

# Les guichets uniques ou *One-Stop-Shops*

## Un service complet pour déployer la rénovation énergétique

La rénovation énergétique des bâtiments est un chantier essentiel pour atteindre les objectifs climatiques. En Allemagne, la dynamique actuelle est néanmoins loin d'être suffisante.

Pour cause, la complexité du processus est une barrière majeure pour les propriétaires<sup>1</sup>. Du diagnostic initial à la réalisation concrète, en passant par la planification des travaux et l'obtention de subventions et d'artisans, de nombreux acteurs et expertises entrent en jeu.

Les guichets uniques (en anglais : *One-Stop-Shops*) font office de porte d'entrée et d'unique interlocuteur pour toutes les questions relatives à la rénovation énergétique, proposant un accompagnement des propriétaires tout au long du parcours de rénovation. La France se distingue de l'Allemagne par le maillage de guichets uniques présents sur tout le territoire et par les offres innovantes proposées par certains de ces guichets.

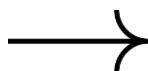


« Le taux de rénovation du parc immobilier en Allemagne, de 1 % par an, est nettement inférieur aux quelque 2 à 4 % qui seraient nécessaires pour atteindre les objectifs climatiques de l'accord de Paris ainsi que ceux de l'Union Européenne et du gouvernement fédéral ».

*Topovic (2024), Rapport sur le financement de la rénovation énergétique, Agence fédérale pour l'environnement (Umweltbundesamt)*

Recommandation du Forum pour l'avenir franco-allemand :

le Forum pour l'avenir recommande aux gouvernements français et allemand de prendre des mesures pour une rénovation énergétique socialement juste.  
Pour en savoir plus :



<https://forumpourlavenir.eu/conduire-renovation-energetique-socialement-juste>



## Les guichets uniques, en bref

De façon générale, les guichets uniques sont des entreprises ou des organisations qui hébergent une diversité de produits ou de services qu'elles proposent à leur client de façon centralisée. En matière de rénovation énergétique, les guichets uniques ont pour mission de lever les freins techniques et financiers pour les propriétaires afin de massifier la rénovation<sup>2</sup>.

Selon la spécialisation et le périmètre de compétences des guichets uniques, ceux-ci prennent en charge le conseil aux propriétaires, mais aussi le cas échéant des missions de

<sup>1</sup> Fjornes & Becker / adelphi (2022), p. 11

<sup>2</sup> ProRetro Policy Brief (2024), p. 2

coordination et de mise en œuvre des travaux<sup>3</sup>. En outre, il existe en France des structures qui ont mis en place des solutions de financement innovantes intégrées. Ainsi, l'éventail des prestations d'un guichet unique diffère d'un cas à l'autre<sup>4</sup> :

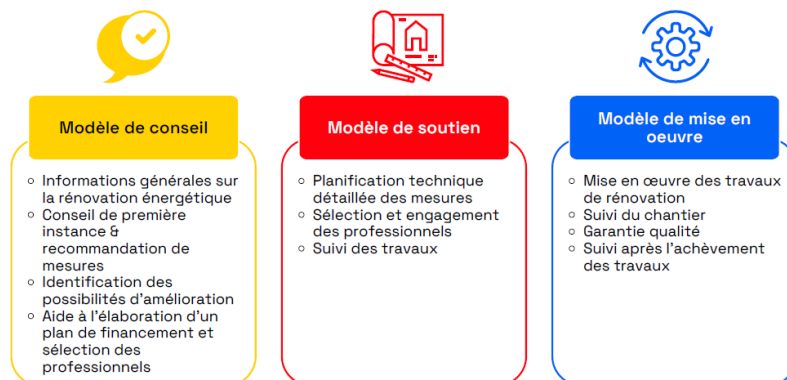


Figure 1 : Typologie des modèles de One-Stop-Shops, Millin & Bullier (2021) | Forum pour l'avenir

## Le cadre européen

Depuis la refonte de la directive européenne sur la performance énergétique des bâtiments au printemps 2024, les États-membres sont tenus de mettre en place des guichets uniques au service de l'efficacité énergétique dans les bâtiments. Cette réglementation doit être mise en œuvre au niveau national dans un délai de deux ans à compter de l'entrée en vigueur de la directive en mai 2024<sup>5</sup>.

### Article 18

#### Guichets uniques pour la performance énergétique des bâtiments

1. Les États membres veillent, en coopération avec les autorités compétentes et, le cas échéant, les parties prenantes privées, à la mise en place et au fonctionnement de services d'assistance technique, notamment au moyen de guichets uniques inclusifs pour la performance énergétique des bâtiments, à l'intention de tous les acteurs concernés par la rénovation de bâtiments, notamment les propriétaires de logement et les acteurs administratifs, financiers et économiques, tels que les PME, dont les microentreprises.

[...]

Figure 2 : Extrait de l'art. 18 de la directive européenne sur la performance énergétique des bâtiments<sup>6</sup>

## Les guichets uniques en France

### Structuration des guichets uniques pour la rénovation énergétique

Depuis 2013, il existe en France une base juridique imposant la mise en place de guichets uniques pour la rénovation énergétique des logements. Ces guichets ont été introduits et

<sup>3</sup> Wuppertal Institut, Informations sur le [projet ProRetro](#).

<sup>4</sup> Millin & Bullier (2021) : [Towards large-scale roll out of "integrated home renovation services" in Europe](#), p. 823 f.; [ProRetro Policy Brief](#) (2024, p. 5 f.).

<sup>5</sup> [Article du Forum pour l'avenir](#) sur la refonte de la directive européenne sur la performance énergétique des bâtiments.

<sup>6</sup> [Directive \(UE\) 2024/1275 du Parlement européen et du Conseil du 24 avril 2024](#) sur la performance énergétique des bâtiments (refonte).

établis dans le Code de l'énergie comme instrument central de la politique française de rénovation des bâtiments<sup>7</sup>.

« **France Rénov'** » est depuis 2022 le programme central du gouvernement visant à promouvoir la rénovation énergétique des logements en France. Il a pour objectif d'offrir à tous un accès égal à l'information et au conseil, ainsi que d'accompagner les projets de rénovation. En cela, une attention particulière est accordée aux ménages à faibles revenus dans les 450 guichets uniques locaux (appelés « espaces conseil France Rénov' »)<sup>8</sup>.

### Solutions de financement

En France, certains guichets uniques sont particulièrement complets dans le soutien qu'ils proposent aux ménages en intégrant, en plus d'un accompagnement tout au long du processus de rénovation, des solutions de financement pour les projets de rénovation. À cette fin, le réseau SERAFIN (Services territoriaux de rénovation : accompagnement et financement) joue un rôle central<sup>9</sup>.

Le réseau SERAFIN est complémentaire des guichets France Rénov'. Il a été mis en place dans l'objectif de faire émerger un modèle d'accompagnement innovant à même de massifier la rénovation énergétique, conformément aux objectifs climatiques nationaux. De 2015 à 2020, il a soutenu la création de six *One-Stop-Shops* constitués en sociétés de tiers-financement sous forme d'institutions (semi-)publiques<sup>10</sup>.

Parmi ces sociétés de tiers-financement, on trouve notamment les organismes *Hauts-de-France Pass Rénovation* ou *Rénov'Occitanie*. Les solutions de financement proposées par ces institutions sont les suivantes :

- **l'octroi de crédits** de manière autonome ;
- une augmentation de la capacité d'emprunt des propriétaires ; en jouant le rôle **d'intermédiaire entre propriétaires et banques traditionnelles** et grâce à leur expertise technique, elles peuvent indiquer les économies réalisées par les propriétaires grâce à la rénovation, qui se traduisent par des ressources supplémentaires à prendre en compte dans l'octroi du prêt ;
- l'avance de **subventions publiques**. Celles-ci sont donc mises à la disposition des propriétaires dès le début – et non pas, comme c'est généralement le cas avec ces aides, sous forme de remboursement une fois les travaux terminés et facturés. Cela permet d'éviter l'endettement et de réduire les obstacles qui entravent le processus de rénovation<sup>11</sup>.

Les sociétés de tiers-financement sont autorisées à fournir ces services en vertu d'une **exception au monopole bancaire** prévue dans la loi de finances pour 2024<sup>12</sup>, pérennisant une expérimentation en cours depuis 2015. Les conditions nécessaires pour proposer ces services sont les suivantes<sup>13</sup> :

- une autorisation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) ;
- un contrôle de qualité par les autorités locales et l'ACPR ;
- l'organisation doit disposer d'un capital social suffisant ;

<sup>7</sup> Voir les articles [L.232. 2](#) et [L.232. 3](#) du Code de l'énergie.

<sup>8</sup> [ecologie.gouv.fr](#) : « [France Rénov', le service public unique de la rénovation énergétique](#) ».

<sup>9</sup> [Site web du réseau SERAFIN](#)

<sup>10</sup> [Document de l'OFATE](#) « Les *One-Stop-Shops* et le tiers financement pour accélérer la rénovation énergétique » (2023), p. 7

<sup>11</sup> Voir [l'article L.381-1 du Code de la construction et de l'habitation](#) et la [Loi n° 2023-222 du 30 mars 2023](#) visant à ouvrir le tiers-financement à l'État, à ses établissements publics et aux collectivités territoriales pour favoriser les travaux de rénovation énergétique.

<sup>12</sup> Interview avec Françoise Réfabert (2024) et [Loi de finances pour 2024](#)

<sup>13</sup> [Document de l'OFATE](#) « Les *One-Stop-Shops* et le tiers financement pour accélérer la rénovation énergétique » (2023), et interview avec Françoise Réfabert (2024)

- il doit s'agir d'un organisme (semi-)public. Les Agences Locales de l'Énergie et du Climat (ALEC) sont donc exclues de cette possibilité puisqu'il s'agit d'associations<sup>14</sup>.

Indépendamment des sociétés de tiers-financement, le dispositif public « **L'Eco Prêt à Taux Zéro** » garantit aux propriétaires des crédits exempts de taux d'intérêt pour leurs projets de rénovation<sup>15</sup>.

Ces différentes mesures facilitent l'accès des propriétaires à un processus de rénovation simplifié et favorisent ainsi la massification de la rénovation énergétique. En effet, dans de nombreux cas, les projets de rénovation échouent en raison de l'indisponibilité et/ou de conditions défavorables de crédits.



### En pratique : Rénov'Occitanie

Avec 31 guichets en Région Occitanie, *Rénov'Occitanie* constitue l'un des six *One-Stop-Shops* membre du réseau SERAFIN. Contrôlé par la Région Occitanie, il a vocation à soutenir les propriétaires conduisant des travaux de rénovation devant conduire à des économies d'énergie d'au moins 40 %. L'offre proposée comprend l'accompagnement technique et administratif, du diagnostic initial à la réalisation des travaux. Concrètement, *Rénov'Occitanie* assiste les propriétaires dans la constitution d'un plan de rénovation, dans la signature de contrats avec les professionnels, supervise les travaux et vérifie que les économies promises sont atteintes. Grâce à un réseau constitué de professionnels du bâtiment, *Rénov'Occitanie* est aussi capable d'orienter les propriétaires vers les artisans pertinents pour les projets, contribuant à installer un climat de confiance.

L'aide au financement est un aspect essentiel de l'offre proposée : *Rénov'Occitanie* aide à obtenir des subventions, préfinance les aides de l'Etat et accorde elle-même des crédits si nécessaire. Les subventions avancées sont remboursées lors de leur versement au propriétaire. L'octroi et le remboursement des crédits tiennent compte des économies d'énergie attendues du projet, que *Rénov'Occitanie* est en mesure d'estimer précisément grâce à son implication globale dans le projet<sup>16</sup>.



## Les *One-Stop-Shops* en Allemagne

En Allemagne, les guichets uniques sont encore en phase d'essai et ne sont pas établis juridiquement. Le projet de recherche *ProRetro* révèle que les *One-Stop-Shops* existants s'apparentent le plus souvent au modèle de conseil décrit précédemment.

Plusieurs guichets uniques se distinguent par une mise en réseau particulièrement active, permettant d'une part l'échange d'informations entre professionnels – tels que les conseillers en énergie, les bureaux d'architectes ou les entrepreneurs – et d'autre part, de recommander des professionnels qualifiés aux particuliers. À ce jour, il n'existe cependant pas de services plus complets et par lesquels le suivi des travaux ou l'assurance qualité seraient assurés.

La **Raumfabrik de Wuppertal**, un regroupement de professionnels du bâtiment dans la région de Wuppertal, constituait une exception jusqu'à sa dissolution prévue pour 2025. Elle prenait en charge toutes les étapes nécessaires à une rénovation, du conseil initial à la planification, en passant par la mise en œuvre et l'assurance qualité, à l'exception de l'acquisition des

<sup>14</sup> [Document de l'OFATE](#) « Les *One-Stop-Shops* et le tiers financement pour accélérer la rénovation énergétique » (2023), p. 8

<sup>15</sup> Anah.gouv.fr, « [Les aides financières en 2024](#) », p. 39

<sup>16</sup> Entretien avec Stéphane Mas (2024)

moyens financiers. De manière générale, la prise en charge du financement reste un angle mort des modèles de guichets uniques allemands.

## Pour aller plus loin

Exemples de *One-Stop-Shops* du réseau SERAFIN en France :

- Hauts-de-France Pass Rénovation : <https://www.pass-renovation.hautsdefrance.fr/>
- Rénov'Occitanie : <https://renovoccitanie.laregion.fr/>
- Oktave : <https://www.oktave.fr/>

## Contact

Forum pour l'avenir franco-allemand  
c/o Research Institute for Sustainability – Helmholtz Centre Potsdam (RIFS)

Autrice : Deborah Ferreira – [deborah.ferreira@df-zukunftswerk.eu](mailto:deborah.ferreira@df-zukunftswerk.eu)  
Directrice scientifique : Julia Plessing – [julia.plessing@df-zukunftswerk.eu](mailto:julia.plessing@df-zukunftswerk.eu)

*Dans le cadre de son travail avec des experts et acteurs de terrains engagés dans la transition écologique et sociale en Allemagne comme en France, le Forum pour l'avenir identifie des concepts et outils encore peu connus dans l'autre pays. À travers ces fiches de synthèse, notre équipe met en lumière ces instruments en fournissant les informations essentielles pour comprendre leur potentiel transformateur. Chaque fiche propose également une sélection de ressources additionnelles pour aller plus loin.*



Mis en œuvre par

