb inférieure à certains seuils réglementaires (ou absence de plomb) : illimitée ◆ Si présence de plomb supérieure à certains seuils réglementaires : <ul style="list-style-type: none"> - vente : 1 an - location : 6 ans 	6 mois	3 ans	10 ans	6 mois	3 ans	Moins de 3 ans à la date de l'acte de vente (acte authentique)
Nature du document		Etat mentionnant la présence ou l'absence de matériaux et produits contenant de l'amiante (rapport(s) de repérage et/ou fiche récapitulative du DTA, selon le type d'immeuble objet de la vente)	Constat de risque d'exposition au plomb établi pour les besoins de la vente ou de la location	État relatif à la présence de termites établi pour les besoins de la vente	État des installations intérieures de gaz établi pour les besoins de la vente	Diagnostic de performance énergétique établi pour les besoins de la vente ou de la location	État des risques naturels, miniers et technologiques établi à partir des informations mises à disposition par le préfet	État des installations intérieures électriques établi pour les besoins de la vente	Diagnostic des installations d'assainissement non collectif (ANC) produit par le propriétaire lors de la vente
Sanction(s)		◆ Impossibilité pour le vendeur de s'exonérer de la garantie des vices cachés	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Impossibilité pour le vendeur de s'exonérer de la garantie des vices cachés ◆ Manquement aux obligations particulières de sécurité et de prudence susceptible d'engager la responsabilité pénale du bailleur 	◆ Impossibilité pour le vendeur de s'exonérer de la garantie des vices cachés	◆ Impossibilité pour le vendeur de s'exonérer de la garantie des vices cachés	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Aucune sanction affirmée, simple valeur informative à ce jour ◆ DPE locatif : non opposable au bailleur 	◆ L'acquéreur ou le locataire peut demander la résolution du contrat ou demander au juge une diminution du prix	◆ Impossibilité pour le vendeur de s'exonérer de la garantie des vices cachés	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Impossibilité pour le vendeur de s'exonérer de la garantie des vices cachés ◆ Obligation pour l'acquéreur de mettre en conformité l'installation dans un délai d'1 an après l'acte authentique

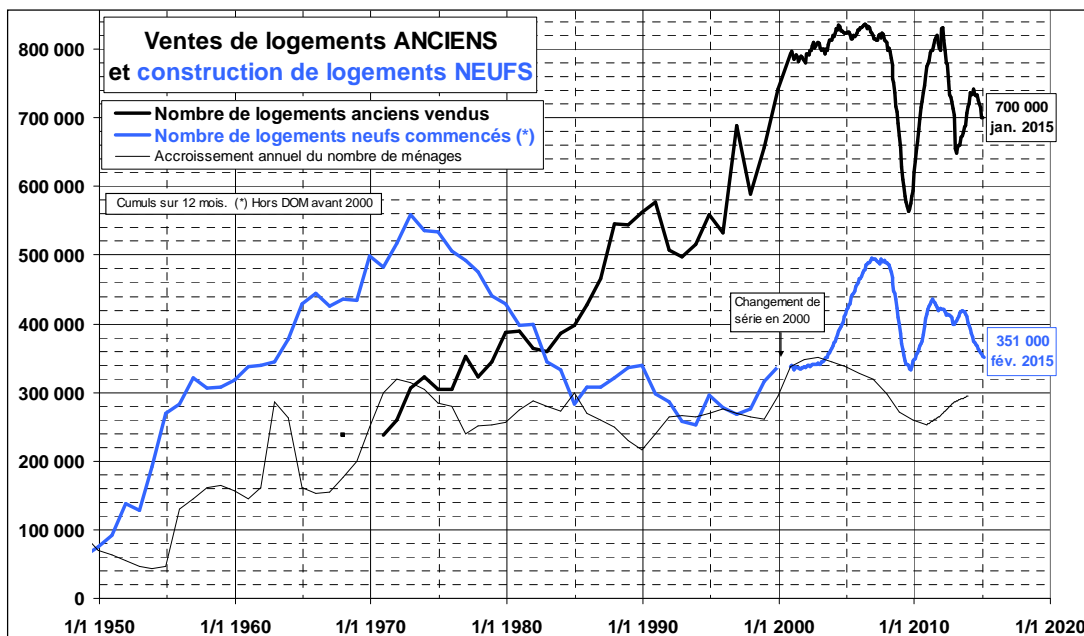
4. Données économiques du marché de l'immobilier

1. Nombre de ventes immobilières soumises au droit de mutation de droit commun et vitesse de rotation du parc de logements



Source: [CGEDD](#) d'après CGDD/SOeS (Existan), DGFIP (Fidji et MEDOC), bases notariales. Les effectifs sont arrondis au millier mais la marge d'erreur est supérieure au millier. La précision des estimations est moins bonne avant 1992. Les ventes taxées au taux de droit commun incluent les ventes de logements anciens (pour environ 2/3 de l'effectif et 80% du montant en moyenne sur l'ensemble de la France), mais aussi les ventes de biens à usage professionnel anciens et de terrains à bâtir non soumis à TVA..Cf. [13], [16] et [18].

2. Ancien et neuf: ventes de logements anciens et construction de logements neufs :



Source : [CGEDD](#) d'après [CGDD/SOeS](#) et INSEE. Cf. [13], [16], [18]. Sur la sensibilité du prix des logements par rapport au nombre de logements construits, cf. [10]. Sur le lien entre demande potentielle de logements et croissance du nombre de ménages.

5. Les 10 secrets les mieux gardés de l'Immobilier

Issus d'une étude réalisée en 2012 par l'IFOP et l'Université Paris Dauphine pour MeilleursAgents.com, et présentés à l'occasion du Salon National de l'Immobilier 2012 dans le cadre d'une conférence interactive avec un sondage un temps réel avec la salle. Via un vote électronique, chacun a pu faire part de ce qu'il savait ou croyait savoir et tous ont pu découvrir que sur le marché immobilier, certaines idées reçues ont la vie dure...

1. La vente en direct, un pari tentant...

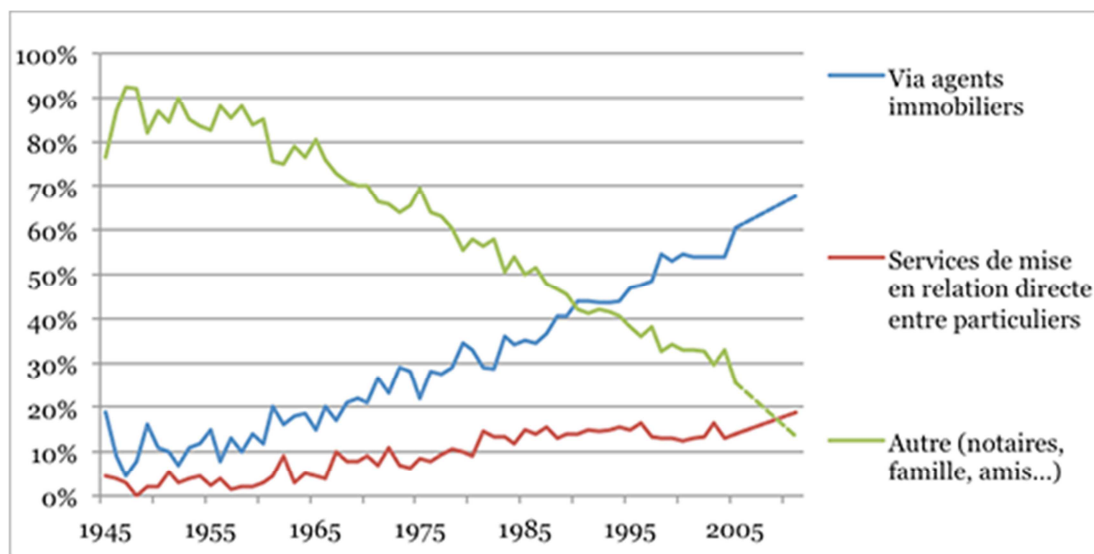
L'étude réalisée en janvier dernier par l'IFOP et l'Université Paris Dauphine pour MeilleursAgents.com, fait ressortir un premier constat : 70% des Français tentent leur chance avec un service de mise en relation entre particuliers pour vendre ou acheter un bien. Une tendance qui s'explique en partie par l'évolution des moyens de communication. De nombreux sites apportent au grand public une gamme d'outils en ligne de plus en plus performants, l'avènement d'Internet facilite les rencontres et permet aux vendeurs de passer des annonces eux-mêmes, aux acheteurs de les consulter en temps réel. Il n'est donc pas surprenant de voir une large majorité de particuliers s'orienter vers ce type de solutions. Vendre ou acheter seul, c'est surtout s'affranchir de frais d'agences jugés abusifs pour un service à la valeur ajoutée mal perçue.

2. ... pour des résultats variables

Selon cette même étude, seulement 19% des ventes sont conclues via un service de mise en relation entre particuliers. Un résultat qui va à l'encontre des idées reçues colportées par les observateurs du marché, à savoir qu'une transaction sur deux est réalisée entre particuliers. En réalité, 68% des ventes sont conclues par les agences immobilières, 19% entre particuliers et 13% par les notaires, amis et autres canaux. Les Français sont donc tentés de vendre en direct, mais l'expertise des agences immobilières reste précieuse pour conclure une transaction.

3. Une tendance constante depuis les années 50

La tendance observée précédemment confirme les résultats de l'étude menée en 2006 par J.Friggit pour le compte du Ministère du logement*.



Depuis 1945, la part de marché des agents immobiliers ne cesse d'augmenter tandis que celle des notaires, amis et famille – la plus importante au milieu du siècle – perd du terrain. Parallèlement, les services de mise en relation entre particuliers gagnent progressivement en popularité mais représentent moins d'une vente sur cinq en 2012.

4. Un mandat exclusif ? Jamais de la vie !

C'est très souvent ce que l'on entend de la bouche d'un vendeur lorsqu'un agent immobilier lui propose l'option du mandat exclusif. Aujourd'hui, cette solution ne représente que 15% des mandats signés. Dans les pays anglo-saxons, plus de 95% des mandats signés sont exclusifs. Pourquoi une telle différence ? Les Français privilégient d'abord le mandat simple pour conserver leur liberté et ainsi éviter de se retrouver pieds et poings liés avec une agence inefficace. Mais surtout, les particuliers n'accordent plus leur confiance aux agences immobilières et préfèrent cumuler les mandats simples dans l'espoir que l'un des professionnels mandatés tire son épingle du jeu.

5. Exclusivité = efficacité

Alors que les mandats exclusifs ne représentent que 15% des mandats d'une agence, on s'aperçoit que sur 100 ventes réussies par une agence immobilières, 40 sont issues d'un mandat exclusif. Le constat est flagrant : le mandat exclusif est bien plus performant que le mandat simple. En confiant la vente de votre bien à un seul agent immobilier, ce dernier sera plus motivé et déterminé à trouver un acquéreur puisque son investissement sera récompensé.

Selon Sébastien de Lafond, ce résultat est tout à fait logique : « si vous demandez à cinq peintres de repeindre votre maison tout en ne promettant de rémunération qu'à l'un d'entre eux, pensez-vous que les peintres prendront la peine de se déplacer ? »

6. Une offre d'achat au prix du mandat peut être refusée

C'est le secret qui a créé le plus de polémique dans la salle. Si un acheteur fait une offre au prix du mandat, le vendeur n'est pas obligé de l'accepter. En effet, le vendeur signe un contrat avec l'agence immobilière chargée de la commercialisation de son bien mais en aucun cas avec le potentiel acheteur. Il est donc tout à fait en droit de refuser toute offre d'achat, quel que soit le montant proposé. Cependant, l'agent immobilier peut, lui, exiger le paiement de la commission puisque sa mission a été remplie.

7. Le vendeur est libre de choisir son acquéreur

En complément du secret N°6, la liberté du vendeur est une nouvelle fois mise en avant ici. Si cette affirmation semble ouvrir la porte à toute sorte d'injustice, il n'existe aucune priorité liée à l'antériorité d'une offre ou au mode de paiement proposé. Un vendeur ayant reçu plusieurs offres peut choisir librement la personne à qui il souhaite céder son bien.

8. DPE pour tous !

Une grande majorité de la salle a donné la bonne réponse concernant ce secret, en répondant que l'affichage du DPE (Diagnostic de Performance Énergétique) dans les annonces immobilières s'applique à la fois aux agences et aux particuliers.

Selon Sébastien de Lafond, la note du diagnostic de performance énergétique joue un rôle très important, surtout en province : « *Le parc immobilier francilien (et surtout parisien) ne proposant que très peu de constructions récentes, les logements proposés à la vente offrent bien souvent des notes de consommation énergétiques élevées (E à G). Tandis qu'en province, où les constructions récentes sont plus fréquentes et les logements plus hétérogènes, la consommation énergétique est un réel critère de choix pour les acheteurs.* »

9. Agent immobilier Académie

La profession d'agent immobilier est souvent dénigrée. Mais comment devient-on agent immobilier ? Existe-t-il une école nationale de l'Immobilier ? En réalité, de nombreuses formations permettent d'accéder à cette profession, parmi lesquelles une licence, un diplôme d'IUT ou un BTS (sous condition d'études dans les domaines juridiques, commerciaux ou économiques) ou un diplôme de l'Institut d'études économiques et juridiques appliquées à la construction et à l'habitation. Les critères d'accession au secteur de l'immobilier renforcent donc les critiques qui pèsent sur les professionnels aux qualifications très hétérogènes. C'est pourquoi MeilleursAgents.com sélectionne les agences immobilières sur leurs performances réelles tout en investissant dans des programmes de formation techniques, juridiques et commerciales destinées à ses partenaires.

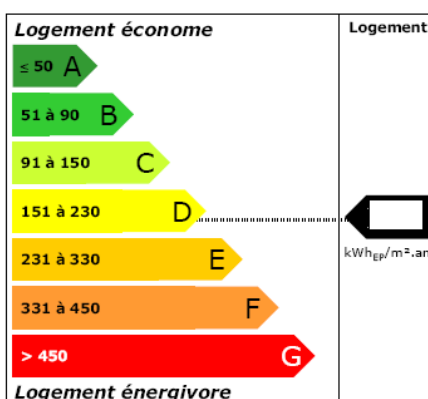
10. Paris brûle-t-il ?

Pour conclure, un point sur l'évolution des prix de l'immobilier à Paris en 2011. Le 23 février dernier, la Chambre des Notaires de Paris a annoncé une hausse de 14,7% sur l'année 2011. Mais attention à l'interprétation de cette tendance. Les chiffres annoncés par les notaires se basent sur les prix des actes authentiques de vente. Or, le prix se forme trois mois auparavant, au moment de la signature de la promesse de vente. Les +14,7% évoqués par les notaires concernent donc en réalité la période d'août 2010 à août 2011.

Le baromètre MeilleursAgents.com, basé sur les promesses de vente enregistrées par ses 400 agences partenaires en Île-de-France, observe une hausse de 8% au premier semestre 2011, suivie d'une baisse de 3% dans la deuxième partie de l'année. Au final, le marché parisien a donc connu une hausse globale de 5% en 2011, un chiffre en de la nouvelle tendance observée depuis la fin de l'été.

Voir : <http://www.meilleursagents.com/actualite-immobilier/2012/04/les-10-secrets-les-mieux-gardes-de-limmobilier-les-revelations-de-meilleursagents-com/>

L'étiquette énergie pour rappel :

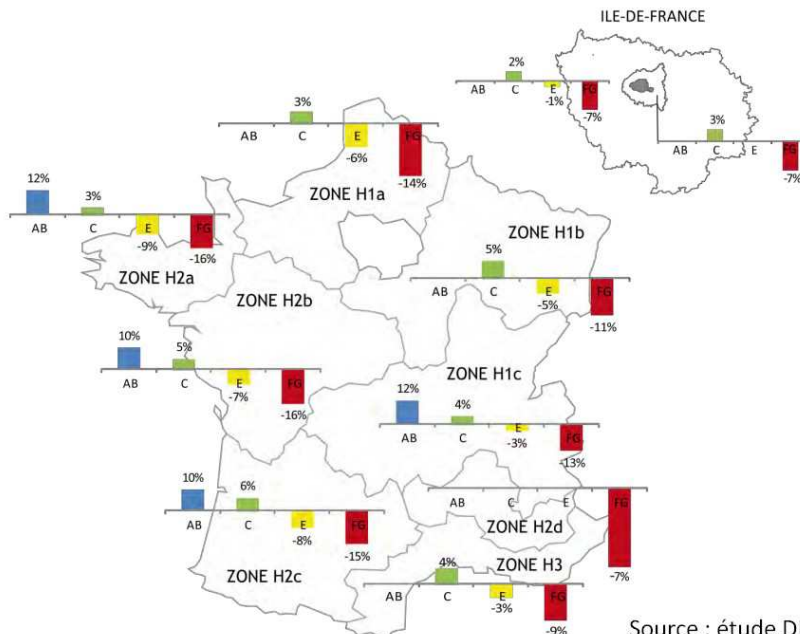


6. Extraits de l'étude « La valeur verte des logements d'après les bases Notariales BIEN et PERVAL » de l'association DINAMIC, Mars 2015

http://www.notaires.fr/sites/default/files/Valeur-Verte_Etude_Mars2015.pdf

Estimation de la valeur verte pour les maisons

Carte 3 : estimation de l'impact de l'étiquette énergie (variation du prix en % par rapport à celui d'une maison d'étiquette D – période 2012-2013, France métropolitaine)

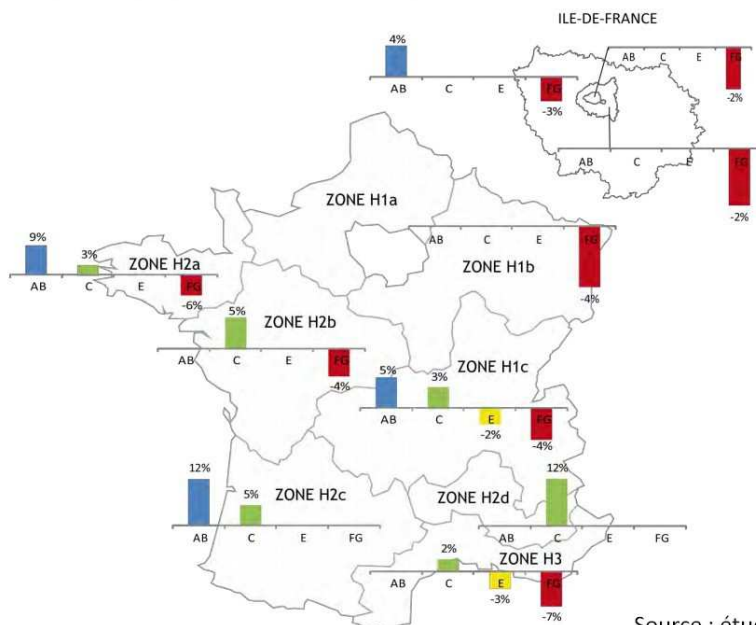


Source : étude DINAMIC 2015

Lecture du graphique telle qu'indiquée sur le site www.planbatimentdurable.fr : en zone climatique H3, une maison dont l'étiquette est C se vend en moyenne 4% plus cher qu'une maison dont l'étiquette est D, toutes choses égales par ailleurs (dans la limite de l'information disponible dans les bases notariales).

Estimation de la valeur verte pour les appartements

Carte 4 : estimation de l'impact de l'étiquette énergie (variation du prix en % par rapport à un appartement d'étiquette D – période 2012-2013, France métropolitaine)

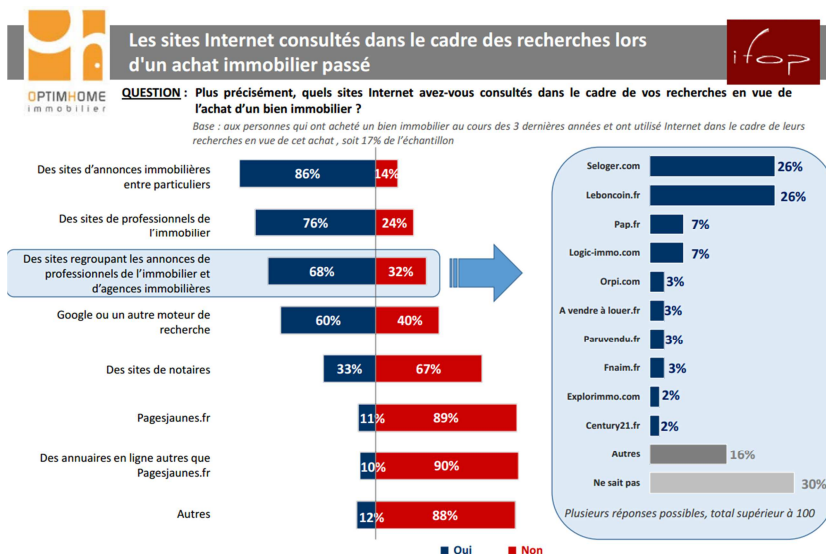
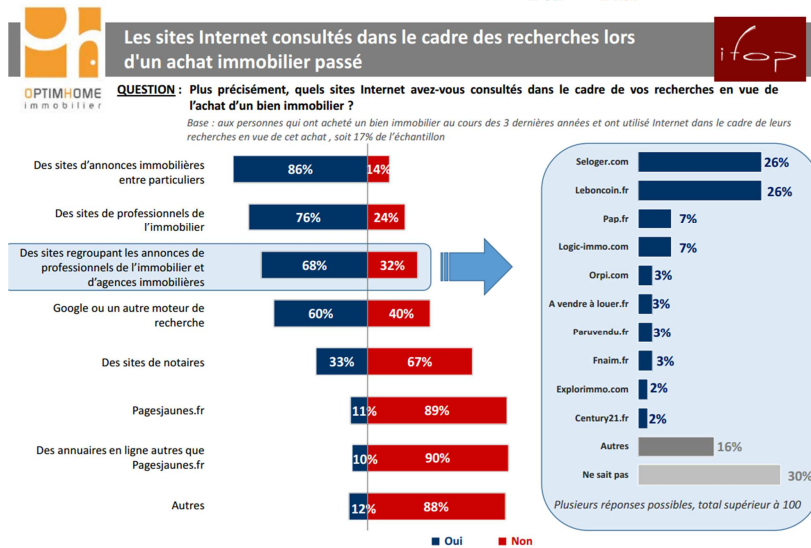
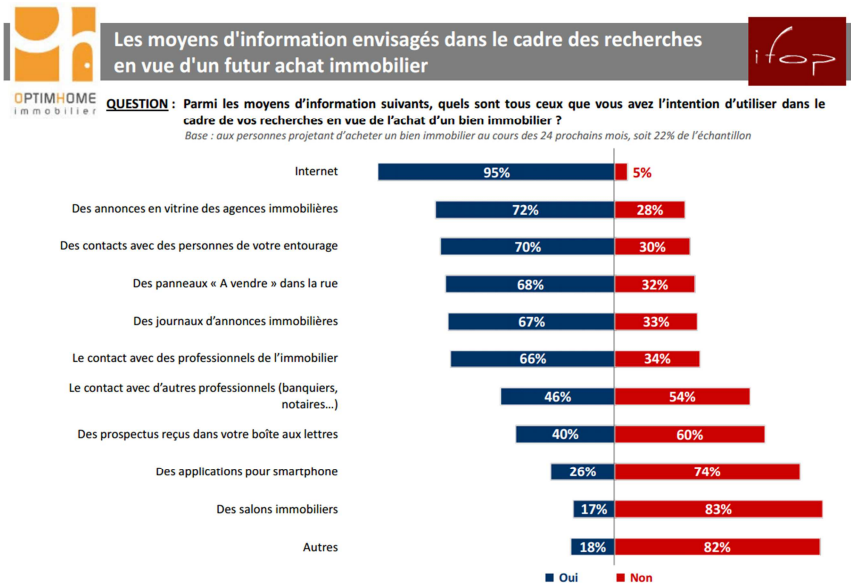


Source : étude DINAMIC 2015

Lecture du graphique telle qu'indiquée sur le site www.planbatimentdurable.fr : en Grande Couronne, un appartement dont l'étiquette est A ou B se vend 4% plus cher qu'un bien dont l'étiquette est D, toutes choses égales par ailleurs (dans la limite de l'information disponible dans les bases notariales).

7. Extraits du sondage « Les Français et les professionnels de l'immobilier » réalisé par l'IFOP pour le groupe OPTIMHOME en mai 2015

http://www.ifop.com/media/poll/3032-1-study_file.pdf



8. Extraits de l'étude « Observatoire de la profession d'agent immobilier » réalisée par l'IFOP pour le groupe Guy Hoquet Immobilier en juin 2009 :

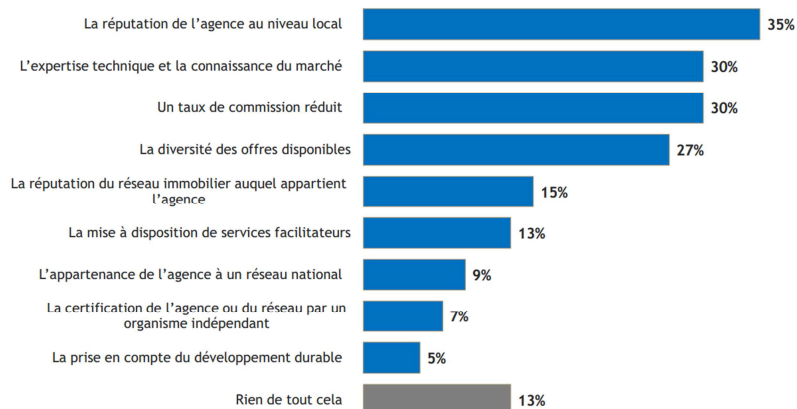
http://www.ifop.com/media/poll/210-1-study_file.pdf



Les principaux éléments qui incitent à recourir aux services d'une agence immobilière



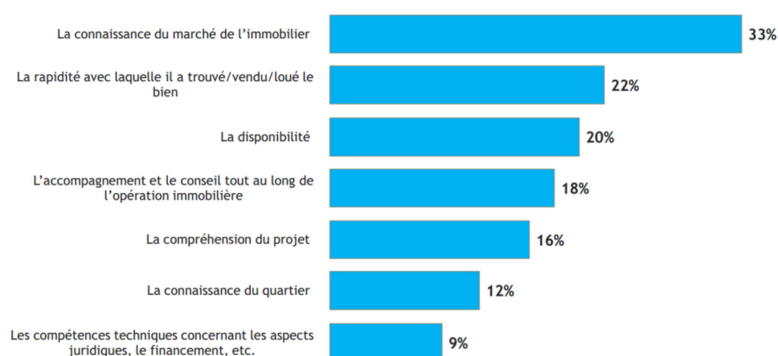
Question : Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous inciteraient à recourir aux services d'une agence immobilière ?



Les principaux domaines de compétence d'un agent immobilier



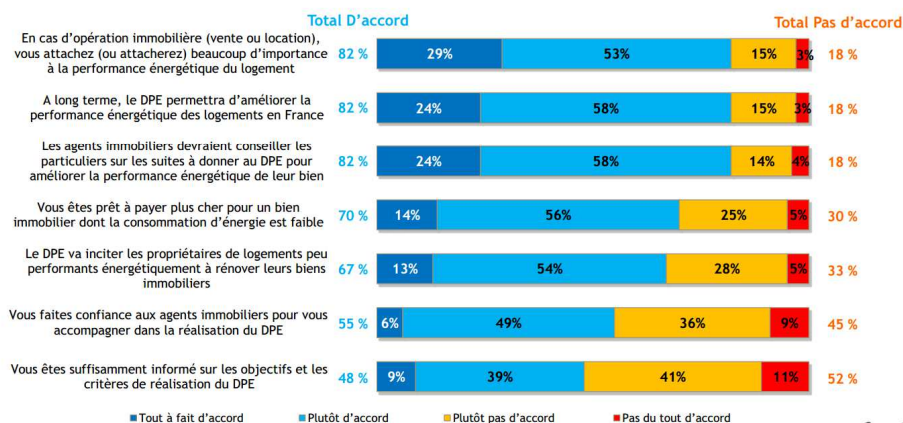
Question : En prenant en compte votre dernière expérience avec un agent immobilier, quels sont les points sur lesquels celui-ci a été le plus compétent ?



L'approbation de différentes opinions relatives au DPE



Question : (Après mise à niveau) Voici une liste de phrases à propos du DPE et des étiquettes DPE. Pour chacune d'elles, diriez-vous que vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ?

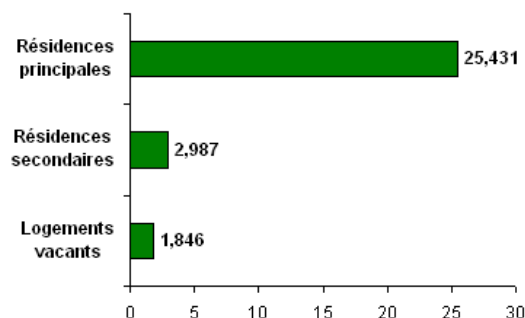


9. Le parc immobilier français

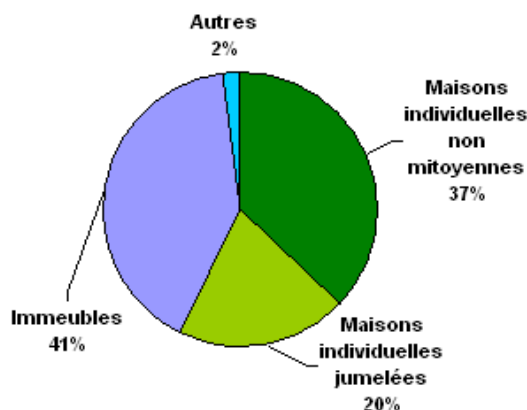
Extrait du site : http://www.journaldunet.com/management/repere/logements_france.shtml

La France compte près de 30,2 millions de logements. 40 % de ces logements sont situés en immeubles pour une taille moyenne de 3,99 pièces.

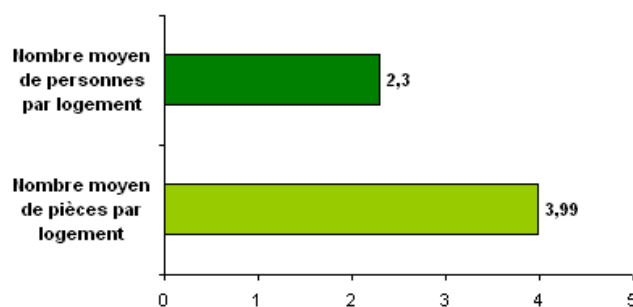
► **Le nombre de logements en France** (en millions, source Insee)



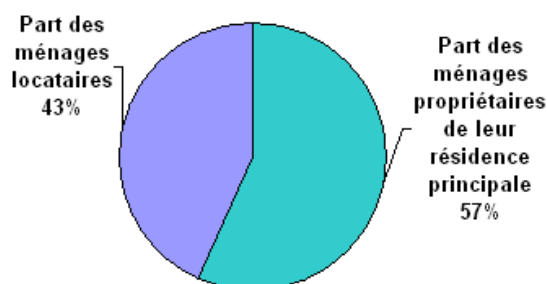
► **Les types de logements en France** (source Insee)



► **Le profil moyen des foyers** (source Insee)



► **La part des ménages propriétaires** (source Insee)



10. Les principaux modes de financement de la rénovation

1. Les prêts

- **Prêts de financement de l'acquisition et de l'amélioration d'un bien : prêt acquisition + travaux, prêt conventionnés, prêt 1% employeur, prêt fonctionnaires, prêt locatif social...**
- **L'Eco-prêt à taux zéro** pour financer les travaux d'économies d'énergie pour les logements d'avant 1990 en résidence principale et les copropriétés : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F19905.xhtml>
- Le **prêt à taux zéro**, lorsqu'il finance l'achat d'un logement ancien avec travaux importants l'assimilant fiscalement à un local neuf, ou la transformation d'un local, neuf ou ancien, en logement, ou un logement dont les travaux représentent 25 % du coût total de l'opération et qui se trouve dans une commune spécifiée par un arrêté.
- Les prêts à taux bas pour rénovation des banques de fournisseurs d'énergie comme GRDF (Solfea) et EDF (Domofinance) qui valorisent par ce biais des certificats d'économie d'énergie.

2. Les aides nationales

- Les aides de l'ANAH : <http://www.anah.fr/>, et son programme habiter mieux : <http://www.anah.fr/habitermieux/proprietaires-occupants/habiter-mieux-cest-quoi/>
- Le fonds chaleur de l'ADEME pour les entreprises : <http://www.ademe.fr/expertises/energies-renouvelables-reseaux-stockage/passer-a-l'action/produire-chaleur/fonds-chaleur-bref>

3. Les aides des collectivités locales

- Recensées par la Cellule Economique Régionale de la Construction : <http://www.cerc-paca.fr/images/stories/construction%20durable/CD-Listingaides%202014%20pdf.pdf>

4. Les dispositifs fiscaux :

- **La TVA à 5,5%** pour les travaux d'amélioration de la performance énergétique des logements.
- Le **crédit d'impôt transition énergétique (CITE)** qui permet de bénéficier d'un crédit d'impôt de 30 % accessible à tous (propriétaires occupants et locataires)
- Le **dispositif Malraux** qui donne droit à une réduction d'impôt calculée sur le montant des travaux de restauration engagés par le contribuable à hauteur de 30% pour les immeubles situés en Secteur Sauvegardé et 22% pour les immeubles situés dans une Zone de Protection du Patrimoine Architectural Urbain ou Paysager (ZPPAUP). Le montant des travaux pour le calcul de la réduction d'impôt en loi Malraux 2015 est plafonné à 100 000€ par an.
- Les réductions d'impôts du **dispositif d'investissement locatif « Pinel »** : 12 à 21% de réduction d'impôts pour les travaux de transformation en logement de locaux non affectés à l'usage d'habitation, les travaux de réhabilitation permettant la sortie d'indécence du logement, et les travaux ayant pour effet de remettre à neuf le logement au sens de la TVA.
- Les **frais de notaires réduits** dans le cadre d'une Vente en Etat Futur de Rénovation.
- La déduction des charges de travaux dans les revenus fonciers pour les loueurs de biens meublés ou non meublés (professionnels LMP et non professionnels LMNP) ; et pour les propriétaires bailleurs de biens non meublés : le mécanisme du **déficit foncier** dans la déclaration des revenus, quand la différence entre le revenu brut foncier et les charges déductibles du revenu foncier (dont les travaux) fait apparaître un déficit, il n'y a pas d'imposition du coup des revenus fonciers et possibilité de déduire ce déficit du revenu global à hauteur de 10 700 €. Voir : <http://bofip.impots.gouv.fr/bofip/1134-PGP>.
- **L'exonération de taxe foncière** en cas de travaux de rénovation dans certaines communes.

5. Les certificats d'économie d'énergie

- Voir : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Certificats-d-economies-d-energie,188-.html>

11. Liste des Solutions Techniques de Référence établie par Olivier Sidler, BET Enertech

Les 10 solutions techniques de référence (STR)

Cas des logements

N° Solution	Isolation Int/Ext	Étanchéité à l'air n ₅₀ (vol/h)	Résistances additionnelles (W/m ² .K)			Uw (W/m ² .K)	Ventilation
			Murs	Plancher bas	Toiture	Menuiseries	
1	Int	3,0	6,0	4,5	10	1,1	Double flux
2	Int	3,0	4,5	4,5	10	0,8	Double flux
3	Int	1,0	4,5	4,5	10	1,7	Double flux
4	Int	1,0	4,5	2,5	7,5	1,1	Double flux
5	Ext	3,0	4,5	4,5	7,5	1,7	Double flux
6	Ext	3,0	4,5	2,5	7,5	1,1	Double flux
7	Ext	3,0	6,0	4,5	10	0,8	Hygro
8	Ext	1,0	4,5	2,5	7,5	1,7	Double flux
9	Ext	1,0	2,8	2,5	7,5	1,1	Double flux
10	Ext	1,0	4,5	2,5	7,5	0,8	Hygro

N'importe laquelle de ces 10 combinaisons permet d'atteindre, appliquée à l'échelle du pays, une consommation de 50 kWh/m².an sur le parc de logements d'avant 1975.



12. Les qualifications de l'assistance à maîtrise d'ouvrage définis par l'OPQIBI :

Qualifications des assistances générales et coordinations :

0101 : AMO en administratif et juridique

Identification et évaluation de problématiques juridiques et/ou administratives, organisation et animation des relations avec les administrations, les organismes publics, les notaires, les experts, les huissiers, les avocats, les assureurs, les courtiers...

0102 : AMO en finance et économie

Assistance générale dans une logique d'équilibre financier global d'un projet, en investissement, intégrant :

- l'optimisation du prix de revient et plan de financement prévisionnel en relation avec les financeurs et partenaires potentiels, publics ou privés : subventions, emprunts, frais, incidences fiscales, certificats d'économies d'énergie,...
- l'établissement du seuil de rentabilité,
- l'établissement du plan de trésorerie,
- l'évaluation et la prise en compte des risques financiers.

0103 : AMO en technique

Analyse et conseils concernant les spécificités techniques d'une opération et les documents élaborés par le maître d'ouvrage (programme, ...) et/ou les prestataires en phase projet et/ou travaux (maîtrise d'œuvre, autres prestataires,...) et/ou les entreprises.

Assistance pour les prises de décision.

0104 : AMO en exploitation et maintenance

Estimation du coût global comparatif de différentes solutions techniques, définition des structures d'exploitation et de maintenance à mettre en place, établissement des dossiers de consultation, assistance à la passation des contrats et à la mise en service du projet.

0107 : AMO en planification stratégique

Élaboration d'un planning directeur servant de cadre à l'ensemble des acteurs de l'opération. Prise en compte des objectifs du ou des maître(s) d'ouvrage.

Appréciation et intégration de l'ensemble des contraintes de l'opération.

Identification des tâches critiques, définition des étapes clés et des points de passage déterminants.

Évaluation et suivi de ce planning directeur tout au long du projet avec propositions par anticipation des actions correctives.

0108 : AMO globale pré-opérationnelle

Mise en œuvre d'une démarche d'études de faisabilité et de recherche d'impacts préalable à l'élaboration d'un programme :

- définition des pré-requis du futur programme dans une logique globale d'investissement durable et de responsabilité sociétale,
- définition puis analyse des études prospectives en termes de besoins, d'aspects socio-économiques et environnementaux,
- démarches et recherche d'informations auprès des institutions publiques et organismes partenaires.

0109 : Conduite d'opération

Regroupement des éléments du programme et participation éventuelle à son élaboration.

Définition des moyens nécessaires. Organisation et animation des relations entre intervenants. Détermination de l'enveloppe financière prévisionnelle. Analyse des coûts réels et des écarts, recherche et application des moyens correctifs.

Participation à la préparation des dossiers de demande de financement et d'autorisations administratives.

Élaboration et suivi d'un planning directeur général et anticipation des actions correctives.
Choix des modes de dévolution des marchés.
Assistance leur passation et à leur suivi.
Validation des choix de partis et des phases d'études.
Assistance pour le suivi des travaux et les opérations de réception.

Qualifications des prestations générales de la construction (bâtiment et infrastructure) :

0106 : AMO en développement durable

Identification des objectifs de développement durable (tels que définis par le guide AFNOR SD 21000) : intégration environnementale, sociétale et économique dans la durée, ...
Vérification de leur intégration dans le programme et dans le projet de gouvernance associé.
Définition et organisation du système de management « développement durable » du projet avec l'ensemble des parties prenantes (collectivités territoriales, experts, associations, usagers, ...), intégrant le dispositif d'évaluation d'amélioration continue.
Identification des compétences et de l'organisation de l'ensemble des parties prenantes pour le respect des objectifs.

0110 : AMO en Qualité Environnementale des Opérations (QEO)

Identification et définition des objectifs sanitaires et environnementaux du projet concernant la majorité des indicateurs suivants :

- Emission de gaz à effet de serre,
- Gestion de l'eau,
- Gestion des déchets,
- Qualité des espaces intérieurs et extérieurs (qualité de l'air, de l'eau, confort hygrothermique, visuel et acoustique),
- Insertion architecturale et paysagère,
- Evaluation et communication environnementales.
- Contrôle du respect des objectifs y compris les actions correctives lors des phases de conception, de réalisation et d'exploitation.

0111 : AMO relative à la prise en compte du handicap

Etablissement d'un état des lieux et définition des objectifs pour la prise en compte des divers handicaps dans tous les types d'espaces publics ou privés :
Regroupement des éléments identifiés en vue de l'élaboration d'une stratégie patrimoniale.
Participation à la préparation des dossiers de demande de financement et d'autorisations administratives.
Proposition(s) d'organisation de la maîtrise d'ouvrage pour le respect des objectifs et leur intégration dans le (ou les programmes) de travaux.
Organisation et animation des relations entre intervenants internes et/ou externes à l'opération.
Vérification, lors de la conception et de la réalisation, du respect des objectifs et de la réglementation relative à l'accessibilité poly-handicap des espaces ouverts au public, des bâtiments et des transports.

13. Estimations de fourchettes d'économies d'énergie sur base de calcul réglementaire

Ces calculs comprennent les consommations de : chauffage, rafraîchissement, climatisation, ventilation, et leurs auxiliaires
Ces calculs ne comprennent pas l'électroménager et l'informatique

Utiliser de préférence un diagnostic TH-C-E-Ex

Consommations électriques recalculées en énergie finale, coef 2,58 sur base de tarif de 0,15 € TTC le Kwh

	Type de bâtiment	Batisse	Formules calculs
A	Surface en m2	150	
B	DPE ou Diag TH avant réno en kWhEnergiePrimaire/m2.an	222	
C	Conversion DPE ou Diag TH-C-E-Ex avant réno en kWhEnergieFinale/m2.an	86	B/2,58
D	DPE ou Diag TH après réno en kWhEnergiePrimaire/m2.an	32	
E	Conversion DPE ou Diag TH-C-E-Ex après réno en kWhEnergieFinale/m2.an	12	D/2,58
F	Consommations totales avant réno en kWhEnergieFinale.an	12 907	AxC
G	Consommations totales après réno en kWhEnergieFinale.an	1 860	AxE
H	Prix € TTC kWh électricité	0,15	
I	Estimation facture énergie avant réno en € TTC.an	1936	FxH
J	Estimation facture énergie après réno en € TTC.an	279	GxH
K	Estimation économie de facture énergie en € TTC.an	1657	I-J
L	Tranche basse (-20%) fourchette économie de facture énergie en € TTC.an	1326	Kx0,8
M	Tranche haute (+20%) fourchette économie de facture énergie en € TTC.an	1988	Kx1,2
N	Tranche basse (-20%) fourchette économie de facture énergie en € TTC.an ARRONDIE	1300	L arrondi à la centaine
O	Tranche haute (+20%) fourchette économie de facture énergie en € TTC.an ARRONDIE	2000	M arrondi à la centaine

14. Interviews réalisées dans le cadre du mémoire

Rémy Chiodo, Directeur adjoint de l'Agence Locale de l'Energie et du Climat de la Métropole Marseillaise (<http://www.alecmetropolemarseillaise.fr/>) :

Le fait que l'agent immobilier monte en compétences pour accompagner les projets de rénovation est une réponse à la fois au besoin d'accompagnement et au fait qu'il y a peu de place pour de nouveaux métiers pour assurer cet accompagnement. Comment abordez-vous cette question de la réponse à apporter à ce besoin dans le cadre de la Plateforme de Rénovation Énergétique de l'Habitat ?

L'objectif de la Plate-forme est aussi de valoriser les métiers existants qui interviennent dans la rénovation, et de les faire monter en compétences, plutôt que d'en créer de nouveaux.

Nous faisons également le constat que la transaction est un moment particulièrement propice à la rénovation. Il faut donc qu'on puisse capter les particuliers dans les moments de leur parcours de vie où ils entreprennent des travaux de rénovation, notamment après une acquisition.

Sur la dimension technique des rénovations il y a beaucoup d'acteurs et on rencontre à la fois des problèmes de coordination et de qualité de certains acteurs du primo-conseil au suivi des travaux.

Et quant à la dimension financière, et à l'ingénierie financière que nécessitent les projets de rénovation, l'appui au montage financier, c'est un pan non couvert alors qu'il est déterminant. C'est donc une des missions que doivent assurer les Plateformes de la rénovation énergétique. Il s'agit notamment de mettre en place des outils de simulation financière et de faciliter l'accès au financement, notamment bancaire. Il faut pouvoir estimer le montant d'aides dont peut bénéficier le particulier et sur le reste à charge d'aider au montage du prêt.

Il s'agit aussi de jouer un rôle de tiers de confiance, un intermédiaire qui peut rassurer la banque.

Les agents immobiliers pourraient aussi jouer un rôle d'accompagnateur financier et de donneur d'alerte quand une transaction a lieu. Et à l'instar de l'architecte il peut s'articuler avec l'accompagnateur Plate-forme (l'interlocuteur du dispositif pour les particuliers qui engagent une rénovation) sur la dimension énergie, qui lui-même a besoin de relais au sein des professionnels.

Il faut en tout cas une bonne articulation des acteurs pour ne pas décevoir les particuliers. On pourrait imaginer des cellules d'accompagnement qui pourraient accompagner simultanément plusieurs personnes.

Jean-Marc Cluzeau, Gérant de MBC Assurance Construction (<http://www.mbc-assurance-construction.fr/>) :

Un agent immobilier peut-il accompagner un projet de rénovation de son montage à sa réalisation tout en étant couvert en termes d'assurance et de responsabilité ?

Les agents immobiliers qui souhaitent suivre et accompagner les travaux de rénovation, comme les syndics de copropriétés, devraient se déclarer auprès d'un assureur comme assistants à maîtrise d'ouvrage. Et ce sur tout ou partie des postes de l'assistance à maîtrise d'ouvrage définis par l'OPQIBI (l'organisme de qualification de l'ingénierie). Ils devraient donc souscrire une RC pro en tant qu'AMO.

Le contrat d'assistance à maîtrise d'ouvrage – s'il est soigneusement rédigé et s'il est exécuté fidèlement – n'est pas un contrat de louage d'ouvrage, c'est-à-dire que l'AMO n'est pas considéré comme un intervenant à l'acte de construire. C'est un point essentiel.

Les travaux de l'AMO ne sont donc pas soumis à garantie décennale ; celui-ci ne souscrira donc pas d'assurance RC Décennale mais une simple RC Exploitation/Professionnelle. Cette assurance RC Prestations

d'AMO sera soigneusement étudiée par les assureurs à la lecture des stipulations de la convention d'AMO au regard du respect des limites décrites ci-dessus.

Les assurances doivent couvrir les étapes suivantes :

- *Visite du bâtiment : couvert par la RC exploitation (généralement rattachée en option à la RC d'assurance des locaux de l'entreprise ou la RC Pro),*
- *Suivi des travaux : couvert par la RC Pro,*

Compte-tenu de l'importance des engagements du Maître d'Ouvrage, c'est à celui-ci d'exiger contractuellement et de vérifier que son AMO est bien assuré en RC Exploitation/Professionnelle pour des montants suffisants et auprès d'une compagnie notoirement solvable ; une attestation en cours de validité est à fournir par l'AMO à son Maître d'Ouvrage avant le début de sa prestation.

Sauf que, en fonction de la nature des travaux, des contraintes techniques, du coût chantier et du nombre d'intervenants présents sur le chantier, il ne faut pas exclure qu'en cas de sinistre de nature à engager la garantie Dommages Ouvrage, sans possibilité d'identifier clairement tant l'origine que le responsable des désordres, le Maître d'ouvrage pourrait se sentir lésé et engager une procédure judiciaire. En ce cas l'AMO peut, devant un tribunal au même titre que les "locateurs d'ouvrages" tomber sous le coup d'une condamnation in solidum. C'est rare certes mais en l'absence de garantie décennale, l'AMO serait exposé financièrement.

Quel peut-être le contenu de sa mission ? Peut-il conseiller le maître d'ouvrage sur les travaux à faire ?

Son rôle doit s'arrêter au diagnostic et à la définition des besoins. Il ne doit pas faire de préconisations de contenus de travaux. Il peut constituer un dossier d'audit d'avant-projet détaillant les éléments du projet, le montage financier, les attendus et les besoins techniques du projet, à partir duquel les entreprises ou l'architecte vont travailler leurs propositions.

L'architecte pourrait-il aussi assurer cet audit ?

Si l'architecte intervient en amont du projet, il doit aussi s'arrêter au diagnostic et à un conseil sur la définition des besoins, il ne doit pas faire non plus de préconisations de travaux, ne pas faire de calculs techniques qui induiraient des travaux. Ou sinon en deux temps, en séparant le diagnostic des préconisations et en faisant ces préconisations sous casquette et responsabilité de maître d'œuvre.

Si l'agent immobilier et l'architecte s'en tiennent au diagnostic et à un conseil sur la définition des besoins et ne suivent pas le chantier ils peuvent assurer ses prestations uniquement avec une RC pro, comme les diagnostiqueurs. S'ils émettent des préconisations de contenus de travaux ils peuvent être assimilés à des locateurs d'ouvrage et ils deviennent alors assujettis à l'assurance dommage ouvrage.

Quoi qu'il en soit un risque demeure à partir du moment où un professionnel fait ne serait-ce que suivre un chantier, qu'il soit condamné par un juge en cas de préjudice, au même titre que les autres acteurs du projet et qu'il peut donc être considéré comme locateur d'ouvrage, selon la logique juridique du « in solidum ». L'agent immobilier doit donc se limiter à s'assurer que le chantier suit son cours, mais pas de faire de l'OPC (ordonnancement, pilotage et coordination du chantier).

Quel est le coût des assurances pour une activité d'AMO ?

Pour le coût d'une RC pro seule compter une base de 1700 euros par an, et de 3500 en couplant RC pro plus RC décennale, auquel s'ajoute un taux appliqué au montant annuel de chiffre d'affaires : 0,45% pour la RC pro seule et 3,5% pour une RC pro plus RC décennale.

Et à quel niveau l'agent immobilier pourrait-il rémunérer sa prestation d'accompagnement de la rénovation ?

Si on se base sur le taux moyen appliqué aux montants des travaux par les syndicats, un agent immobilier AMO pourrait facturer sa prestation au maître d'ouvrage à hauteur de 2,5%.

De nombreuses rénovations sont assurées directement par des entreprises du bâtiment sans l'intervention d'un architecte, alors que pour certaines réhabilitations celle-ci est indispensable. Comment déterminer à partir de quelle dimension de travaux l'intervention d'un architecte est requise ?

Légalement l'intervention de l'architecte est indispensable quand il y a dépôt de permis de construire ou déclaration préalable de travaux, quand la surface de plancher est supérieure à 170 m² et/ou que les façades sont modifiées. Mais à mon sens, le regard de l'architecte est indispensable sur un projet quelle que soit sa taille. Car son approche sera globale et bénéfique à l'amélioration de l'existant. Il aura non seulement un regard technique (thermique, acoustique, réglementaire...), mais aussi des préoccupations quant à l'amélioration générale que peut apporter le projet de rénovation, vis à vis du confort et des usages. Il fera des propositions en prenant en compte l'ensemble des critères et des objectifs visés, en commençant par une recherche historique sur le bâtiment, qui apporte toujours des enseignements sur ce qui doit ou peut être fait, sa valeur patrimoniale, et en allant jusqu'à faire réfléchir le client sur les usages attendus, qu'il n'a pas toujours formulés initialement, ou sur l'évolution à long terme du bâtiment.

Par ailleurs, l'architecte peut permettre de réaliser d'importantes économies. Par exemple sur un projet scolaire privé récent dont j'assurais la maîtrise d'œuvre, le maître d'ouvrage envisageait de changer ses menuiseries qui dataient de 40 ans, pour les "mettre aux normes". Après les avoir inspectées, je lui ai conseillé de ne pas le faire car celles-ci étaient en excellent état et n'étant pas totalement étanches elles permettaient une légère ventilation naturelle nécessaire au bâtiment qui comprenait des murs très épais et aucune ventilation mécanique. De plus, elles comportaient des volets en bois intérieurs et extérieurs permettant de contribuer à une protection solaire estivale et thermique hivernale. Les remplacer aurait apporté un léger gain énergétique trop peu avantageux au regard du coût d'investissement. Et leur remplacement aurait nécessité la mise en place d'une ventilation mécanique dans tout l'établissement, elle-même très coûteuse, alors que l'ouverture des fenêtres en fin de chaque cours par les enseignants s'est révélée largement suffisante.

L'intervention d'un architecte permet ainsi d'optimiser le projet de rénovation, sans intéressement au montant des travaux, ce que ne peut pas faire une entreprise. Il doit alors, être rémunéré au temps passé. Aux Etats-Unis, quand les architectes font faire des économies à leur maître d'ouvrage, ils perçoivent une prime sur l'économie réalisée, car moins l'architecte passe de temps sur le projet, plus les coûts de travaux sont élevés.

L'architecte peut-il proposer de nouvelles formes d'intervention sur les opérations de petite taille qui ne consisteraient pas à assurer la conception de l'ensemble du projet mais à proposer une intervention qui pourrait être ponctuelle et sur des questions précises (isolation, matériaux, préconisations de travaux...), ou qui pourrait consister à suivre le déroulement technique du projet ?

Outre le fait, qu'il s'agirait de chercher à bénéficier des compétences de l'architecte, sans vouloir en payer le prix, il y a une épée de Damoclès qui est la question de l'assurance. A partir du moment où l'architecte fait des préconisations, sa responsabilité est engagée et la garantie décennale s'applique. Le niveau de responsabilité de l'architecte est découpé en trois étapes vis à vis de l'assurance : jusqu'au permis de construire, jusqu'à la phase conception projet, et comprenant le suivi du chantier.

L'architecte assurerait l'étude de diagnostic en amont (comme elle existe dans la Loi Mop), en sus de la phase de dépôt du permis de construire : visant à étudier les potentialités, les usages, identifier les contraintes (acoustiques, environnementales, thermiques,...) ; et faire les grands choix de traitement des façades au regard du diagnostic énergétique, mais sans faire de préconisations de niveau PRO.

Il peut donner des pistes de préconisation, des conseils, mais sous réserve que ces pistes soient étudiées et confirmées en phase ultérieure, par les études d'exécution des entreprises. Il faut alors que les entreprises choisies soient qualifiées, sérieuses, de qualité et en mesure d'effectuer ces études d'exécution par un bureau

d'études intégré ou externalisé. Quant au suivi de chantier, il ne bénéficiera pas de la garantie décennale apportée par l'Architecte. Il faudra à nouveau que les entreprises soient exemplaires pour que le chantier se déroule correctement !

Néanmoins, les architectes doivent réfléchir à proposer à l'échelon national, de nouveaux modes d'intervention et de pratiques, plus ouverts et plus souples, en concertation avec les assurances.

Les projets de rénovation sont-ils moins rémunérateurs pour les architectes que les projets de constructions neuves ?

La rémunération est la même, déterminée en pourcentage du coût du projet. Et il arrive même que des projets de réhabilitation soient plus chers que le neuf.

Et sont-ils considérés par la profession comme moins intéressants intellectuellement ?

Au contraire. Tout autant, voire plus. Car il y a vraiment des choses intéressantes à faire en réhabilitation, restructuration, rénovation, réutilisation. Il y a de vrais enjeux à donner une nouvelle vie à un bâtiment. Je crois qu'il faut réfléchir autrement, notamment dans le réemploi des bâtiments ou des matériaux. Pouvoir se passer des matériaux récupérés d'un projet de réhabilitation à un autre serait très intéressant, créer des plateformes de réemploi. Nous n'avons plus les moyens de la tabla rasa, ni en terme de foncier, ni en énergie grise. Démolir pour reconstruire des bâtiments neufs, est une démarche qui faisait fi de la planète et qui appartient au passé. Dorénavant, il est de notre responsabilité de bâtisseurs d'économiser la terre et la matière.

Bernard Helme, fondateur et gérant de l'agence Immobilière Bernard Helme à Marseille (www.ibh-immobilier.com) :

Comment percevez-vous l'enjeu de la rénovation énergétique ?

Si l'approche n'est qu'énergétique ce n'est pas motivant, il faut une approche globale qui apporte aussi des réponses en matière de confort, de valorisation patrimoniale.

A Marseille, l'argument en faveur de la rénovation énergétique est qu'ici les revenus sont peu élevés donc parler d'économies de charges, qu'on soit en acquisition ou en locatif, cela a du sens.

Quel impact de cet enjeu dans l'activité d'IBH ?

Il y a par ailleurs un vrai phénomène de désuétude du parc existant. Les classes moyennes ne veulent plus payer des logements vétustes et certains appartements ne se loueront plus. Nous le constatons déjà et nous informons certains propriétaires réticents à rénover que nous ne prendrons plus leurs biens en gestion. De fait le marché va pousser à l'amélioration des biens.

Par ailleurs nous faisons des visites préventives quand un préavis de sortie de bail est donné pour identifier les travaux à mener.

Par contre dans le contexte actuel de baisse des loyers, les logements désuets ne se loueront plus et ceux qui auront fait l'objet de travaux se loueront à des loyers qui resteront identiques. Ce qui est difficile à expliquer aux propriétaires.

Dans les copropriétés, il y a des grosses différences entre l'avant et l'après 75. De nombreux bâtiments d'avant 75 nécessitent des rénovations profondes.

Quelle évolution des professions immobilières face à la nécessité d'améliorer le bâti existant ?

C'est le fait de ne plus pouvoir faire comme avant qui rend notre métier intéressant et nous place dans un virage à négocier. Et celui de l'amélioration du patrimoine existant est un sacré virage.

L'administrateur de biens incite de plus en plus à l'amélioration énergétique des logements. Par contre pour ce qui est de l'agent immobilier, on n'en est pas encore là.

Louisa Tighilt, Responsable filière habitat en charge des partenariats au Crédit Agricole Alpes Provence (<https://www.ca-alpesprovence.fr/>) :

Comment financez-vous les travaux d'amélioration des biens immobiliers ?

L'acquisition est un moment clé pour cette amélioration. Il est possible de faire un prêt « acquisition + travaux ». On demande des garanties financières et techniques et notamment les devis des travaux qui seront réalisés.

En fonction de l'importance des travaux l'avis d'un expert technique interne au Crédit agricole peut être demandé et pour les projets de plus de 500 000 euros, nous nous déplaçons sur le site du projet et nous pouvons demander au porteur du projet de prendre les services d'un architecte.

Les fonds sont débloqués au fur et à mesure de la réalisation des travaux. Par exemple sur un projet de 200 000 euros d'un bien d'une valeur de 100 000 euros et nécessitant 100 000 euros de travaux, la moitié sera débloquée au moment de l'acquisition et l'autre sera débloquée au fur et à mesure sur présentation des factures des entreprises réalisant les travaux.

Quels sont les taux d'intérêts appliqués ?

Les taux appliqués sont identiques aux taux des projets classiques de simple acquisition. Il s'agit donc des taux en cours.

Pour les prêts à taux zéro, dans le cas de travaux de rénovation, nous vérifions que les entreprises soient reconnues garant de l'environnement (RGE).

Quelle évolution des professions immobilières face à la nécessité d'améliorer le bâti existant ?

Le métier d'agent immobilier est en difficulté. De plus en plus de transactions se font sans son intervention. Il est donc évident qu'ils auraient plus de travail et d'activité s'ils développaient leurs capacités de conseil et d'expertise pour permettre notamment aux biens d'être rénovés.

Comment l'agent immobilier peut-il devenir un facilitateur d'amélioration énergétique et globale du bâti ?

Résumé

Les bâtiments représentent 25% des émissions de gaz à effet de serre et 46% de la consommation d'énergie primaire. Leur rénovation énergétique est donc une priorité pour lutter contre le changement climatique.

Logiquement il est d'usage de considérer que cette rénovation est d'abord du ressort des professionnels qui interviennent directement sur le chantier : les maîtres d'œuvre, les diagnostiqueurs, les entreprises de réalisation... Qu'est-ce que l'agent immobilier viendrait donc faire là-dedans ?

Il s'avère qu'il intervient dans une étape particulièrement propice à l'amélioration et à la valorisation patrimoniale d'un bâtiment : sa vente. Des travaux accompagnent souvent les transactions immobilières ; à l'initiative du vendeur, ou plus fréquemment à l'initiative de l'acquéreur. Favoriser et accompagner ces travaux afin qu'ils s'inscrivent dans l'amélioration énergétique et globale du patrimoine bâti, voici donc la mission que l'agent immobilier pourrait assurer.

Et pour déterminer comment il peut le faire, nous nous sommes intéressés à la manière dont il pratique son métier actuellement, au désamour dont il fait l'objet et qui appelle à ce qu'il gagne en légitimité via des compétences supplémentaires. Puis nous avons détaillé les types de travaux qu'il pourrait accompagner et avec quels professionnels de l'acte de rénover.

Cela nous a amené à découvrir qu'en accompagnant les rénovations, il n'est plus seulement agent immobilier.

Peut-il vivre de cette prestation ? Seulement s'il continue à **assurer** son rôle initial : mettre en relation acquéreurs et vendeurs. Mais autant le faire avec des biens immobiliers dont il favorise l'amélioration. Des biens bien rénovés.

« Le courage, c'est d'aller vers l'idéal en comprenant le réel. »

Jean Jaurès

Version du 15 juin 2015