

Programme OSCAR :

Les RAR en chiffres... et en questions

Maillon central du programme OSCAR, les RAR – Référénts d'Aide à la Rénovation, ont une mission-clé : informer et sensibiliser les artisans et entreprises du bâtiment pour une meilleure compréhension et intégration des aides publiques et privées. Mais qui sont ces interlocuteurs directs des acteurs majeurs de la rénovation énergétique ? Combien sont-ils ? Où travaillent-ils ? Et surtout, quel regard portent-ils sur leurs échanges avec les professionnels ?

Les RAR du programme OSCAR en chiffres

La mission du programme OSCAR est à la fois simple et ambitieuse : accompagner les artisans et entreprises de rénovation, au plus près de leurs attentes et pratiques métiers, pour faciliter leur compréhension, appropriation et utilisation des aides publiques (Ma Prime Rénov') et privées (CEE).

Pour ce faire, le programme mise sur la proximité avec les RAR, interlocuteurs directs des artisans et entreprises chez les distributeurs, fédérations et organisations professionnelles.

Deux ans après son lancement, le programme OSCAR :

- A recruté et fait monter en compétences plus de 3 500 RAR, dont 2 700 ont intégralement finalisé leur parcours de formation ;
- Répartis partout en France, avec au moins 1 RAR par département (hors Corse du sud) ;
- Travaillant, pour 93 % d'entre eux, en distribution / réseaux de négoces.

Tous sont activement engagés dans une dynamique active de montée en compétences spécifiquement dédiée aux dispositifs d'aides à la rénovation :

- 76,6 % ont validé le MOOC du programme OSCAR ;
- 76,2 % se sont inscrits ou ont passé un atelier « Devenir RAR ».

Visions & Retours d'expérience de RAR



Qui de plus approprié, pour parler des RAR du programme OSCAR, de leurs échanges terrain avec les artisans et entreprises de rénovation, des outils du programme... que les RAR eux-mêmes ?

Quatre d'entre eux partagent ici leurs visions et expérience :

Claude Cutajar
Secrétaire Général
CAPEB Grand Paris



Cyril Millot
Responsable chauffage
CEDEO



Pierre Roland
Chargé de mission métiers
FFB Grand-Est



Marlène Hammoutène
Responsable Gros-Oeuvre
SMB Matériaux
(France Matériaux)





Quels types de profils les RAR accompagnent-ils le plus ?

Il s'agit le plus souvent de petites et moyennes entreprises, les très grosses structures étant généralement bien informées.

Certains RAR travaillent plus spécifiquement avec les entreprises de taille moyenne (20/30 salariés), lesquelles *« interviennent beaucoup sur les chantiers de particuliers, intégrant ou souhaitant intégrer les aides dans leurs offres »*, Pierre Roland – FFB Grand-Est.

D'autres accompagnent plus les artisans et micro-entreprises, voire des artisans travaillant seuls.

Au-delà de la taille de la structure, la diversité peut également être liée à l'historique de l'entreprise ou de l'artisan. Ainsi par exemple, Marlène Hammoutène, de SMB Matériaux, explique répondre tout autant aux questions *« de très jeunes professionnels qui décident quasiment immédiatement après le démarrage de leur activité de proposer des travaux avec aides, que des entreprises plus anciennes qui souhaitent accroître leur activité en développant des offres avec aides intégrées »*.

Tous sont en attente de précisions quant au fonctionnement pratique des dispositifs ou aux conséquences directes, pour les demandes d'aides de leurs clients, des évolutions réglementaires.

Quelles questions reviennent le plus souvent ?

Au-delà de sujets très spécifiques, intrinsèquement liés à une activité ou un chantier en particulier, la plupart des questions sont liées à des freins récurrents. Pour exemples :

- La difficulté de compréhension quant à l'intégration des aides dans les offres ou montage du dossier ;
- La difficulté de présentation des dispositifs à leurs clients ;
- Un certain flou entre les rôles et missions de chacun, comme explique Claude Cutajar, de la CAPEB Grand Paris : *« beaucoup s'interrogent sur les différences entre obligés et mandataires, ne comprenant pas vraiment qui doit faire quoi et comment s'y prendre »*.
- Un manque de visibilité quant au séquençage de la demande et de l'obtention des aides. Pierre Roland, de la FFB Grand-Est, précise : *« la plupart des entreprises n'ont pas de souci avec un délai de plusieurs semaines pour le paiement. Mais elles ont besoin que ce délai soit clairement et sûrement annoncé dès le départ, pour une meilleure organisation et anticipation »*.

Cette question des délais est également soulignée par Cyril Millot de CEDEO, auprès de qui *« les artisans s'en plaignent régulièrement, s'agissant des CEE, ces mauvaises expériences constituant un frein important »*.

Pour répondre à ces questions et lever ces freins, quels outils du programme OSCAR les RAR utilisent-ils le plus ?

Comme l'indique Marlène Hammoutène, de SMB Matériaux, *« les freins, c'est à nous, RAR, de les lever. Et si on n'est pas à l'aise, on ne les lève pas facilement »*. Pour l'aider, elle consulte *« beaucoup les outils OSCAR et régulièrement pour [se] tenir à jour, notamment, par exemple, au regard des décrets qui changent souvent »*.

Les outils pratiques proposés par OSCAR sont ainsi très plébiscités, à l'image d'un kit d'information et présentation pratique des aides, que Pierre Roland, de la FFB Grand-Est, utilise *« quasi systématiquement lors de [ses] réunions avec les entreprises »*.

Les outils de formation sont également appréciés et utiles aux RAR pour mettre à jour leurs connaissances et les aider à répondre efficacement aux questions posées : *« le MOOC OSCAR par exemple nous permet de bien comprendre, sélectionner et expliquer l'aide la plus pertinente en fonction du cas client. Il nous aide aussi à répondre à des points plus spécifiques, souvent problématiques, comme le calcul de la TVA dans le cadre du montage du dossier »*, Claude Cutajar, de la CAPEB Grand Paris.



Enfin, la communauté OSCAR en tant que telle constitue elle aussi un outil-clé pour les RAR : *« lorsque je bloque sur un sujet, je pose la question aux autres RAR qui me partagent leur expérience. J'obtiens systématiquement la réponse à ma question. Là encore, on est « entre professionnels », comme avec nos clients. C'est essentiel pour surmonter les difficultés et lever les obstacles »*. Cyril Millot, de CEDEO.

D'autres témoignages de RAR à retrouver sur la [page LinkedIn du programme OSCAR](#).

A propos du programme OSCAR (Optimisation et Simplification des CEE pour les Artisans de la Rénovation)

Le programme OSCAR a été créé en 2022, dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE). Il vise à faciliter la compréhension des aides financières publiques et privées, par les artisans et les entreprises de la rénovation énergétique, leur en faciliter l'accès, l'appropriation, l'intégration dans leur offre et l'utilisation.

Pour cela, le programme se déploie autour de 2 axes principaux :

- La formation de 6 000 Référénts Aide à la Rénovation (RAR), recrutés chez les distributeurs, fédérations, organisations professionnelles et au sein du réseau de conseillers France Rénov'.
- La démultiplication par les RAR de leurs connaissances auprès des artisans et entreprises de la rénovation.

Le programme OSCAR est porté par l'ATEE, en partenariat avec le ministère de la Transition énergétique et de la Cohésion des territoires, l'ADEME, l'ANAH, la CAPEB, la FFB et les fédérations de distributeurs de matériel et matériaux du bâtiment (FDMC, Coédis). <https://programme-oscar-cee.fr/>



A propos de l'ATEE



L'Association technique énergie environnement (ATEE) est une association professionnelle créée en 1978 dont le but est la promotion de l'efficacité énergétique dans les entreprises et les collectivités, l'information sur les enjeux environnementaux liés à l'énergie et le soutien aux énergies renouvelables. Elle compte 2 500 adhérents et publie Energie Plus, la revue bimensuelle de la maîtrise de l'énergie. Avec ses 7 domaines d'activités (CEE, Maîtrise de l'énergie, Stockage d'énergies, Cogénération, Biogaz, Power-to-gas, Pyrogazéification) et ses 11 délégations régionales, l'ATEE constitue un carrefour d'échanges et de réflexion pour ses adhérents permettant de confronter les points de vue et de capitaliser les retours d'expérience. Elle porte 4 programmes CEE nationaux : PROREFEI (formation des salariés en charge de la gestion de l'énergie), PRO-SMEEn (management de l'énergie), OSCAR (Optimisation et Simplification des CEE pour les Artisans de la Rénovation) et FEEBAT (formations à la rénovation énergétique).

www.atee.fr