

## **Audition de MM. Guillaume Laroque, président de TotalEnergies marketing France et François Loos, directeur certificats d'économies d'énergies de TotalEnergies**

**Mme Dominique Estrosi Sassone, présidente.** - Nous poursuivons nos travaux par l'audition de MM. Guillaume Laroque, président de TotalEnergies marketing France et François Loos, directeur certificats d'économies d'énergies de TotalEnergies. Monsieur Laroque, vous avez fait une carrière de près de 30 ans au sein du groupe TotalEnergies, dans lequel vous avez eu des responsabilités dans plusieurs zones du monde : en Asie, en Afrique, en Autriche ou encore en Allemagne. Plus récemment, vous avez été directeur du réseau et des cartes pétrolières et depuis un peu plus de trois ans vous êtes à la tête de TotalEnergies marketing France. Monsieur François Loos, vous avez - vous aussi - fait une carrière au sein du groupe TotalEnergies, légèrement plus courte, un peu moins de 20 ans. Vous avez dirigé différentes filiales et vous avez eu des responsabilités dans plusieurs régions : en Amérique du Sud, aux Antilles ou encore en Afrique. Depuis un peu plus d'un an et demi, vous êtes directeur des certificats d'économie d'énergie (C2E) et vous couvrez donc les obligations qui s'imposent à votre groupe à ce sujet.

Je ne crois pas qu'il soit nécessaire de présenter votre groupe, TotalEnergies, première entreprise française et acteur mondial de la production et de la fourniture d'énergies - pétrole et gaz naturel évidemment - qui cherche dorénavant à se diversifier : biocarburants, énergies renouvelables, électricité et efficacité énergétique. C'est avec cette variété d'activités que nous avons voulu vous entendre, au-delà de votre rôle historique de pétrolier. En tant que fournisseur d'énergie, vous devez promouvoir l'efficacité énergétique auprès des consommateurs d'énergie, notamment les particuliers, ce qui implique des économies d'énergie, calculées en kWh « cumac », contraction de « cumulé » et « actualisé » : il s'agit d'inciter vos clients à effectuer des actions qui contribueront à réduire la consommation énergétique de la France. Cette incitation passe notamment par les C2E *via* l'octroi de primes énergie pour la réalisation de travaux de rénovation énergétique éligibles au dispositif, comme des travaux d'isolation ou de nouveaux équipements de chauffage. Vous pourrez d'ailleurs revenir sur l'ensemble des activités de TotalEnergies qui sont liées à la rénovation énergétique des logements.

Quel regard portez-vous sur les objectifs et les moyens de la rénovation énergétique des logements en France ? Comment, à cet égard, TotalEnergies entend relever le défi de la massification et de l'accélération des rénovations de logement ? Pouvez-vous dresser le bilan de vos obligations, notamment en termes de C2E ? Ce dispositif, qui s'impose aux fournisseurs d'énergie, est-il suffisant pour promouvoir l'efficacité énergétique auprès des consommateurs d'énergie, surtout tels que les particuliers ? Quelle place occupe TotalEnergies dans le financement des C2E ? Comment les pouvoirs publics peuvent-ils plus globalement favoriser la montée en puissance des rénovations de logement ? Jugez-vous les dispositifs de soutien à la rénovation énergétique des logements pertinents et efficaces ? Quelles évolutions estimez-vous nécessaires ?

Avant de vous laisser la parole pour répondre à ces premières questions, il me revient de vous indiquer que cette audition est diffusée en direct et en différé sur le site internet du Sénat et qu'un compte rendu sera publié.

Je dois également vous rappeler qu'un faux témoignage devant notre commission d'enquête serait passible des peines prévues aux articles 434-13, 434-14 et 434-15 du code pénal, qui peuvent aller de trois à sept ans d'emprisonnement et de 45 000 euros à 100 000 euros d'amende.

Je vous invite donc à prêter serment de dire toute la vérité, rien que la vérité, à lever la main droite et à dire « Je le jure ».

*MM. Laroque et loos prêtent serment.*

**M. Guillaume Laroque, président de TotalEnergies marketing France.** - Merci pour votre invitation. TotalEnergies est devenue un acteur majeur de la transition énergétique, l'entreprise a en effet changé de nom en mai 2021 et se fixe pour objectif de figurer parmi les cinq premiers producteurs mondiaux d'électricité solaire renouvelable en 2030. Un programme de 60 milliards d'euros à cet horizon doit nous permettre d'atteindre 100 gigawatts d'énergie renouvelable. Nous développons également d'autres énergies bas carbone, en particulier les biocarburants, le biogaz, l'hydrogène, l'e-fuel. Le mix de l'énergie que nous vendons va changer : en 2030, la moitié de l'énergie que nous vendrons devrait être du gaz naturel, 30 % de produits pétroliers, 15 % d'électricité renouvelable et 5 % de molécules décarbonées, et nous nous fixons pour objectif d'atteindre la neutralité carbone en 2050 en Europe. Nous accompagnons donc un mouvement plus général, celui de la transition énergétique par nos clients. En France, nous sommes associés à Stellantis et Mercedes Benz pour produire des batteries électriques destinées aux véhicules, et nous sommes un fournisseur d'énergie de quelque 6 millions de clients.

La rénovation énergétique des bâtiments a un rôle clé dans la réduction du CO<sub>2</sub> émis dans notre pays. Les bâtiments émettaient 93 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> en 1990, et 62 millions de tonnes en 2022 et l'objectif est d'atteindre 45 millions de tonnes en 2030, ce qui représente le quart de la baisse globale des émissions dans notre pays. Les C2E sont donc déterminants. La rénovation énergétique passe par deux leviers : le financement, parce qu'elle demande de l'investissement, mais aussi des incitations à un comportement vertueux du consommateur. TotalEnergies a une obligation cumulée de 180 térawatts-heure par an, ce qui représente 23 % des obligations de la nation - soit un effort financier de 1,5 milliard d'euros cette année.

Nous avons un rôle direct en tant qu'énergéticiens, et nous mettons en oeuvre des actions pour aider les consommateurs à mesurer leur consommation, avec un suivi mensuel et personnalisé ainsi qu'un comparatif en fonction de la composition des ménages, pour que chacun puisse se repérer, c'est incitatif. Nous avons également mis en place un bonus, jusqu'à 90 euros, pour les consommateurs qui ont dépassé 5 % d'économie d'énergie l'an passé, 1 million de nos clients l'ont fait. Toujours sur le volet incitatif, nous incitons au covoiturage, nous sommes partenaires de BlaBlaCar et finançons à ce titre un bonus d'entrée pour tout nouveau conducteur, 3 millions d'entre eux en ont bénéficié depuis 2010, dont environ 300 000 l'an dernier. Nous aidons également nos clients à s'équiper en énergie moins carbonée - nous avons ainsi, l'an passé, aidé 40 000 clients à passer du fioul à une pompe à chaleur ou à une chaudière.

Nous avons un rôle plus indirect dans le domaine de l'isolation - d'autres entreprises sont plus qualifiées que nous dans le domaine - mais nous avons participé à 390 000 opérations de rénovation énergétique en 2022, dont 194 000 pour des foyers précaires, 130 000 étaient des

rénovations de combles et de toitures, 30 000 des isolations de murs, 25 000 de planchers, et seulement 5 000 rénovations globales. Nous savons que l'objectif gouvernemental est d'atteindre chaque année 500 000 rénovations globales performantes, c'est-à-dire capables d'atteindre un DPE A ou B.

Comment accélérer le mouvement ? Nous pensons qu'il faudrait rendre le système des C2E plus lisible. Il est complexe pour les entreprises de rénovation, pour les clients, en particulier la constitution administrative des dossiers, et il change souvent - probablement pour de bonnes raisons techniques, mais la fréquence même du changement pose des problèmes. Il faudrait plus de stabilité dans le fonctionnement, dans la présentation des fiches techniques, pour donner plus de perspectives, donc améliorer la capacité des clients à anticiper leurs gains par leur investissement. Certaines fiches ont changé trois fois dans la même année, obligeant les acteurs à adapter leurs logiciels - nous avons dépensé 1,5 milliard d'euros dans nos systèmes informatiques pour gérer les C2E : TotalEnergies peut le faire, mais les entreprises plus petites ont du mal à suivre. Les changements peuvent être justifiés, mais leur trop grande fréquence crée de l'incertitude et de l'inconfort.

Ensuite, il faut voir que l'accélération n'est pas empêchée par un problème financier, mais par les limites relatives à la mise en oeuvre des rénovations, ce sont des limites de terrain, qui nous concernent tous. Pour accroître notre capacité à faire, il faut une meilleure formation des artisans et des professionnels, nous avons en particulier besoin de recruter environ 100 000 compagnons supplémentaires et il faut également qualifier plus largement au label RGE. Nous devons également renforcer les bureaux de contrôle, pour que la chaîne qualité suive. Enfin, il faut mieux accompagner les particuliers dans leur maîtrise d'ouvrage, car les chantiers de rénovation sont complexes, ce rôle d'accompagnement est indispensable à l'échelle locale. Et il nous semble nécessaire que ce conseil puisse être en mesure de dire quelles conséquences les travaux auront sur la note DPE. Or, si les économies d'énergie sont prévisibles et annoncées comme telles, le changement de la note DPE reste incertain, alors que c'est un facteur essentiel d'investissement pour les particuliers, surtout pour des chantiers qui représentent une somme importante - nous chiffrons la moyenne des rénovations globales à 60 000 euros. Il faut donc parvenir à ce que le conseil porte sur les deux aspects : les économies d'énergie et le nouveau classement DPE.

Enfin, il faut renforcer la labellisation RGE : 63 000 entreprises en bénéficient, sur les 700 000 entreprises du bâtiment, il faut aller plus loin - en augmentant le nombre d'entreprises qui en bénéficient, et en les aidant à recruter davantage sur ce critère.

Pour les contrôles, il serait utile que l'information soit plus fluide et qu'elle soit partagée. Environ 100 000 contrôles sont réalisés chaque année, c'est significatif mais comme l'information n'est pas partagée, elle ne bénéficie pas à l'ensemble du système, c'est dommage en particulier pour la grande majorité des entreprises, qui font un travail de grande qualité.

**M. Guillaume Gontard, rapporteur.** - Merci de cette présentation. Vous paraissez lier directement DPE et C2E, comment voyez-vous cette articulation, plus précisément ? Nous avons entendu des critiques sur le DPE, on nous demande de le simplifier, mais aussi, pour les travaux de rénovation financés par le C2E, d'aller vers un système de « bouquet » de travaux, qui tendrait à une rénovation globale : comment voyez-vous les choses et quelles sont vos réflexions sur ce qui est au coeur des politiques publiques en la matière ?

Comment voyez-vous, ensuite, l'articulation entre les C2E et MaPrimeRénov' ? Il y a des problèmes de lisibilité, voire de contradiction entre les dispositifs : comment résoudre ces problèmes, pour mieux articuler ces deux dispositifs ?

S'agissant du label RGE, les questions portent aussi sur le contrôle des travaux effectués, on en vient à se demander s'il ne faudrait pas contrôler les chantiers directement, plutôt que de passer par la simple labellisation des entreprises : qu'en pensez-vous ? Estimez-vous possible d'établir un mécanisme tel que le consuel, qui existe pour l'électricité ?

Le DPE ne dit rien du confort d'été, alors que ce confort importe à l'habitat et qu'il varie avec les matériaux et les techniques utilisés dans la rénovation : intégrez-vous ce confort dans vos réflexions ?

Enfin, en consultant votre site internet dédié aux C2E, avec le slogan « L'énergie tout compris », vous mettez en avant les primes que le client peut espérer pour rénover, ce qui oriente vers la rénovation par gestes, plutôt que vers la rénovation globale, et je relève aussi que l'audit préalable ou l'accompagnement ne sont guère valorisés : qu'en pensez-vous ?

**M. Guillaume Laroque.** - Comment les C2E et le DPE sont-ils imbriqués ? D'après nos calculs, une rénovation globale représente, en moyenne, un forfait de 60 000 euros et une rénovation complète par gestes séparés, environ 10 % de plus : cette différence, même avec un reste à charge réduit pour les foyers précaires, devrait inciter fortement à une rénovation globale. Cependant, les foyers partent de situations très diverses, certains ont déjà changé leurs fenêtres, d'autres donnent la priorité à la rénovation de leurs combles, selon leur habitat et leur ressenti. Il faut prendre en compte également le fait que pendant des années, nous avons un reste à charge de 1 euro pour la rénovation par exemple des huisseries : ce n'était guère une incitation à contrôler que les travaux étaient bien faits ; faut-il un reste à charge de 30 %, ou moins, ou plus ? Ce n'est pas à nous de le dire, mais il doit y avoir un lien entre le reste à charge et l'implication des ménages dans la rénovation et dans le contrôle des travaux. Cependant, une rénovation par gestes, pas à pas, paraît souvent plus surmontable aux ménages, pour des raisons financières mais aussi pour la disponibilité des logements. Il faut bien voir, aussi, qu'il est parfois difficile de trouver l'entreprise capable de tout faire, en tout cas plus difficile que de trouver plusieurs entreprises qui se répartissent le travail, c'est ce que nous disent nos équipes de terrain et ce qui incite à faire plus de formation sur la rénovation énergétique en général.

Comment mieux accompagner vers une rénovation globale, alors qu'aujourd'hui, c'est bien le prix et le reste à charge qui priment ? Je crois primordial de mieux informer sur l'amélioration du DPE à l'issue des travaux, c'est un facteur essentiel de la décision d'investir, mais qui reste mal informé aujourd'hui. On gagnera certes à simplifier les choses, à rendre plus claire l'articulation entre MaPrimeRénov' et les C2E, mais leur stricte coïncidence est certainement difficile à atteindre et je crois qu'il vaut mieux aider les ménages à anticiper les résultats de leur investissement, donc les informer clairement sur le DPE à l'issue des travaux.

Il nous semble également que l'accompagnateur a un rôle clé et qu'il doit intervenir sur le chantier, car la rénovation est toujours complexe et jamais aisée, les ménages s'y retrouvent mieux quand ils sont accompagnés. De notre côté, nous appelons nos clients systématiquement à l'issue de tout chantier de rénovation - mon collègue est mieux à même de préciser ce point.

**M. François loos, directeur certificats d'économies d'énergies de TotalEnergies.** - Effectivement, nous appelons systématiquement nos clients à l'issue des chantiers, nous parvenons à en joindre la moitié, la plupart d'entre eux nous disent être satisfaits des travaux, 2 % seulement demandent des suppléments. Les clients, cependant, ne maîtrisent pas la conformité technique des travaux effectués, c'est bien pourquoi les contrôles par des professionnels sont importants ; environ le quart des chantiers auxquels nous participons en bénéficie, mais ces contrôles relèvent de circuits différents - au titre du label RGE de MaPrimeRénov', des C2E - qui ne communiquent pas entre eux, c'est regrettable, il serait plus efficace de regrouper ces informations.

**M. Guillaume Laroque.** - Un système tel que le consuel serait idéal, mais en attendant, un contrôle systématique par un technicien serait déjà un progrès. Cependant, nous butons sur les capacités des bureaux de contrôle : s'il n'y a que 100 000 contrôles par an, c'est qu'il est difficile de faire plus, d'où cette proposition pragmatique de partager l'information, ce sera plus efficace.

Sur le confort d'été, j'avoue ne pas disposer d'éléments suffisants pour vous répondre : nous reviendrons vers vous par écrit.

**M. Laurent Burgoa.** - Avez-vous des partenariats avec l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (Anru) et l'Agence nationale pour l'habitat (Anah) ? Cela donnerait un rôle social à la première entreprise française, pour accompagner la rénovation énergétique des logements sociaux : qu'en est-il ?

**M. Guillaume Laroque.** - Nous avons des partenariats avec ces deux agences nationales, ils présentent l'avantage qu'on peut travailler à plus grande échelle, sur des chantiers plus significatifs et mieux contrôlés.

**M. François loos.** - Effectivement, nous travaillons avec de nombreux bailleurs sociaux, notre porte est d'autant plus ouverte que les C2E sont un levier d'action et que nous avons obligation de nous tourner vers les publics précaires.

**M. Guillaume Laroque.** - Nous connaissons très bien ces partenaires et nous travaillons sur les deux volets - l'investissement dans les travaux et l'incitation à la maîtrise énergétique, les deux sont liés, et il ne faudrait pas que la rénovation conduise à ce que les ménages réduisent leur vigilance sur leur consommation, nous traitons ces questions ensemble.

**Mme Dominique Estrosi Sassone, présidente.** - Quelle est votre approche de Mon Accompagnateur Rénov' ? Les responsables d'Engie viennent de nous dire déplorer n'avoir pas été suffisamment associés à la maîtrise d'ouvrage, et qu'ils se sentent, en tant qu'obligés, exclus : qu'en pensez-vous ? Jusqu'où étendre l'accompagnement et quelle serait sa juste rémunération ?

**M. Guillaume Laroque.** - De mémoire, nous avons eu des programmes sur le sujet, et il me semble que nous avons été impliqués dans la définition de l'aide à apporter aux particuliers dans l'assistance à la maîtrise d'ouvrage. Le fait que nous ne soyons pas directement associés à l'accompagnement me paraît cependant normal, et même souhaitable, dès lors que nous vendons de l'énergie et que l'accompagnateur doit être neutre, indépendant des vendeurs d'énergie. En revanche, ce qui me semble important, outre l'indication du DPE en sortie de

travaux, c'est de mieux faire connaître les dispositifs d'aide. Beaucoup de nos concitoyens ne savent même pas ce que sont les C2E. Or des guides existent, mais leur volume pose problème - celui que j'ai consulté fait 45 pages - et montre bien qu'il faut un accompagnement pour les ménages. Ce dernier est d'autant plus justifié qu'il augmentera l'efficacité des travaux et qu'il rassurera les ménages face à un investissement de cette importance.

Un point d'attention, cependant : je ne sais pas dire pourquoi il est préférable de faire une rénovation globale tout de suite plutôt que progressive, à part l'avantage immédiat de réduire sa consommation d'énergie. Les ménages ont des envies différentes, selon leur situation particulière, mais aussi selon le caractère plus ou moins invasif des travaux nécessaires. Ceux qui font des rénovations globales, ce sont surtout les bailleurs, ils ont la capacité financière d'investir et ils disposent entièrement du logement entre deux moments d'occupation par des locataires : la situation est très différente quand vous envisagez des travaux dans le logement que vous habitez. Je ne vois donc pas en quoi la rénovation par étapes serait à éviter.

**Mme Dominique Estrosi Sassone, présidente.** - Effectivement, à condition qu'elle s'inscrive dans un parcours.

**M. Guillaume Laroque.** - C'est vrai, et la note DPE est un aiguillon global, mais il faut pouvoir l'anticiper - j'y reviens sans cesse.

**M. François loos.** - Ce que nous voyons, c'est une grande diversité de situations individuelles, sur le plan financier mais aussi sur les logements et la façon de les habiter. Quand on veut accélérer le mouvement, il faut ouvrir les portes plutôt que les fermer, pour laisser les gens avoir le choix. Cependant, il vaut mieux que ce choix soit éclairé par l'Accompagnateur Rénov' et par l'artisan, c'est ce qui rend la formation décisive, parce que c'est bien vers eux que les particuliers se tournent pour avoir du conseil et se décider.

**M. Guillaume Gontard, rapporteur.** - Certes, mais si je m'adresse seulement à un chauffagiste parce que j'ai dans l'idée de changer ma chaudière, il y a peu de chance qu'il me conseille sur autre chose - et c'est bien pourquoi il vaut mieux en passer par une vision d'ensemble, globale.

**M. François loos.** - C'est vrai, le chauffagiste vous renseignera sur les aides auxquelles vous pouvez prétendre et sur le reste à charge.

**M. Guillaume Gontard, rapporteur.** - Une autre question sur la transition énergétique : certains veulent aller vers le tout électrique, pour décarboner notre énergie ; vous qui produisez et vendez toutes sortes d'énergies, qu'en pensez-vous ?

**M. Guillaume Laroque.** - Nous accompagnons en fait un mouvement d'ensemble, en essayant d'anticiper le mouvement, pour répondre aux besoins de la société. L'Union européenne annonce la mise en place de 10 millions de pompes à chaleur d'ici 2030, ce qui représenterait environ 1 million de pompes en France, en proportion. L'an passé, il y a eu 650 000 pompes à chaleur installées dans notre pays, l'objectif européen ne paraît donc pas inaccessible et notre objectif est bien d'accompagner ce mouvement, le marché, qui repose sur la décision des particuliers, elle-même fonction de leur anticipation du coût de l'énergie. Il y a certes les ambitions politiques, les objectifs énoncés, mais ce sont bien les décisions des clients qui rendent les choses effectives.

**M. Guillaume Gontard, rapporteur.** - Certes, mais les décisions politiques orientent les choses, par exemple lorsqu'on décide d'aider le financement des pompes à chaleur, ou pas, ou d'interdire les chaudières au fioul. Et il y a une réflexion à avoir à l'échelle territoriale, pour tenir compte de ce qui existe déjà à proximité - par exemple un réseau de chaleur ou des unités de méthanisation. Il y a donc un marché, des clients, mais aussi des outils d'orientation et de régulation, et nous devons réfléchir en particulier à l'échelle locale.

**M. Guillaume Laroque.** - Effectivement, et il faut également tenir compte des contraintes actuelles du système. Des règles sont à définir, mais elles ne peuvent descendre à un niveau de détail suffisant pour décider de tout, et c'est bien pourquoi il nous semble décisif que le particulier soit éclairé, pour qu'il prenne des décisions elles-mêmes éclairées - donc qu'il dispose de bons conseils. Il y a des règles générales à poser, et je vous rejoins pour dire que dans ce cadre, les acteurs locaux doivent pouvoir composer au mieux avec ce qui existe sur leur territoire.

**Mme Dominique Estrosi Sassone, présidente.** - Merci pour ces échanges.

*Ce point de l'ordre du jour a fait l'objet d'une captation vidéo qui est disponible [en ligne sur le site du Sénat](#).*