

## FICHE PARCOURS entreprise

### 1 – L'entreprise

Avec un chiffre d'affaires d'environ 1 million d'euros et une quinzaine de salariés, la société Raquin-Duchon exerce depuis 40 ans dans les domaines couverture-zinguerie et plomberie-chauffage et tire profit de ses compétences historiques pour se développer dans le domaine des énergies renouvelables. Avec 4 autres entreprises roannaises du bâtiment, Raquin-Duchon a créé le **GIE Effiréno** dédié à l'optimisation énergétique pour de petites collectivités ou des maisons individuelles.



Dans le périmètre retenu pour le parcours, l'entreprise Raquin-Duchon réalise l'étude, l'installation et l'entretien des systèmes de chauffages.

### 2° Pourquoi avoir décidé de modifier votre offre actuelle

La société Raquin-Duchon accompagne ses clients dans la transition énergétique, par exemple dans l'obtention de primes d'économie d'énergie et d'éco-PTZ, mais les missions de conseil conduites en efficacité énergétique sont jugées peu facturables.

Par ailleurs, les modèles actuels de Contrats de Performance Énergétique (CPE) émis par les énergéticiens pour des ensembles de bâtiments apparaissent trop lourds dans leur montage et leur gestion pour la clientèle principale de l'entreprise qui reste en proximité de Roanne.

L'entreprise souhaite trouver un modèle original d'économie de fonctionnalité en efficacité énergétique "à l'échelle" de l'entreprise, de ses clients, de ses utilisateurs et de leurs besoins.

L'offre économie de fonctionnalité ne remplacera pas l'offre traditionnelle qui subsistera mais le modèle peut s'avérer très pertinent pour une meilleure efficacité énergétique dans le cadre de relations de proximité et de service sur-mesure... pour des bénéfices partagés.

### 3 – Quelle solution innovante voulez-vous proposer ?

Raquin-Duchon est un intégrateur de solutions d'efficacité énergétique, qui utilise des chaudières sélectionnés dans les gammes existantes de fabricants reconnus.

Pour les clients privilégiant l'usage de la solution plutôt que la possession, la nouvelle offre s'appuiera sur un couplage du suivi des consommations et du pilotage à distance de la chaudière. Les offres concurrentes sur le marché ne sont pas en effet très satisfaisantes, car non couplées. Raquin-Duchon souhaite développer sa propre solution ce qui présente de nombreux avantages côté différenciation et indépendance, mais expose à des difficultés et risques importants.

Pour limiter ces risques, l'entreprise envisage 2 ou 3 sites pilotes possibles pour tester une offre d'économie de fonctionnalité : locaux de l'entreprise, maison individuelle, école privée.

#### 4 – Quels sont les bénéfices pour vos clients

La nouvelle offre combinera 3 propositions de valeur pour les clients :

- la tranquillité : Le client/utilisateur n'a pas à s'occuper de l'entretien et du pilotage de l'installation
- la performance : La consommation énergétique diminue pour un confort thermique au moins aussi satisfaisant (efficacité énergétique adaptée à l'usage et à la météo et non plus seulement au bâtiment)
- le paiement à l'usage : Pas d'investissement initial lourd mais des mensualités ; l'installation est évolutive par avenant en cas de changements importants sur le bâtiment ou l'usage.

#### 5 – Quel est l'impact sur votre entreprise et vos équipes ?

Raquin Duchon devra s'adosser à un thermicien pour un diagnostic thermique de qualité (beaucoup plus précis et fiable que la plupart des DPE pour un coût 5 à 6 fois supérieur). La situation de référence peut donc ainsi, en cas de rénovation et s'il n'y a pas de changement d'usage, être établie de manière relativement fine. Un couplage du suivi des consommations et du pilotage à distance de la chaudière devra être développé.

#### 6 – En quoi, est-ce que cela déplace les facteurs clef de performance ?

L'écoute des usages, du marché et des parties prenantes devient primordiale. Une année d'étude est désormais nécessaire pour **co-définir et tester** une solution maîtrisée avec ses parties prenantes

#### 7 – Quel a été l'apport de l'accompagnement reçu dans cette action ?

Force est de constater que le format ReliEF a donné un sérieux coup de pouce à **l'enclenchement de la conception de l'offre de fonctionnalité** pour Raquin Duchon. Ces premières explorations ont permis de confirmer l'existence d'un chemin -certes étroit et nécessitant un défrichage complémentaire- mais d'un chemin réel tant l'enjeu est actuel et important pour nombre de propriétaires (économies d'énergie sans lourd investissement qui générerait un retour économique à trop long terme).

#### 8– Quels sont les nouveaux besoins de votre entreprise pour votre transition vers cette offre d'économie de fonctionnalité ?

La difficulté de **transférer les aides aux particuliers vers le Raquin-Duchon qui reste propriétaire** (crédit d'impôt pour la transition énergétique, l'éco-PTZ ou les aides éco-énergie) est une difficulté non encore résolue.

**Plusieurs aspects méritent d'être approfondis à l'issue de cet accompagnement et justifient la décision de poursuivre la phase d'étude-expérimentation :**

- travail sur les usages et analyse du marché potentiel (en considérant un périmètre géographique plus important pour une offre pilotée essentiellement à distance que sur l'offre actuelle)
- solutions techniques adaptées de pilotage à distance
- solutions de financement
- solutions assurantielles
- contractualisation.