



MARS  
2018

---

# EVALUATION DU DISPOSITIF DES PLATEFORMES TERRITORIALES DE LA RENOVATION ENERGETIQUE SOUTENUES PAR L'ADEME

---

RAPPORT

ADEME



Agence de l'Environnement  
et de la Maîtrise de l'Energie

## COMITE DE PILOTAGE DE L'ETUDE

*Yvon BASSET, Bretagne - ADEME*  
*Jacqueline ROISIL, Auvergne-Rhône-Alpes - ADEME*  
*Patrick ALFANO, Haut de France - ADEME*  
*Grégory CHEDIN, Ile-de-France - ADEME*  
*Romuald CAUMONT, Centre - ADEME*  
*Yann WEHRLING, DEAT - ADEME*  
*José CAIRE, DVTD - ADEME*  
*Gilles .AYMOZ, SB - ADEME*  
*Jonathan LOUIS, SB - ADEME*  
*Danièle Cerneau, DICOF - ADEME*  
*Jacques-Olivier BUDIN, SAT – ADEME*  
*Roselyne FORESTIER, SAT - ADEME*  
*Eric VESINE, SAT - ADEME*  
*Eric PLOTTU, SEP - ADEME*  
*Patrick JOLIVET, SEP - ADEME*  
*Aurélie DEREGNAUCOURT, DHUP*  
*Romain KERENEUR, DHUP*

## REMERCIEMENTS

Cette étude n'aurait pu être réalisée sans la contribution déterminante apportée par les collectivités locales qui ont accepté de partager leur expérience et de répondre aux nombreuses questions qui leur étaient posées.

L'ADEME remercie les membres du comité de pilotage de cette étude pour leurs remarques et contributions.

## CITATION DE CE RAPPORT

**ATEMA Conseil, Philippe BERTRAND, Guillaume DELATRE. TILIA, Marina GALINDO FERNANDEZ, Vincent AUMAITRE, 2018.** Evaluation du dispositif des Plateformes territoriales de la rénovation énergétique soutenues par l'ADEME. 78 pages hors annexes.

Cet ouvrage est disponible en ligne [www.ademe.fr/mediatheque](http://www.ademe.fr/mediatheque)

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

**Ce document est diffusé par l'ADEME**

20, avenue du Grésillé  
BP 90406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 17MAR000169

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par : ATEMA Conseil et TILIA

Coordination technique - ADEME : Eric PLOTTU, Jacques-Olivier BUDIN,  
Roselyne FORESTIER - Direction/Service : SEP/SAT

**RAPPORT**

## CONTENU

RESUME .....	6
1. INTRODUCTION .....	8
1.1. Objectif de l'évaluation.....	8
1.2. Méthodologie mise en œuvre .....	8
1.3. Plan du rapport .....	11
1.4. Définitions .....	11
2. PRESENTATION DU DISPOSITIF PTRE .....	12
2.1. Eléments de contexte .....	12
2.2. Les missions des dispositifs PTRE.....	13
2.3. Le déploiement du programme PTRE .....	14
2.4. Caractérisation des PTRE .....	16
2.4.1. Les structures porteuses.....	17
2.4.2. Les territoires couverts par les PTRE .....	17
2.4.3. Les cibles d'intervention.....	18
2.4.4. Les services aux particuliers.....	19
2.4.5. Le positionnement des PTRE .....	21
2.4.6. Les moyens financiers et les sources de financement .....	21
2.4.7. Les moyens humains des PTRE.....	23
3. LA PERTINENCE ET LA COHERENCE DU DISPOSITIF .....	25
3.1. Le positionnement des PTRE .....	25
3.2. Le périmètre d'intervention du dispositif PTRE .....	26
3.3. L'articulation des PTRE avec le dispositif EIE.....	27
3.4. L'articulation des PTRE avec le dispositif BEEP .....	28
3.5. L'articulation des PTRE avec la filière Anah.....	29
3.6. Eléments de conclusion sur la pertinence et la cohérence .....	31
4. EFFICACITE DU PROGRAMME .....	31
4.1. Stimuler la demande auprès des particuliers et simplifier le parcours de rénovation .....	31
4.1.1. La stimulation de la demande .....	31
4.1.2. Le contenu de l'accompagnement des ménages .....	34
4.1.3. Le taux de passage à l'action .....	38
4.1.4. L'effet levier de l'accompagnement PTRE.....	40
4.1.5. La qualité des travaux.....	40
4.1.6. La satisfaction des ménages vis-à-vis de l'accompagnement PTRE .....	42
4.1.7. Les résultats quantitatifs .....	44
4.2. Structurer l'offre technique avec les professionnels du bâtiment.....	48
4.2.1. La structuration d'un réseau de professionnels pour la prospection .....	48
4.2.2. La mise en place d'une offre de BET capables de réaliser les diagnostics techniques .....	49

4.2.3.	La création d'un réseau qualifié d'artisans locaux .....	49
4.2.4.	Le développement d'une offre groupée afin de répondre aux projets de Rénovation globale performante.....	49
4.3.	Mobiliser, organiser et structurer l'offre de financement.....	51
4.4.	Développer la dynamique territoriale .....	52
4.5.	Travailler à la pérennisation du dispositif .....	53
4.6.	Eléments de conclusion sur l'efficacité du dispositif PTRE .....	54
5.	IMPACTS DU PROGRAMME .....	57
5.1.	Les impacts des travaux sur l'environnement .....	57
5.2.	Les impacts des travaux sur le confort et la santé des ménages.....	57
5.3.	Les impacts des travaux sur le capital humain.....	58
5.4.	Les impacts des travaux sur les dynamiques territoriales.....	59
5.5.	Les impacts des travaux au plan économique .....	59
5.6.	Les impacts des travaux sur le plan social.....	60
6.	ENSEIGNEMENTS ET RECOMMANDATIONS .....	62
6.1.	Enseignements évaluatifs.....	62
6.2.	Réponses aux questions évaluatives .....	63
6.2.1.	Le programme est-il pertinent ? .....	63
6.2.2.	Le programme est-il cohérent ? .....	64
6.2.3.	Le programme est-il efficace ?.....	64
6.2.4.	Le programme a-t-il permis de créer une dynamique territoriale ?.....	64
6.2.5.	Le programme est-il pérenne ?.....	65
6.3.	Enjeux de développement et recommandations .....	66
6.3.1.	Axe 1 - Re positionner le dispositif PTRE et préciser le contenu de ses missions .....	69
6.3.2.	Axe 2 - Accompagner le déploiement et le développement des PTRE .....	70
6.3.3.	Axe 3 - Renforcer les synergies avec la filière Anah .....	72
6.3.4.	Axe 4 - Améliorer la cohérence d'ensemble du dispositif national de rénovation de l'habitat .....	73
7.	LISTE DES ANNEXES.....	76
	Index des tableaux et figures.....	77
	Sigles et acronymes .....	78

## RESUME

L'ADEME participe au Plan de Rénovation Energétique de l'Habitat (PREH) en soutenant avec les régions l'émergence, le montage et l'animation des Plateformes Territoriales de la Rénovation Energétique (PTRE). L'accompagnement des PTRE arrivant à échéance du soutien initial de 3 ans et dans la perspective d'un élargissement de l'initiative, l'ADEME a engagé une évaluation du dispositif PTRE.

Dans le contexte actuel, l'évaluation indique que **le dispositif PTRE est pertinent**. En revanche, certaines des missions assignées aux plateformes apparaissent sortir du champ de compétence d'un opérateur local (cf. structuration d'offres techniques et bancaires).

L'évaluation indique par ailleurs que le service d'accompagnement développé par les PTRE favorise le passage à l'action et accroît la qualité des travaux. **De ce point de vue, le dispositif PTRE est jugé efficace.**

Il apparaît en revanche que **les plateformes ADEME n'ont pas contribué à améliorer la lisibilité globale du dispositif de rénovation de l'habitat**. Par ailleurs, l'articulation du dispositif ADEME avec celui de l'Anah est jugé très insuffisante.

Sur la base de ces enseignements évaluatifs, plusieurs recommandations sont formulées pour améliorer le dispositif PTRE :

- **Re positionner le dispositif PTRE de façon à accroître son efficacité opérationnelle** (plus de dossiers travaux)
- **Accompagner le déploiement et le développement des PTRE**, via notamment l'outillage et la montée en compétences des équipes
- **Renforcer les synergies avec la filière Anah**, au travers le développement de méthodes et d'outils communs
- **Simplifier le dispositif général de rénovation de l'habitat privé**, via notamment le développement de guichets uniques multi-thématiques et la création d'une marque chapeau nationale

## ABSTRACT

Since 2014, ADEME contributes to the Housing Energy Renovation Plan (PREH in French) through its PTRE Programme, developed together with the regions. The programme supports the emergence, set-up and coordination of Territorial Platforms for Energy Renovation (Plateformes Territoriales de la Rénovation Energétique - PTRE) aiming at increasing the number and quality of energy renovations in the residential sector. As the support to the first platforms reaches the end of the initial 3-year support, and in the perspective of an upcoming extension of this support, ADEME launched in 2017 an evaluation of the Programme.

The evaluation concludes that the **PTRE support scheme is relevant**. However, some of the missions initially assigned to the platforms seem to be out of the scope of a local operator, i.e. structuring the technical offer and developing financial solutions for energy refurbishments, corresponding better to regional and/or national scales.

The evaluation also indicates that the service developed by the PTRE encourages users to undertake energy refurbishment works and improves the quality of these works. **From this point of view, the PTRE programme is deemed effective.**

However, the Programme **did not contribute to improving the overall legibility and intelligibility of the national support schemes for housing renovation**. In particular, the articulation of the

Programme with the activities developed by the French National Housing Agency (ANAH) is considered insufficient, given the high potential for synergies.

Based on this evaluative assessment, the evaluation report provides several recommendations to improve the PTRE programme:

- **To reposition the PTRE Programme in order to enhance its operational efficiency** (more refurbishment works undertaken);
- **To support the deployment and development of Territorial Platforms** for Energy Renovation , in particular through the development of adapted tools and training of the teams;
- **To reinforce the collaboration and synergies with ANAH** through the development of common working methods and tools;
- **To simplify the overall national support system for housing renovation**, in particular through the integration of the different schemes into a “one-stop-shop” and the creation of a national brand.

# 1. INTRODUCTION

## 1.1. Objectif de l'évaluation

L'ADEME participe au Plan de Rénovation Energétique de l'Habitat (PREH) en soutenant avec les régions l'émergence, le montage et l'animation des Plateformes Territoriales de la Rénovation Energétique (PTRE).

Pour éclairer la question de l'accompagnement des PTRE arrivant à échéance du soutien initial de 3 ans (lancement des premières PTRE en 2014), et dans la perspective d'un élargissement de l'initiative, l'ADEME a souhaité disposer d'un bilan évaluatif des plateformes.

Cette mission a été confiée au groupement ATEMA Conseil-TILIA.

Les objectifs de l'évaluation, tels que définis dans le cahier des charges de la mission, ont concernés 2 volets distincts et complémentaires :

- **Un volet rétrospectif**, visant notamment à apprécier l'efficacité du dispositif PTRE et sa cohérence avec les autres initiatives du domaine.
- **Un volet plus prospectif**, visant à définir les conditions de poursuite de l'activité des PTRE et le rôle à jouer par les acteurs dans le possible accompagnement de ces dispositifs.

Le présent document constitue la synthèse des résultats de cette évaluation.

## 1.2. Méthodologie mise en œuvre

La mission a débuté en mars 2017 et s'est achevée en janvier 2018.

Sur le plan méthodologique, la mission a reposé sur :

- Des entretiens auprès des acteurs clés
- L'analyse des données issues des PTRE (Outil « suiviPTRE » et enquête Internet)
- Une enquête Internet auprès des « bénéficiaires »
- La réalisation d'études de cas « terrain »
- Un benchmark portant sur les dispositifs de rénovation thermique allemand (KfW), britannique et américains (USA)

### A - Les entretiens acteurs clés

Ils ont été réalisés en direction des décideurs et ingénieurs de l'ADEME, et auprès des institutionnels du secteur : ANIL, Anah, DHUP, ADCF, FLAME, CLER et ADEME. Les représentants nationaux du **secteur bancaire** et des **professionnels** de la rénovation de l'habitat ont également été interviewés : CAPEB, FFB, Ordre des architectes, Banque Européenne d'Investissement (BEI), groupe BCPE.

La liste des entretiens est disponible en annexe<sup>1</sup>.

### B - Les données issues des PTRE

Nous nous sommes appuyés ici sur les données de l'outil « suiviPTRE », dont s'est doté l'ADEME en 2016. L'outil se présente sous la forme d'un site Internet sur lequel chaque plateforme renseigne ses informations (périmètre, objectifs, moyens, résultats). L'outil référence 116 PTRE sur les 137 plateformes en opération en avril 2017. Les données issues de cet outil de suivi se sont avérées très

---

<sup>1</sup> La liste des personnes rencontrées à cette occasion est fournie dans les synthèses des études de cas (voir annexe).



difficiles à exploiter, compte tenu des nombreuses informations manquantes (par exemple, seulement 22 PTRE sur les 116 avaient renseigné sur l'outil leurs résultats pour l'année 2016).

Pour compléter l'analyse issue des données de l'outil « suiviPTRE », une enquête en ligne a été réalisée en direction des plateformes courant mai 2017. Le sondage a été adressé à 124 PTRE incluant les 116 précédemment citées<sup>2</sup>. Au total, **47 réponses** ont été obtenues, qui ont permis de compléter la caractérisation.

### **C - L'enquête « bénéficiaires »**

Celle-ci a été réalisée entre juin et juillet 2017. Elle a été opérée en direct par nos soins, lorsque les contacts nous ont été transmis, et par l'intermédiaire de la PTRE, lorsque celle-ci ne souhaitait pas transmettre sa base « clients »<sup>3</sup>. L'échantillon audité a porté sur environ 600 bénéficiaires, principalement situés en Bretagne et Nouvelle Aquitaine (75 % des réponses) et en quasi exclusivité sur des maisons individuelles (98 % des réponses).

### **D - Les études de cas**

Douze PTRE ont été sélectionnées pour les études de cas terrain, sur la base de quelques critères clés : année de création, type de services proposés, nature de l'accompagnement ménages, type de territoire, type de structure porteuse de la PTRE, cible de la PTRE, niveau d'intégration des PRIS, performance visée (BBC ou non), services payants ou non. Trois territoires sans PTRE ont également été analysés (département de la Moselle – Grand Est, département du Lot - Occitanie, communauté de commune de l'Oisans - AURA). Ces études de cas visaient à approfondir le jugement évaluatif, et notamment à mieux appréhender les dynamiques territoriales à l'œuvre et à apporter des éléments de réponse plus qualitatifs sur l'articulation des PTRE avec les autres dispositifs locaux.

Chaque étude de cas a reposé sur une série d'entretiens auprès de la maîtrise d'ouvrage, de l'équipe PTRE/EIE, d'artisans du territoire, de BET... Au-delà, d'autres acteurs ont également été interrogés lorsque cela a été possible : Région, DDT, représentants de la filière professionnelle... Chaque audit a fait l'objet d'un rapport détaillé. Une synthèse transversale a également été réalisée. Ces différents éléments sont présentés en annexe.

### **E - Un benchmark**

Le Benchmark réalisé avait pour but d'enrichir la réflexion générale menée sur le dispositif français des PTRE dans le cadre de la mission en analysant de manière détaillée le dispositif allemand de la KfW et en présentant les dispositifs mis en place avec plus ou moins de succès au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. Il a été réalisé à partir de la connaissance de TILIA du marché allemand et d'éléments disponibles en accès public.

### **F - Une série d'entretiens « professionnels »**

Cette enquête « professionnels » a permis de compléter les études de cas et enquêtes précédentes par les analyses de deux catégories de professionnels : les professionnels du BTP et les acteurs bancaires. Elle a pris la forme d'entretiens téléphoniques avec sept entités privées ou publiques : la FFB, la CAPEB, le Conseil National de l'Ordre des Architectes, les auteurs de 2 études ADEME sur la relation entre les PTRE et le secteur bancaire, Longitudes et Vesta Conseil, la BEI et le groupe BCPE.

Enfin les résultats de cette évaluation ont été présentés et discutés lors d'une réunion d'échanges avec la **DHUP** et Messieurs Piron et Faucheu, corédacteurs du rapport pour le déploiement du service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH), commandité par Régions de France et le Conseil Supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique (CSCEE)

---

<sup>2</sup> Sur la base des contacts transmis par l'ADEME

<sup>3</sup> Au total, nous avons reçu 19 bases de données (2800 contacts). Nous n'avons pas de visibilité sur le nombre de PTRE ayant géré par elles-mêmes l'envoi de l'enquête

Tableau 1- Etudes de cas réalisées dans le cadre de l'évaluation

Nom PTRE	Région	Année signature convention	Maturité	Type territoire	Nb hab.	Porteur PTRE	Cible	PRIS regroupés <sup>4</sup>	EIE intégré dans PTRE <sup>3</sup>
1. Trièves	AURA	2015	-	Rural	9 700	EPCI	MI	Non	Non
2. ECORENO'V	AURA	2014	+	Urbain	1 324 000	EPCI	MI et Copro	Oui	Oui
3. Point Info Habitat	Bretagne	2015	-	Péri-Urbain	118 000	EPCI	MI	Non	Oui
4 J'Eco-Rénov (Perche)	CVdL	2015	-	Rural	42 200	PETR	MI	Non	Non
5. Sundgau	Grand Est	2015	-	Rural	73 000	EPCI	MI	Non	Pas d'EIE
6. Oktave - Alsace Nord	Grand Est	2015	-	Rural	240 000	Association	MI	Non	Non
7. PTRE Soissons	Haut de France	2014	+	Rural	52 000	EPCI	MI	Oui	Non
8. Pass Réno Habitat 93	IdF	2014	+	Urbain	1 845 000	ALEC	MI	Non	Oui
9. ACT'e en Bressuirais	N Aquitaine	2014	-	Rural	72 000	EPCI	MI	Oui	Oui
10. Objectif Réno	Occitanie	2014	-	Péri-Urbain	91 000	PETR	MI	Non	Oui
11. RENOVAL	Occitanie	2015	-	Urbain	70 000	EPCI	MI et Copro	Oui	Oui
12. Marseille Provence	PACA	2015	-	Urbain	1 100 000	Association	MI et Copro	Non	Oui

<sup>4</sup> Tel que défini dans la section I.4

### 1.3. Plan du rapport

Le document est organisé autour des chapitres suivants :

- ❖ **INTRODUCTION**  
Cette partie reprend notamment les aspects méthodologiques de l'étude réalisée et le glossaire permettant la bonne compréhension du rapport.
- ❖ **PRESENTATION DU DISPOSITIF PTRE**  
Cette partie est principalement descriptive et reprend les principaux éléments de contexte et de caractérisation des PTRE étudiées.
- ❖ **PERTINENCE ET COHERENCE DU DISPOSITIF PTRE**  
Ce chapitre discute la pertinence du dispositif PTRE et son articulation avec les autres initiatives du domaine.
- ❖ **EFFICACITE DU PROGRAMME**  
Ce chapitre traite de l'efficacité du dispositif. Il s'articule autour des 5 missions assignées aux PTRE.
- ❖ **IMPACT DU PROGRAMME**  
Ce chapitre traite de l'impact du dispositif. Cette section s'appuie notamment sur la grille d'analyse des impacts socio-économiques transmise par l'ADEME.
- ❖ **ENSEIGNEMENTS ET RECOMMANDATIONS**  
Ce chapitre reprend les enseignements clés issus de l'évaluation et propose une série de recommandations.

### 1.4. Définitions

- **PTRE** : Le terme PTRE recouvre plusieurs significations : au sens de la Loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), une PTRE est un Point Rénovation Info Service (PRIS). Ce dispositif regroupe les services obligatoires réglementairement (accueil, information et conseil). **Au sens de l'ADEME, et donc dans le cadre de la présente évaluation, une PTRE est un dispositif local destiné à accompagner les ménages dans leur projet de rénovation et plus largement à rapprocher l'offre et la demande en ce qui concerne les marchés de travaux de la rénovation énergétique.**  
Constatons ici que l'utilisation d'un même acronyme pour deux « objets » différents n'a pas facilité l'appropriation du dispositif par les acteurs concernés. Dans la suite du document, et pour simplifier la compréhension du lecteur, nous avons fixé par convention que l'acronyme « PTRE » fait référence à la plateforme au sens de l'ADEME et que l'acronyme « PTRE (LTECV) » fait référence à la plateforme au sens de la LTECV.
- **Guichet unique** : la porte d'entrée dans le dispositif pour les ménages est la même quelles que soient les ressources, les types d'habitat (individuel ou collectif), le stade de la démarche, les questions (juridiques, techniques, financières)... : une structure porte le guichet, avec un numéro de téléphone unique. Le guichet peut comporter ou non un accueil physique.
- **Structure porteuse de la PTRE** : organisation responsable de la mise en œuvre du service PTRE. Elle peut choisir de le réaliser en interne avec ses salariés propres (régie), d'organiser une convention avec des partenaires (par exemple une ALEC) ou de l'externaliser via un appel d'offres (auquel peuvent répondre des entreprises privées, des SCIC, des GIE ou encore des associations).

- **Massification** : le terme est utilisé pour désigner l'accroissement important du marché de la rénovation énergétique. La massification vise l'atteinte des objectifs nationaux.
- **Intégration EIE** : la PTRE et l'EIE (Espace Info Energie) sont portés par la même structure. Sont également considérées comme intégrées, les situations où les CIE (Conseillers Info Energie) sont rattachés à l'équipe PTRE et localisés dans les locaux de la PTRE, même si les structures ne sont pas les mêmes.
- **PRIS regroupés** : PRIS Anah et EIE sont portés par une même structure, équivalent à un guichet unique (hors PRIS juridique porté par l'ADIL).
- **PRIS dissociés** : les PRIS Anah et EIE sont portés par des structures différentes.
- **Ingénierie d'accompagnement** : ce terme recouvre les missions d'accompagnement mises en œuvre par les opérateurs PTRE de l'ADEME et de l'Anah. A travers son dispositif, l'ADEME finance l'ingénierie (tout comme l'Anah). L'octroi d'aides financières pour les travaux ne fait pas partie de l'ingénierie.
- **Secteur programmé** : périmètre géographique sur lequel des programmes Anah sont mis en œuvre (PIG, OPAH...). Sur ces secteurs, l'ensemble des coûts d'ingénierie sont pris en charge par l'Anah et les collectivités. De plus, les aides travaux Anah peuvent être bonifiées par les collectivités.
- **Secteur diffus** : par opposition au secteur programmé, périmètre géographique sur lequel il n'y a pas de programmes Anah. Les ménages éligibles aux aides Anah peuvent néanmoins bénéficier des aides aux travaux de l'Agence et d'une aide à l'ingénierie (existence néanmoins d'un reste à charge pour les ménages). Les aides aux travaux ne sont pas bonifiées par les collectivités locales, même si elles peuvent développer leur propre système d'aides en parallèle.

## 2. PRESENTATION DU DISPOSITIF PTRE

### 2.1. Eléments de contexte

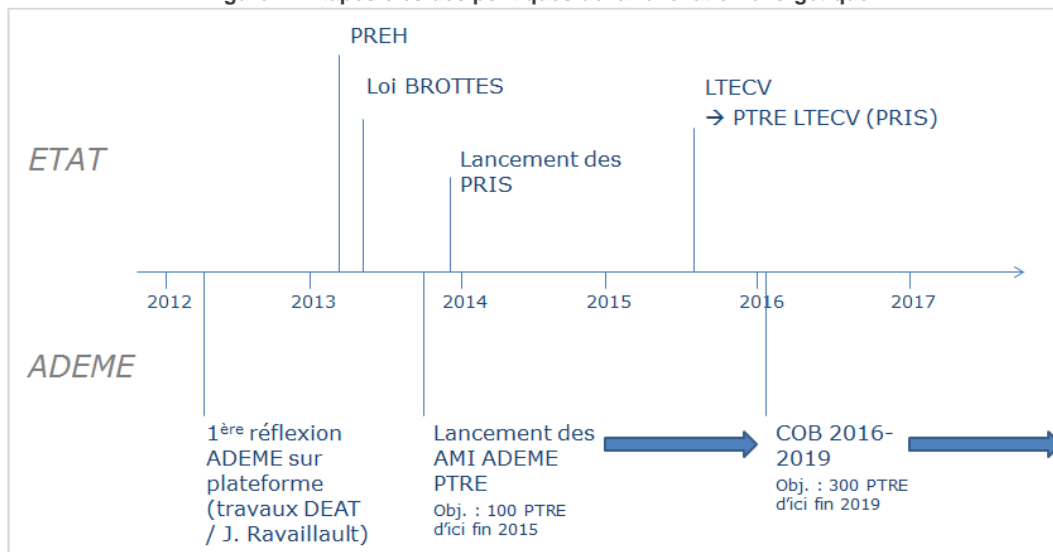
Le plan de rénovation énergétique de l'habitat (PREH), lancé le **21 mars 2013**, a fixé comme objectifs annuels **500 000 logements rénovés** à partir de **2017**, dont 380 000 logements privés. Ces objectifs ont été confirmés par la Loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV) de 2015, et renforcés qualitativement avec l'ambition de disposer d'un parc de logements **totaleme nt rénové au niveau BBC d'ici 2050**.

Pour répondre à ces objectifs nationaux, l'ADEME a engagé une **réflexion en 2012** sur le développement de plateformes territoriales de la rénovation énergétique<sup>5</sup>. Cette réflexion s'est opérée en parallèle de la promulgation de la loi BROTTEs inaugurant le SPPEH (Service public de la performance énergétique de l'habitat) et de la mise en œuvre des Points rénovation info-service (PRIS).

---

<sup>5</sup> Un premier document a été produit dès 2013 dans le cadre de cette réflexion : document ADEME 88251 « Rénovation énergétique de l'habitat privé : initiatives territoriales d'accompagnement » d'avril 2013

Figure 1 - Etapes clés des politiques de la rénovation énergétique



La réflexion ADEME a abouti en 2014 à la production de **deux documents de référence** précisant les intentions de l'Agence concernant les PTRE<sup>6</sup> :

- **Une note** intitulée « Déploiement local de plateformes de rénovation énergétique de l'habitat privé » en date du **3 juillet 2014** qui fait office de **cahier des charges** des PTRE
- **Une Annexe technique** à la convention des PTRE (document de 2014)

Il ressort de ces documents que l'objectif général du dispositif PTRE est d'**expérimenter la généralisation à grande échelle** de la rénovation énergétique des bâtiments et atteindre à terme les objectifs du PREH.

A travers le dispositif, l'ADEME cherche donc des **solutions pour massifier** plus que la massification elle-même. Comme précisé dans les documents de cadrage, l'initiative PTRE doit permettre de **dégager des modèles** et des modalités d'actions **efficaces, reproductibles** et généralisables.

L'idée de départ visait semble-t-il plutôt une internalisation de ce service, même si la possibilité de « faire faire » est indiquée dans la note du 3 juillet 2014 : « Proposer en propre ou via partenariat et sous-traitance des parcours de services coordonnés portant à la fois sur les volets techniques, administratifs et financiers, adaptés aux situations particulières ».

## 2.2. Les missions des dispositifs PTRE

Les missions du dispositif sont présentées ci-après, charge étant donnée aux PTRE du territoire, en accord avec les DR ADEME, de les déployer en tout ou partie. Ces missions sont définies dans les deux documents de référence partagés par l'ADEME avec l'équipe d'évaluation : i) Une note intitulée « Déploiement local de plateformes de rénovation énergétique de l'habitat privé » datant du 3 juillet 2014 ; et ii) l'Annexe technique à la convention des PTRE (document non daté, de l'année 2014).

<sup>6</sup> On retrouve également énoncé ces missions dans le compte rendu de l'audition du Président de l'ADEME, Bruno LECHEVIN, réalisée dans le cadre de la mission sur le SPPEH (Service public de la performance énergétique de l'habitat) menée par Michel PIRON et Benoît FAUCHEUX

1. **Mission 1 : Stimuler la demande auprès des particuliers et simplifier le parcours de rénovation**
  - a. Sensibilisation et démarchage des particuliers : rendre visible le dispositif, organiser des permanences et faciliter l'accès au dispositif pour les ménages ciblés en coordination avec les PRIS préexistants.
  - b. Accompagnement des particuliers dans leur projet de rénovation
    - Aider à **définir** et concevoir le projet
    - Aider à **consulter** et sélectionner des entreprises
    - Aider à **élaborer le plan de financement**
    - **Suivre** les travaux
    - Assurer le **suivi post-travaux** y compris sensibilisation
2. **Mission 2 : Structurer l'offre technique (cf. professionnels du bâtiment)**
  - a. Mise en réseau des professionnels et soutien à l'émergence d'une offre de travaux de qualité et coordonnée :
    - Animer le réseau d'acteurs, **capitaliser les retours d'expérience**
    - Organiser des **visites et ateliers** spécifiques en lien avec les fédérations professionnelles
    - Soutenir les artisans et entreprises du bâtiment pour se **constituer en groupement** afin de réaliser un chantier
  - b. Incitation à la formation et à la qualification des professionnels :
    - Accompagner la montée en compétence des professionnels du bâtiment en lien avec les fédérations concernées
    - Relayer l'offre de formation locale vers des professionnels et pousser à la qualification RGE
    - Aider les acteurs de la formation initiale
    - Mettre en place des formations spécifiques
3. **Mission 3 : Mobiliser, organiser et structurer l'offre de financement**
  - a. Mobilisation et animation des réseaux bancaires locaux
  - b. Mise en place et intégration de produits financiers et de dispositifs de garantie et assurantiels
4. **Mission 4 : Structurer et positionner la plateforme en cohérence avec son environnement et créer une dynamique territoriale**
  - a. Rendre cohérent le dispositif avec les stratégies territoriales (PCET, SRCAE)
  - b. Fédérer les acteurs autour d'objectifs partagés pour gagner en efficacité
  - c. Intégrer les initiatives existantes : structurer des partenariats formalisés avec les acteurs concernés
  - d. Déployer des outils de suivi et d'évaluation
5. **Mission 5 : Etudier et préfigurer une forme juridique et un modèle économique permettant la pérennisation de la plateforme**

**Ces objectifs forment le cadre général dans lequel les PTRE se sont déployées. A ce titre, ils constituent le cadre de référence pour l'évaluation du dispositif PTRE. Il convient néanmoins d'avoir en mémoire que ce référentiel d'objectifs a été discuté et approfondi avec chaque porteur de projet de PTRE dans le cadre de l'AMI, des échanges associés, ou dans le cadre de l'analyse du projet hors AMI.**

### **2.3. Le déploiement du programme PTRE**

Le dispositif mis en œuvre à partir de la **fin de l'année 2014** s'est déployé au travers d'Appels à manifestation d'intérêt (AMI) communs ADEME et Régions ou de gré à gré (hors AMI).

Dans le cadre du déploiement du dispositif, l'ADEME apporte un **soutien financier** aux PTRE, parfois en partenariat avec les Régions, sur une **période de trois ans** (2015 à 2017) par le biais de « **Contrat d'objectifs** ». Ces contrats d'objectifs territoriaux se composent :

- D'une **aide forfaitaire** attribuée au titre du soutien à l'animation, aux actions de communication, formation, sensibilisation et aux études, suivi et évaluation.  
Le montant de l'aide forfaitaire est lié à la taille de la collectivité : 135 k€ pour les 3 ans pour les territoires de moins de 100 000 habitants et 270 k€ pour les territoires de plus de 100 000 habitants.
- D'une **aide additionnelle** attribuée en fonction de l'atteinte des objectifs prévus d'un montant de 50 € par ménage accompagné.

Le versement de l'aide est conditionné au respect des modalités de mise en œuvre convenues dans le cadre des conventions.

Pour qualifier l'atteinte globale des objectifs d'une PTRE, l'indicateur synthétique de référence retenu est le **nombre de logements accompagnés jusqu'aux travaux** sur la période. L'aide additionnelle est versée au prorata de l'atteinte de l'objectif au-delà de 60 %.

Le coût total annuel du dispositif pour l'ADEME est évalué à environ **7,5 millions d'euros par an**<sup>7</sup>, ce qui représente un montant total engagé par l'ADEME depuis le début du dispositif de l'ordre de **25 millions d'euros fin 2017 pour 154 PTRE**

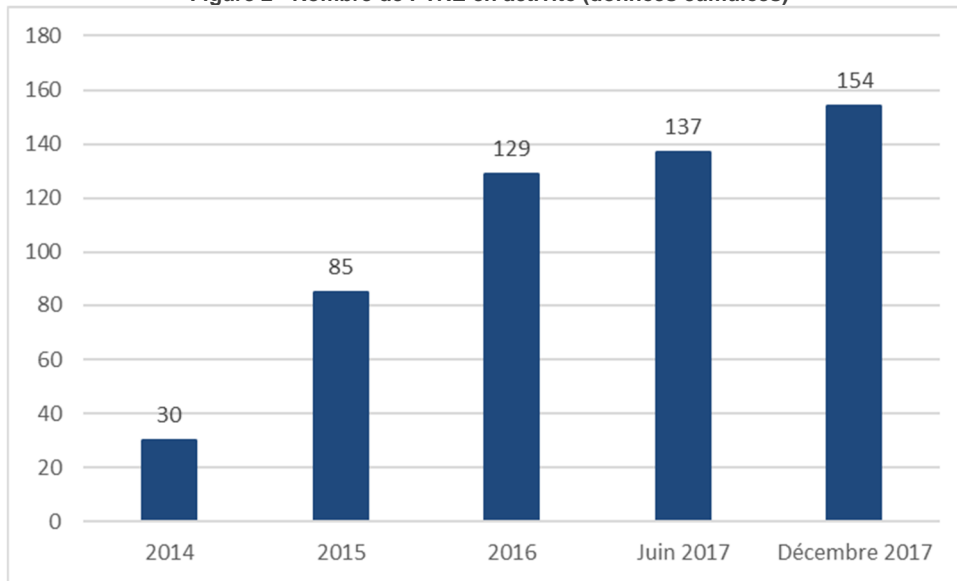
En juin 2017, **137 plateformes** avaient été créées depuis le lancement du dispositif (154 à la fin décembre 2017). Ces plateformes se sont formées majoritairement en 2015 et 2016 et se répartissent de manière homogène sur l'ensemble du territoire métropolitain (voir carte ci-après).

Précisons enfin que l'ADEME dispose depuis octobre 2016 d'un **outil de suivi des PTRE**, afin de suivre le déploiement du dispositif.

---

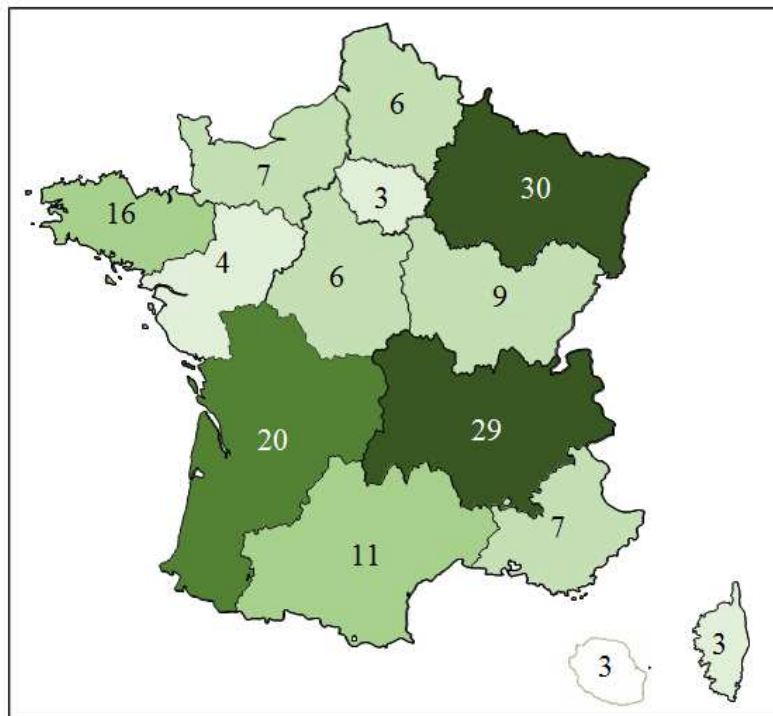
<sup>7</sup> Source : José CAIRE – ADEME

Figure 2 - Nombre de PTRE en activité (données cumulées)



Source : ADEME (décembre 2017)

Figure 3 - Distribution des projets de PTRE sur le territoire au 31/12/2017



Source : ADEME

## 2.4. Caractérisation des PTRE

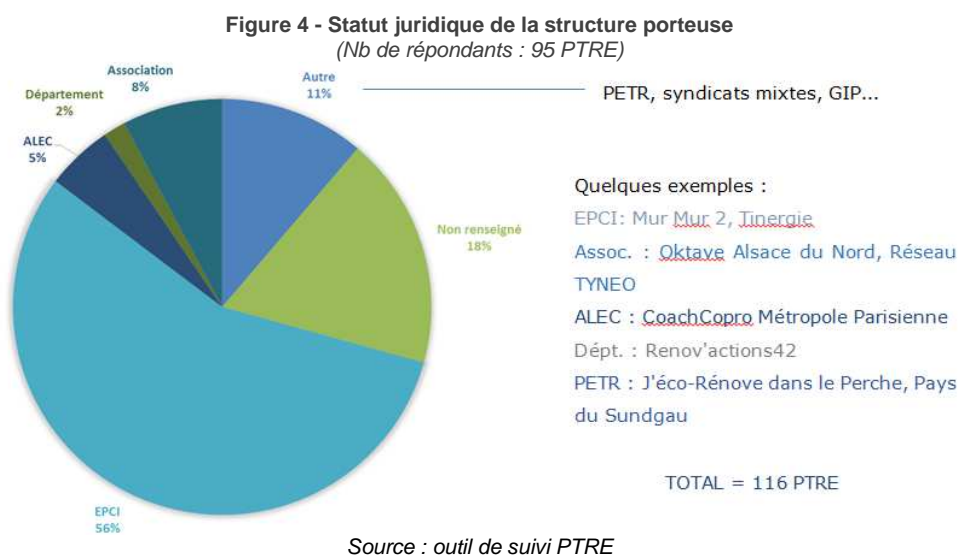
Compte tenu du degré de latitude qui a été volontairement laissé aux PTRE, il est possible de définir presque autant de types de PTRE que de PTRE elles-mêmes. Pour autant, il apparaît important de s'arrêter dans le cadre du présent rapport sur quelques éléments de caractérisation des plateformes.



### 2.4.1. Les structures porteuses

La structure porteuse est selon la terminologie retenue, **l'organisation responsable de la mise en œuvre du service PTRE**. Elle peut choisir de le réaliser en interne avec ses salariés propres (régie), d'organiser une convention avec des partenaires (par exemple une ALEC) ou de l'externaliser via un appel d'offres (auquel peuvent répondre des entreprises privées, des SCIC, des GIE ou encore des associations).

L'analyse des statistiques issues de l'outil de suivi des PTRE ADEME indique que dans **56 % des cas** les plateformes ont pour structure porteuse des **EPCI**. Dans les autres cas, il s'agit principalement d'associations ou d'ALEC, comme illustré sur la figure ci-dessous.

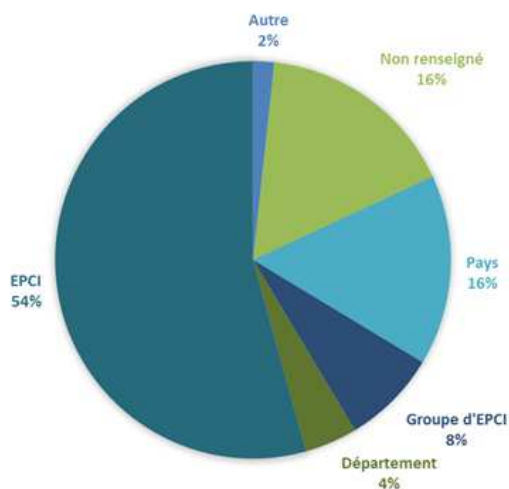


Par ailleurs, l'analyse croisée par région confirme bien la prédominance du statut EPCI. Seules exceptions, la Région Grand Est où il semble qu'une minorité d'EPCI soit structure porteuse (5 associations et 2 PETR, parmi les 14 PTRE renseignées sur 22) et la Région PACA, où chacune des 4 PTRE a opté pour une structure porteuse avec un statut différent.

### 2.4.2. Les territoires couverts par les PTRE

Selon l'outil de suivi PTRE, en mai 2017 il y avait 97 PTRE. Les plateformes couvrent en grande majorité des territoires de type EPCI ou groupe d'EPCI. Certaines plateformes couvrent également des pays ou des départements.

Figure 5 - Type de territoire couvert par la PTRE  
(Nb de répondants : 97 PTRE)



Quelques exemples :

- **Pays** : Pays du Sundgau, Oktave Alsace du Nord

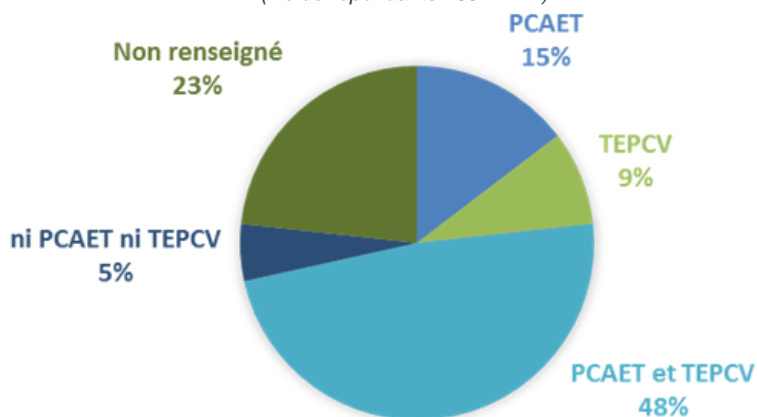
- **Groupe d'EPCI** : Plateforme Rénovation Oktave du Grand Pays de Colmar, Biovallée Energie Plateforme Rénovation

- **Dépt.** : Renov'actions42, Pass Réno Habitat 93

Source : Outil de suivi PTRE

Quelques 70 % des PTRE ayant renseigné l'outil de suivi PTRE sont intégrés à des **démarches territoriales de transition énergétique** PCAET ou TEPCV.

Figure 6 - Intégration dans une démarche territoriale de transition énergétique  
(Nb de répondants : 89 PTRE)

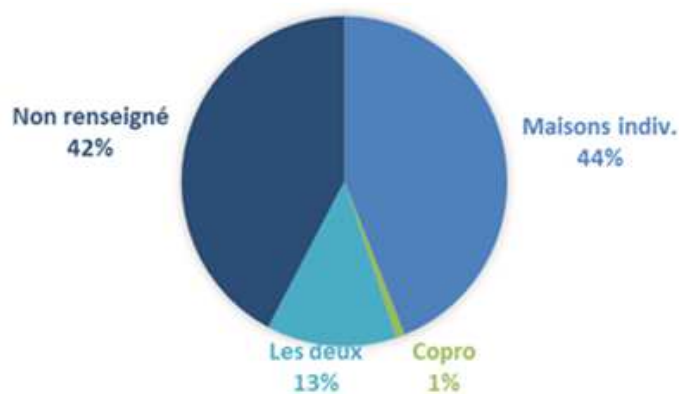


Source : Outil de suivi PTRE

### 2.4.3. Les cibles d'intervention

D'après les informations renseignées sur l'outil « Suivi PTRE », les objectifs des plateformes concernent **majoritairement les maisons individuelles**. Cette tendance a été confirmée par les études de cas (2 PTRE sur 12 ont travaillé sur des copropriétés entre autres) et par les entretiens téléphoniques complémentaires réalisés auprès des PTRE localisées en Bourgogne.

Figure 7 - Nombre de PTRE selon le type de bâtiment ciblé  
(Nb de répondants : 67 PTRE)



Source : Outil « Suivi PTRE »

Cette tendance s'explique tout d'abord simplement par les caractéristiques propres des territoires des PTRE, en particulier les territoires ruraux qui ne comptent pas ou peu de copropriétés sur leur périmètre. De plus, et paradoxalement, alors même que de travailler sur le segment des copropriétés permettrait intuitivement de démultiplier l'effort investi, ce segment n'a pas été privilégié, même sur les territoires qui en recensaient beaucoup.

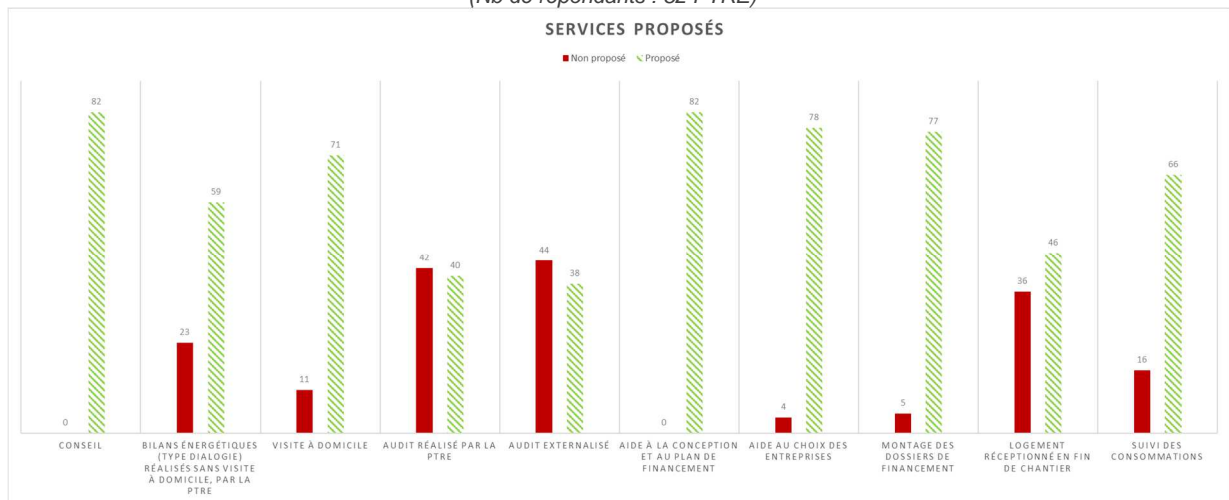
Ceci tient certainement au fait que **la rénovation d'une copropriété est plus complexe et plus longue** à traiter que la rénovation d'une maison individuelle du fait des multiples parties prenantes et des différentes étapes des validations nécessaires et obligatoires. La durée des projets de rénovation en copropriété est communément admise comme étant située entre **3 et 6 ans** contre de l'ordre de 1 année pour des maisons individuelles.

C'est ainsi que, dans un **cadre de financement court** (3 ans), les PTRE se sont stratégiquement et majoritairement positionnées sur la cible des maisons individuelles, tel le Sicoval (PTRE RENOVAL) qui, tout en n'excluant pas les copropriétés, envisage de ne les traiter que dans un second temps.

#### 2.4.4. Les services aux particuliers

Plusieurs niveaux d'accompagnement sont disponibles en fonction des plateformes. Le conseil et l'aide à la conception du plan de financement apparaissent toujours proposés (pour les 82 PTRE ayant renseigné l'information sur l'outil de suivi PTRE). En revanche, la réception du logement en fin de chantier n'est proposée que par environ la moitié des PTRE. On doit néanmoins noter qu'actuellement l'outil de suivi PTRE ne définit pas ces services, ce qui peut influencer la façon dont est renseignée la base. Ainsi, certaines PTRE ont pu indiquer ne pas proposer « logement réceptionné en fin de chantier » du fait du caractère trop « responsabilisant » de la formulation, alors qu'elles accompagnent en pratique le ménage à la réception. Les recommandations proposées dans la section IV intègrent une action spécifique relative à l'amélioration de cet outil de suivi (Action 2.1).

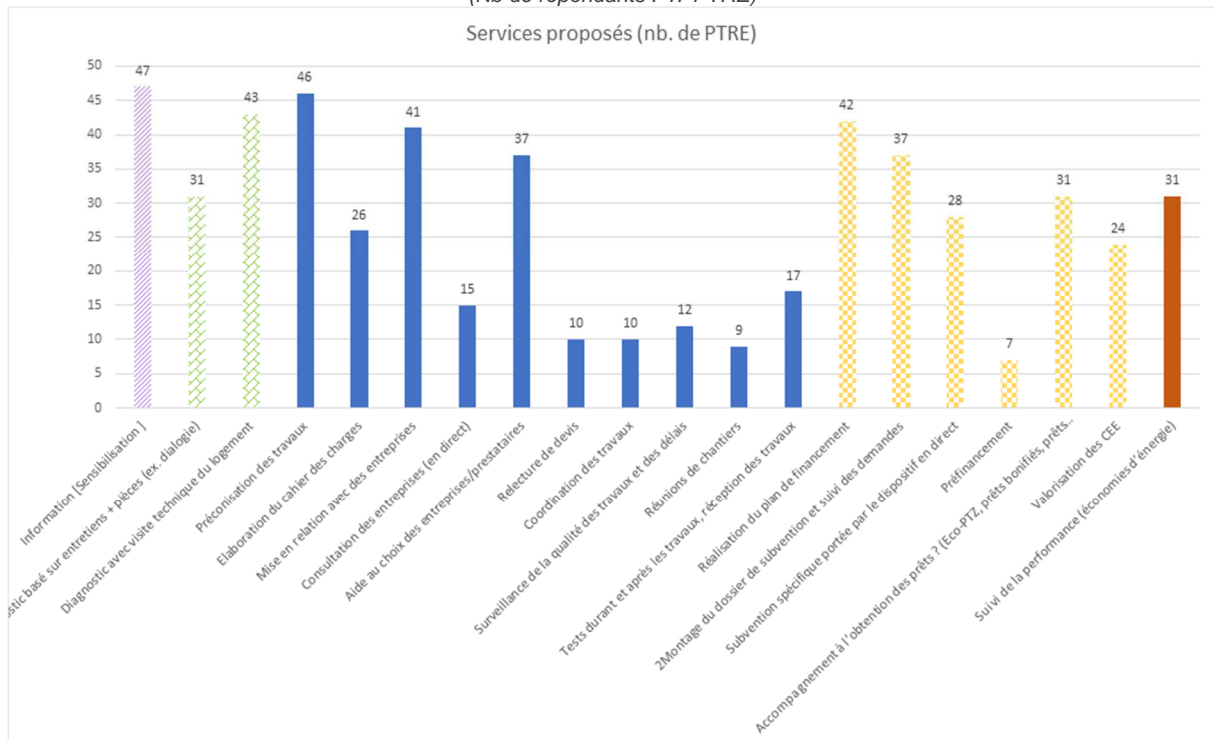
**Figure 8 - Services proposés d'après l'outil de suivi PTRE**  
(Nb de répondants : 82 PTRE)



Source : Outil de suivi PTRE

L'enquête PTRE nous a permis d'analyser de manière plus détaillée les **services proposés dans le cadre de l'accompagnement des particuliers**. Cette analyse a été réalisée sur la base d'une typologie d'une vingtaine de services (versus 8 dans l'outil PTRE) compris dans 5 catégories, tel qu'illustré dans le graphique ci-dessous : Conseil (en violet), Diagnostic (en vert), Accompagnement technique (en bleu), Accompagnement financier (en jaune) et Suivi (en orange).

**Figure 9 - Services proposés d'après l'enquête PTRE**  
(Nb de répondants : 47 PTRE)



Source : Enquête PTRE

### 2.4.5. Le positionnement des PTRE

Les PTRE se sont organisées pour répondre aux missions qui leur ont été assignées. Comme indiqué ci-avant, il existe autant de modèles de PTRE, que de PTRE elles-mêmes. Nous identifions néanmoins a posteriori **6 grands types de positionnements** (des combinaisons entre positionnements étant d'ailleurs possibles pour une même PTRE) :

- **Les « PTRE Accompagnement »**. Ce sont les plateformes qui ont axé leur activité sur l'accompagnement, en volume, des ménages. Au-delà de la construction du processus d'accompagnement, ces plateformes ont travaillé à la mise en place des réseaux d'artisans et de BET (pour la réalisation des travaux) et à l'animation des réseaux de prescripteurs (pour la prospection). Ces PTRE sont fréquentes.
- **Les « PTRE Exemplarité »**. Ce sont les plateformes qui ont axé leur activité sur la structuration de l'offre des professionnels, dans la perspective de faire émerger des projets RGP. On retrouve ici les exemples de PTRE prenant appui sur le dispositif DORéMI. Ces plateformes sont relativement fréquentes.
- **Les « PTRE Opérateur »**. Ce sont les plateformes qui opèrent des dispositifs locaux ou régionaux (hors dispositif DORéMI). Il s'agit des dispositifs d'aide aux travaux ou de tiers financement. Ces plateformes existent là où ces dispositifs sont déployés (assez peu fréquent).
- **Les « PTRE Ressources »**. Ce sont les plateformes qui se positionnent en tant que centres de ressources et de mutualisation pour les acteurs du territoire. Ces plateformes sont rares (cf. Essonne).<sup>8</sup>
- **Les « PTRE Copro »**. Ce sont les plateformes qui se positionnent plus spécifiquement sur la cible des copropriétés. Au-delà des territoires sur lesquels un historique existait en matière d'accompagnement des copropriétés, ces plateformes ne sont pas encore très répandues (jugées plus difficiles à mettre en place).
- **Les « PTRE Ensemblières »**. Ce sont les plateformes qui se positionnent en tant qu'assembleur et coordonnateur de compétences locales. Elles sont peu fréquentes.

Ces différents positionnements sont souvent le fruit de négociations locales entre la maîtrise d'ouvrage de la PTRE, l'ADEME et les partenaires locaux (Régions notamment). Ils tiennent également compte de la dynamique existante sur le territoire avant la mise en place de la PTRE.

Nous analysons dans la suite l'efficacité du dispositif à l'aune de ces différents types de positionnement.

### 2.4.6. Les moyens financiers et les sources de financement

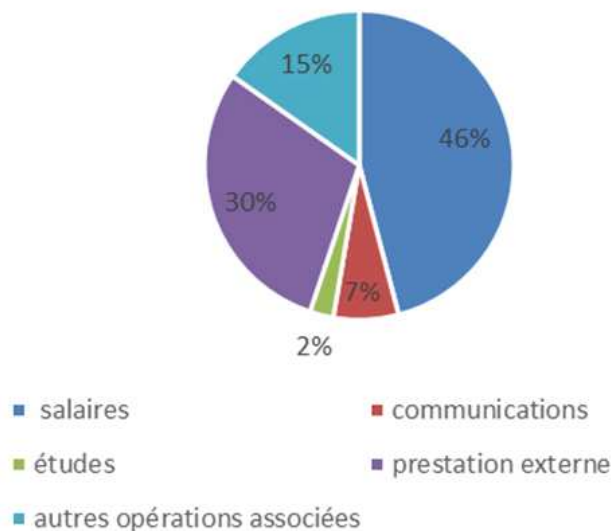
Les données chiffrées issues de l'outil de suivi PTRE de l'ADEME n'ont pas permis d'obtenir une photographie agrégée objective des moyens financiers engagés dans le cadre des PTRE (données non renseignées ou non robustes). L'enquête PTRE n'a pas permis de préciser ce point en raison notamment d'un taux de retour insuffisant. Dans la suite, nous fournissons néanmoins quelques ordres de grandeur issus notamment du croisement des données d'enquête avec l'analyse détaillée des cas terrain. Ces informations sont bien entendu à prendre avec précaution.

---

<sup>8</sup> Dans le cas de l'Essonne, la PTRE est centre de ressources pour les différentes entrées PRIS du département (ADIL/DDT et les 4 EIE). Au travers de son site internet, la PTRE met notamment à disposition de ces acteurs la liste des artisans RGE du territoire. Un réseau BEEP est également centre de ressources, mais aux échelles régionales. Il a plutôt vocation à travailler avec les professionnels du secteur de la construction et de l'aménagement et d'accompagner la montée en compétences de ces acteurs.

**Le coût moyen de fonctionnement prévisionnel par plateforme est compris entre 100 et 150 kEUR par an.** Les principaux postes de dépenses référencés sur l’outil pour une plateforme sont les salaires (environ 50 %) et les prestations externes (environ 30 %).

**Figure 10 - Coût total de fonctionnement**  
(Nb de répondants : 78 PTRE)



Source : Outil de suivi PTRE

Dans certains cas, l’instruction des dossiers de demande de subvention est réalisée par les équipes de la PTRE, mais les budgets restent gérés par d’autres équipes au sein de la collectivité (ex. CC Pays de Trièves, Métropole de Lyon).

Les sources de financement des plateformes sont relativement variées. **Les financements ADEME et maîtrises d’ouvrage PTRE couvrent généralement plus de 50 % des budgets de fonctionnement.**

Les autres financements proviennent :

- Des Régions (qui financent par ailleurs les EIE)
- Des Départements
- De l’Union Européenne (au travers des projets et initiatives Elena, FEDER et LEADER)
- De la valorisation des CEE
- De la rémunération du service d’accompagnement (prestations payantes ménages)

Dans le cas des « PTRE Ensemblières », d’autres partenaires apparaissent dans les budgets au travers de la valorisation financière du temps passé par leurs équipes (cf. CMA).

Tableau 2 - Sources de financement des PTRE analysées dans le cadre des études de cas

PTRE	Collectivités	ADEME	Région	Département	UE	CEE travaux	Partenaires publics	Prestations payantes	Secteur privé
PTRE du Trièves	X	X				X		X	
Ecoréno'v	X	X			X		X		
Point Info Habitat	X	X	X						
J'Eco-Réno'v dans le Perche	X	X	X		X*		X		
Plateforme du Sundgau	X	X	X						
Oktave - Alsace Nord	X	X							
PTRE Soissons	X	X			X	X			
Pass Réno Habitat 93*	X	X	X	X			X		
ACT'e en Bressuirais	X	X	X	X					
Objectif Réno	X	X			X				
Rénoval	X	X							
PTRE Marseille Provence	X	X	X	X	X				X
Fréquence financeurs	12	12	6	3	5	2	3	1	1

\* : Demande en cours, pas encore aboutie

Les **subventions européennes** sont peu sollicitées. Cependant, lorsqu'elles le sont, elles contribuent potentiellement assez fortement au budget de la PTRE (cf. Ecoréno'v du Grand Lyon où les financements européens couvrent 30 % du budget de la PTRE). Reste la nécessité pour la MO d'avancer sur fonds propres les sommes prévues le temps que la demande de subvention soit traitée (par exemple Ecoréno'v vient de recevoir l'accord, Agglo 2B est toujours en attente).

Sur certains territoires, la PTRE demande au ménage une contribution à l'audit (en général de l'ordre de 100 à 200 €). Cette contribution vient mécaniquement réduire l'engagement financier de la PTRE. Cette contribution reste néanmoins marginale. De l'avis des acteurs locaux, cette contribution participe à l'engagement du ménage.

#### 2.4.7. Les moyens humains des PTRE

Tout comme pour les moyens financiers, les informations fournies ci-dessous sur les moyens humains sont à prendre avec précaution.

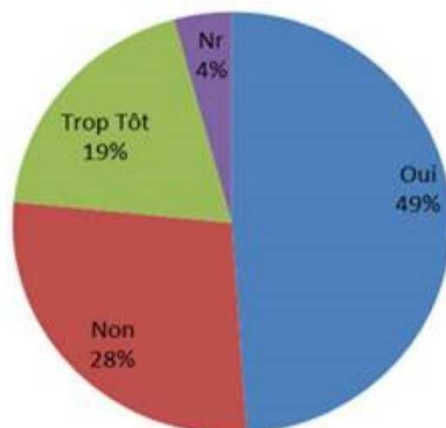
La taille moyenne d'une équipe PTRE est comprise entre 1,5 et 2 ETP qui, rapportée au nombre d'habitants, nous donne une fourchette allant de 0,02 à 1,02 ETP pour 10 000 habitants. Dans certains cas (cf. « PTRE Ensemblières »), on constate la mobilisation d'un grand nombre d'acteurs, ce qui ne va certainement pas dans le sens d'une bonne efficacité : sur la PTRE du Perche, les 1,6 ETP sont répartis sur 4 personnes différentes, au sein de 3 structures différentes (PETR, CMA, EIE).

En se basant sur les réponses de l'enquête PTRE, **une plateforme sur deux considère ses objectifs cohérents avec les moyens disponibles et les besoins des ménages**. Pour les autres, les difficultés mises en avant sont liées à la faiblesse des moyens humains pour l'accompagnement des ménages notamment. Une PTRE sur 5 considère qu'il est trop tôt pour tirer des conclusions sur la cohérence du plan d'affaires (cf. Figure II.11 ci-dessous).

**Figure 11 - Perception des PTRE sur la cohérence entre le plan d'affaires et les moyens disponibles et/ou les besoins des ménages**

« Avec le recul, jugez-vous votre plan d'affaires cohérent avec les moyens disponibles et/ou les besoins des ménages ? »

(Nb de répondants : 47 PTRE)



Source : Enquête PTRE

Les équipes PTRE sont regroupées sur un même plateau et peuvent mobiliser : des CIE, des animateurs, des chargés d'affaires conseiller rénovation... Le management de la plateforme est généralement porté à temps partiel.

A travers les études de cas terrain, il apparaît que les équipes PTRE sont relativement jeunes et plutôt dynamiques (beaucoup de 1<sup>ers</sup> postes). Quelques PTRE indiquent avoir rencontré des problèmes au moment du déploiement de la plateforme, en raison notamment du manque de mobilisation des CIE (dans le cas de PTRE intégrées à l'EIE). Une formation à la conduite du changement aurait sans doute été nécessaire pour lever ces freins.

En général, les compétences des équipes PTRE sont plutôt techniques. Des profils plus « marketing » ou « communication » sont plus ponctuellement mobilisés. A quelques rares exceptions près (cf. PTRE de Marseille), il n'y a pas de management par les résultats (déclinaison des objectifs par conseiller). Par ailleurs, les outils de reporting et de suivi ménages sont souvent défectueux ou redondants (redondants au sein d'un même opérateur ou entre opérateurs).

#### **Les besoins en formation identifiés au travers des échanges avec les opérationnels PTRE**

##### Formations non techniques

- Management et Pilotage par les résultats
- Marketing et communication (prospection)
- Modèles économiques et montages financiers
- Accompagnement au changement (pour les nouvelles PTRE)

##### Formations techniques

- Métiers Anah
- Amélioration de l'habitat
- Thématique de l'adaptation et de l'autonomie
- Thématique copropriété



La mise en place d'une PTRE sur un territoire conduit à une augmentation des moyens humains du territoire consacrés à la rénovation énergétique de l'habitat privé, que ce soit via une embauche ou via l'augmentation de l'implication d'un Conseillers Info Energie sur le territoire de la PTRE (en moyenne, 1.64 ETP par PTRE d'après l'outil de suivi PTRE).

### 3. LA PERTINENCE ET LA COHERENCE DU DISPOSITIF

Cette section interroge la pertinence des PTRE et leur articulation avec les autres dispositifs de rénovation de l'habitat privé.

Le chapitre s'organise autour des points suivants :

- Le positionnement des PTRE
- Le périmètre d'intervention des PTRE
- L'articulation des PTRE avec le dispositif des EIE
- L'articulation des PTRE avec le dispositif BEEP
- L'articulation des PTRE avec les dispositifs de la filière Anah

#### 3.1. Le positionnement des PTRE

Sur le papier, le dispositif PTRE se positionne sur un segment qui jusqu'alors n'était couvert par aucun autre dispositif public<sup>9</sup>. Ce dispositif est le pendant de l'ingénierie Anah sur la filière des ménages défavorisés. Il n'est cependant pas couplé systématiquement, à l'inverse du dispositif Anah, avec des aides aux travaux. De ce point de vue, et comme nous le verrons ci-après, l'initiative PTRE est très complémentaire des dispositifs locaux/régionaux d'aides aux travaux ou de tiers financement.

La place occupée par les PTRE au sein du dispositif de rénovation énergétique de l'habitat privé n'est pas remise en cause par les différents acteurs rencontrés dans le cadre de cette évaluation. Des questionnements sont cependant émis concernant la capacité des pouvoirs publics à financer dans la durée un accompagnement pour les ménages non défavorisés.

Des questions existent également concernant la pertinence de certaines missions assignées aux PTRE, et notamment celles visant la structuration de l'offre bancaire ou la formation des professionnels (rôles plutôt perçus comme étant ceux de l'échelon national ou régional). Comme nous le verrons ci-après, les PTRE elles-mêmes s'interrogent sur la pertinence de ces missions.

Sur le papier, le dispositif PTRE est censé combler l'absence d'offre privée en matière d'AMO / MOE, notamment pour les projets inférieurs à 50 k€. En réalité, cette offre existe (architectes, bureaux d'étude...), mais elle est fragmentée et présente un poids limité dans le marché (cf. Etude CODA sur la « Caractérisation de l'offre privée d'accompagnement du particulier dans son projet de rénovation énergétique »). Elle est d'ailleurs sans doute perfectible. En revanche, il apparaît que la majorité des ménages n'est pas prête à financer cet accompagnement, du moins en totalité<sup>10</sup>.

**Dans la perspective de la massification, un financement public de l'accompagnement des ménages apparaît justifié, dès lors que l'on observe que cet accompagnement favorise le passage à l'action et que les ménages ne sont pas disposés à payer pour ce service à son réel prix de revient et de marché.**

<sup>9</sup> Il existe néanmoins des situations où le dispositif PTRE est concurrent d'autres initiatives : c'est le cas de la région Nouvelle Aquitaine avec l'Agence Régionale pour les Travaux d'Economie d'Energie (ARTEE), qui propose des services très proches de ceux des PTRE. Néanmoins, ce dispositif régional est postérieur au déploiement des PTRE ADEME, et est l'initiative de la nouvelle région

<sup>10</sup> L'enquête ménage nationale montre que 30 % des répondants ont participé financièrement à l'accompagnement dont ils ont bénéficié. De plus, 30 % des répondants restants se disent prêts à rémunérer la PTRE pour l'accompagnement reçu (sans précision sur la part ou le montant de cette rémunération). Ainsi, 51 % des répondants à l'enquête (30 % + 30 %\*70 %) seraient disposés à participer financièrement à l'accompagnement, soit un répondant sur 2.

## A RETENIR

- Les PTRE trouvent leur place dans le schéma général du dispositif de rénovation de l'habitat privé
- Des questions concernant la pertinence de certaines missions assignées aux PTRE
- La subvention publique apparaît à ce jour nécessaire pour faire fonctionner l'offre d'accompagnement à la rénovation

### 3.2. Le périmètre d'intervention du dispositif PTRE

Du point de vue des acteurs régionaux interrogés, l'échelle des EPCI (et PETR) est une « bonne échelle » pour le portage des PTRE. Plusieurs Régions indiquent néanmoins que certains territoires d'EPCI sont trop petits pour héberger une PTRE.

Tableau 3 - Périmètre d'intervention des PTRE analysées dans le cadre des études de cas

PTRE	Type de territoire	Nb habitants
1. PTRE du Trièves	Rural	9 700
2. Ecoreno'v	Urbain	1 324 000
3. Point Info Habitat	Mixte	118 000
4 J'Eco-Rénov dans le Perche	Rural	42 200
5. Plateforme du Sundgau	Rural	73 000
6. Oktave - Alsace Nord	Rural	240 000
7. PTRE Soissons	Rural	52 000
8. Pass Réno Habitat 93*	Urbain	1 845 000
9. ACT'e en Bressuirais	Rural	72 000
10. Objectif Réno	Péri urbain	91 000
11. RENOVAL	Urbain	70 000
12. PTRE Marseille Provence	Urbain	1 100 000

La PETR du Perche fait effectivement le constat que sa population est trop faible pour assurer un volume d'affaires régulier et suffisant (42 200 habitants). Malgré de bons résultats, le Sicoval (73 000 habitants) et le Pays Sud Toulousain (91 000 habitants) indiquent également qu'ils se situent probablement dans la limite basse en termes de nombre d'habitants.

Tableau 4 - Ratio ETP (hors CIE) pour 10 000 hab. des PTRE analysées dans le cadre des études de cas

PTRE	Ratio ETP (hors CIE)/ 10 000 hab.
1. PTRE du Trièves	1,02
2. Ecoreno'v	NR
3. Point Info Habitat	0,27
4 J'Eco-Rénov dans le Perche	0,26
5. Plateforme du Sundgau	0,14
6. Oktave - Alsace Nord	NR
7. PTRE Soissons	0,38
8. Pass Réno Habitat 93*	NR
9. ACT'e en Bressuirais	0,32
10. Objectif Réno	0,16
11. RENOVAL	0,26
12. PTRE Marseille Provence	0,02

En moyenne, les PTRE présentent un ratio ETP/10000 habitants de l'ordre de 0,3, soit le triple des EIE, ce qui n'est pas surprenant dans la mesure où l'accompagnement est plus chronophage que le conseil<sup>11</sup>.

Il existe cependant des écarts importants par rapport à cette moyenne : le dimensionnement des équipes PTRE se range de 0,02 (Marseille – territoire urbain) à 1,02 (Trièves – territoire rural de montagne) ETP pour 10 000 habitants. Dans une perspective de massification et d'extension des PTRE à un plus grand nombre de territoires, il paraît difficile de s'aligner sur un dimensionnement de l'ordre de celui de la PTRE du Trièves (sans préjuger d'ailleurs des résultats de cette plateforme).

#### A RETENIR

- La territorialisation des PTRE est plébiscitée (échelle EPCI ou PETR)
- Des périmètres d'intervention parfois trop limités pour assurer des volumes d'affaires suffisants. Viser un minimum de +/- 100 000 habitants.

### 3.3. L'articulation des PTRE avec le dispositif EIE

Le dispositif PTRE est conçu pour compléter le 1<sup>er</sup> niveau de service apporté par les EIE. L'accompagnement PTRE intervient donc en aval de celui des EIE. Les relations entre EIE et PTRE sont variables :

- La structure porteuse de l'EIE est également porteuse de la PTRE : les équipes EIE et PTRE sont intégrées (mais distinctes budgétairement). Le CIE peut également être conseillé plateforme (permet d'éviter de multiplier les intervenants vis-à-vis du ménage).
- Un CIE de l'EIE intervenant sur le territoire de la PTRE est alloué à temps plein à la plateforme et hébergé dans les locaux de la plateforme : le CIE est intégré à l'équipe PTRE, mais reste positionné sur son métier EIE.
- Un CIE de l'EIE intervenant sur le territoire de la PTRE est alloué à temps partiel à la plateforme. Il reste hébergé dans les locaux de la structure porteuse EIE et intervient ponctuellement aux côtés de l'équipe PTRE (par exemple pour des permanences).
- La PTRE est totalement indépendante de l'EIE. Il peut, ou non, y avoir des conventions de partenariat entre les structures porteuses des missions EIE et PTRE (sans mise à disposition de personnel)<sup>12</sup>.

Dans les cas terrain analysés, la première situation apparaît comme la plus commune.

<sup>11</sup> Les coûts associés sont également de l'ordre de 3 fois supérieurs à ceux des EIE : 270€/personne conseillée pour les EIE versus 800-1200€/personne accompagnée dans le cas des PTRE

<sup>12</sup> Non rencontré dans les études de cas, mais identifié par ailleurs : cf. PTRE hébergée à la CA d'Amiens Métropole, où l'EIE est porté par Soliha et Apremis.

#### Le cas de la PTRE RENOVAL de SOLEVAL

« Nous avons fait le choix à Soleval (du fait des personnes et de leur "historique" au sein de l'association) de ne pas cloisonner les métiers des EIE et de la conseillère rénovation (on ne parle pas de chargé d'affaires chez nous) : ainsi nos 3 conseillers énergie interviennent de la même façon dans l'accompagnement du particulier (ils font le premier niveau d'information = EIE (téléphone ou en rdv), si besoin l'étude Dialogie, puis la scénarisation, le plan de financement, la fourniture d'une liste d'artisans partenaires, la lecture critique des devis, l'aide à l'obtention des aides , Etc.). »

La mutualisation des équipes peut amener des économies substantielles et fluidifier les process (moins besoin de formalisme car les équipes travaillent ensemble dans la même structure). Elle peut également faciliter la communication et éviter un trop fort cloisonnement des métiers (cf. encadré ci-dessus). Néanmoins, la PTRE peut être indépendante de l'EIE et bien fonctionner si les rôles des uns et des autres sont clairement définis (et non redondants) et l'articulation entre EIE et PTRE formalisée et comprise par l'ensemble des acteurs.

Il est intéressant de constater que la distinction entre EIE et PTRE faite par l'ADEME et liée aux financements n'est pas nécessairement faite en pratique sur le terrain, ce qui peut apporter de l'incompréhension et des difficultés à rendre compte.

#### A RETENIR

- Le dispositif est plus efficace lorsque l'articulation EIE/PTRE est bien comprise et formalisée
- Le rapprochement EIE/PTRE va dans le sens d'une plus grande intégration des services aux ménages
- La demande des financeurs de distinguer les moyens humains/financiers des EIE et des PTRE ne va pas dans le sens d'une intégration des services

### 3.4. L'articulation des PTRE avec le dispositif BEEP

Le réseau BEEP a vocation à travailler avec les professionnels du secteur de la construction et de l'aménagement et d'accompagner la montée en compétences de ces acteurs. Les structures membres du réseau opèrent aux échelles régionales.

Compte tenu de ces objectifs, il existe potentiellement un recouvrement avec certaines des missions assignées aux PTRE et notamment celles concernant la structuration de l'offre professionnelle. Sur le terrain, nous n'avons pas observé de point de friction entre les BEEP et les PTRE, d'une part du fait d'échelle d'intervention différente et d'autre part, parce que les PTRE ont finalement été assez peu proactives sur la question du renforcement de l'offre de formation des professionnels (excepté dans le cadre de DORÉMI et assimilé).

Sur le territoire du Perche, le réseau BEEP a cherché à se positionner en tant que centre de ressources des PTRE du territoire. Dans les faits, ce centre de ressources est peu, voire pas, mobilisé par les PTRE. Ce positionnement apparaît d'ailleurs un peu redondant avec celui de certaines Régions, qui envisagent de proposer aux PTRE des outils et méthodes mutualisés.

**Avant d'envisager la formalisation de collaborations, une clarification du positionnement et du rôle de chacun des acteurs semble souhaitable.**

## A RETENIR

- Peu de collaborations entre le réseau BEEP et les PTRE
- Des recouvrements de services aux PTRE entre réseau BEEP et Régions
- Une couverture du territoire qui peut être complémentaire mais demande alors à être construite pour identifier le rôle de chacun et son périmètre d'intervention.

### 3.5. L'articulation des PTRE avec la filière Anah

L'articulation des PTRE avec les dispositifs Anah peut être différente d'un territoire à l'autre.

Concernant les PRIS, on rencontre les situations suivantes :

- CAS 1 : Le PRIS Anah et le PRIS ADEME sont dissociés - avec PTRE et EIE portés par des structures différentes.
- CAS 2 : Le PRIS Anah et le PRIS ADEME sont dissociés - avec PTRE et EIE portés par la même structure.
- CAS 3 : Le PRIS Anah et le PRIS ADEME sont regroupés (guichet unique) – PTRE portée par une structure différente de celle de l'EIE.
- CAS 4 : Le PRIS Anah et le PRIS ADEME sont regroupés (guichet unique) – PTRE portée par la même structure que celle de l'EIE.

**Nb** : un guichet unique peut être mis en œuvre sur un territoire plus large que celui de la structure porteuse de la PTRE. L'EIE intégré au guichet unique n'est donc pas forcément celui intervenant sur le territoire de la PTRE<sup>13</sup>. Ces diversités d'échelles et de compétences d'intervention amènent de la complexité et ne facilitent pas la compréhension et le fonctionnement du système.

Tableau 5 - Type d'articulation avec la filière Anah des PTRE analysées dans le cadre des études de cas

	<b>CAS 1</b>	<b>CAS 2</b>	<b>CAS 3</b>	<b>CAS 4</b>
	<i>PRIS dissociés EIE non intégré</i>	<i>PRIS dissociés EIE intégré</i>	<i>PRIS regroupés EIE non intégré</i>	<i>PRIS regroupés EIE intégré</i>
1. PTRE du Trièves	X			
2. Ecoreno'v				X
3. Point Info Habitat		X		
4 J'Eco-Rénov dans le Perche	X			
5. Plateforme du Sundgau	X			
6. Oktave - Alsace Nord	X			
7. PTRE Soissons			X	
8. Pass Réno Habitat 93*		X		
9. ACT'e en Bressuirais				X
10. Objectif Réno		X		
11. RENOVAL				X
12. PTRE Marseille Provence		X		

<sup>13</sup> Dans le cas du Bocage Bressuirais, le guichet unique est départemental et porté par l'ADIL79. Cette dernière intègre un EIE. La PTRE est quant à elle positionnée sur le territoire de l'Agglo 2B. Elle intègre également un EIE

Les situations les plus fréquentes sont celles où il n'y a pas de guichet unique (cas 1 et 2).

Les PRIS Anah sont souvent gérés au niveau départemental par la DDT ou l'ADIL et les demandes des collectivités d'intégrer les PRIS EIE et Anah sont dans certains cas restées sans suite (notamment, lorsque ces dernières ne sont pas délégataires des aides à la pierre). C'est le cas par exemple de J'Eco-Rénov dans le Perche ou d'Objectif Réno du Pays Sud Toulousain.

#### La délégation des aides à la pierre

Les EPCI à fiscalité propre disposant d'un PLH (Plan Local de l'Habitat) peuvent conclure une convention par laquelle l'État leur délègue la compétence pour l'attribution des aides financières destinées au développement de l'offre de logements (publics ou privés) sur leur territoire.

La délégation est mise en œuvre pour six années renouvelables dans le cadre d'une convention, dite « convention de délégation de compétence ».

Un territoire délégataire des aides à la pierre peut porter le PRIS Anah.

Du point de vue des maîtrises d'ouvrage PTRE, l'intégration doit avant tout permettre de simplifier le dispositif pour les ménages (logique du guichet unique). Les élus sont sensibles à ce principe de guichet unique : « **le ménage ne doit pas percevoir la complexité du dispositif.** »

L'intégration doit aussi permettre de rationaliser la communication et le suivi (certains EPCI ont le sentiment de payer plusieurs fois la communication : avec l'OPAH ou le PIG d'un côté et avec l'EIE/PTRE de l'autre). **Il existe une volonté de rationaliser et de dépenser moins ou de manière plus efficace dans ce domaine.**

Notons que l'intégration des filières ADEME et Anah ne concerne pas ou rarement l'ingénierie (accompagnement des ménages) : les méthodes et outils de travail restent en effet différents entre les deux filières. Les objectifs qualitatifs des PTRE apparaissent également différents de ceux de la filière Anah, ce qui a pu générer des frictions entre opérateurs ADEME et Anah sur la façon d'appréhender un projet de travaux :

- Anah : orientée sur l'adaptation de l'habitat aux besoins du ménage avec un objectif relativement limité en termes d'économie d'énergie (25 %)
- ADEME : orientée sur la performance énergétique, voire l'excellence énergétique (BBC), du logement

Dans la mesure où un ménage peut changer de filière d'une année à l'autre, par exemple en cas d'augmentation/diminution des revenus ou de modification des seuils Anah, ces différences n'apparaissent pas fondées. Certains élus et techniciens militent d'ailleurs sur le terrain pour une **plus grande convergence des dispositifs ADEME et Anah**. L'élargissement du dispositif ADEME aux autres thématiques « habitat » comme l'adaptation du logement pour les personnes âgées par exemple a également été évoqué.

#### A RETENIR

- Une diversité d'articulations entre PTRE et PRIS et une complexité due aux différents périmètres géographiques en fonction des missions
- Pas ou très peu de synergies concernant les outils et méthodes d'accompagnement entre les filières Anah et ADEME
- Des demandes de rationalisation des dépenses entre les filières Anah et ADEME de la part des maîtres d'ouvrage

### 3.6. Éléments de conclusion sur la pertinence et la cohérence

Le dispositif PTRE repose sur un pari : encourager l'accompagnement des ménages pour accroître quantitativement et qualitativement les travaux de rénovation énergétique dans l'habitat privé. Le dispositif est jugé pertinent dans le contexte actuel où les ménages ne sont pas prêts à financer cet accompagnement.

Des interrogations existent toutefois concernant le niveau de pertinence de certaines des missions assignées aux PTRE, en particulier celles concernant la structuration d'une offre bancaire et la formation des professionnels.

La cohérence du dispositif, et notamment son articulation avec les autres outils du domaine, est jugée globalement faible. Nous pensons que les PTRE n'ont pas contribué à améliorer la lisibilité du dispositif global de rénovation énergétique. D'une certaine façon, l'initiative a même contribué à complexifier le système en rajoutant un nouvel outil et un nouveau sigle.

Plusieurs axes d'optimisation sont envisageables : une plus grande intégration des missions EIE et PTRE (qui sont en réalité les deux volets d'un même service) et une meilleure articulation du dispositif ADEME avec celui de la filière Anah.

## 4. EFFICACITE DU PROGRAMME

L'efficacité du programme est évaluée à l'aune des 5 missions de base des PTRE telles que présentées dans le chapitre II.1.

### 4.1. Stimuler la demande auprès des particuliers et simplifier le parcours de rénovation

#### 4.1.1. La stimulation de la demande

La stimulation de la demande est réalisée grâce :

- Aux actions de communication mises en œuvre par les équipes PTRE ou les collectivités (animations locales type permanences, actions de marketing direct...)
- Aux actions de prospection ciblées, par exemple partenariats avec des grandes surfaces de bricolage, la Poste ou Dalkia<sup>14</sup>
- A l'animation de réseaux de prescripteurs « professionnels » : artisans, agences immobilières, notaires et banques

---

<sup>14</sup> Les résultats précis du partenariat entrepris avec **Dalkia** dans le cadre des raccordements au réseau de chaleur ne sont pas encore connus. Il s'agit d'une démarche de collaboration innovante avec le délégataire du réseau de chaleur urbain (RCU) de la Métropole du Grand Lyon, afin d'associer les travaux de rénovation à l'extension du RCU (i.e. rénovation + nouveau raccordement au réseau), suivant une approche intégrée d'optimisation de la consommation et de la fourniture d'énergie. La collaboration mise en œuvre par la PTRE RENOVAL avec le magasin **Castorama** pour du démarchage direct n'a pas produit les retours escomptés. Par ailleurs, cette dernière action a été mal perçue des artisans partenaires de la PTRE qui l'ont interprétée comme une concurrence directe (promotion de l'auto-réhabilitation). Concernant les partenariats avec **la Poste**, nous ne disposons que des résultats de la PTRE de Grenoble (voir encadré), les autres partenariats n'ayant pas encore été mené jusqu'à leur terme (cf. Agglo 2B)

### Focus sur le partenariat Grenoble Alpes Métropole et La Poste

Un partenariat a été réalisé entre Grenoble Alpes Métropole et La Poste visant une action de prospection ciblée à destination de 10 000 ménages (adresses postales).

Un questionnaire d'une dizaine de questions a été réalisé avec un bureau d'études afin d'interroger le ménage sur la qualité de son logement et sa sensibilité à la rénovation énergétique. Le questionnaire a été opéré en face à face par le facteur.

Les étapes du processus et le nombre de ménages correspondant sont précisés dans le tableau ci-dessous :

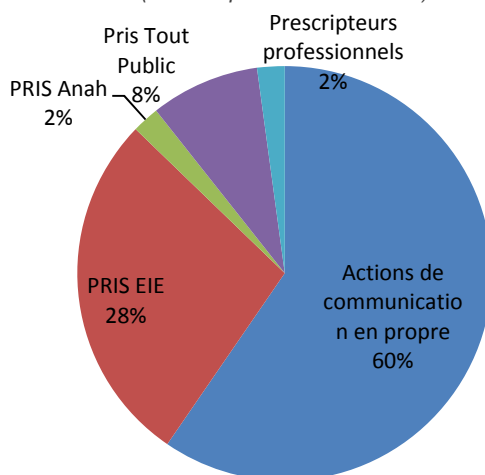
Tableau 6 - Description du processus de l'action de prospection en partenariat avec la Poste de la PTRE de Grenoble Alpes-Métropole

Etapes du processus	Nombre de personnes
Ménages visés	10 000
Ménages effectivement contactés	6 300
Ménages qui ont accepté de répondre au questionnaire	3 800
Ménages qui ont accepté de laisser leurs coordonnées	1 500
Ménages qui ont accepté d'être accompagnés	700

Au final, 700 ménages ont accepté d'être accompagné par la PTRE (7 %). Ce qui représente un coût de l'ordre de 143€/ménage, pour un coût total de l'ordre de 100 000€.

D'après l'enquête PTRE, les contacts proviennent principalement des **actions de prospection réalisées en propre** et **du réseau des PRIS** (EIE notamment). Le réseau des prescripteurs « professionnels » ne contribue que très peu à la remontée des prospects, soit parce qu'il n'est pas mobilisé (cas le plus fréquent), soit parce que les actions conduites ne produisent pas les résultats escomptés.

Figure 12 - Origine des contacts des PTRE  
(Nb de répondants : 47 PTRE)



Source : Enquête PTRE

L'enquête « ménages » et les études de cas terrain indiquent que les artisans sont les prescripteurs professionnels les plus actifs (5 % environ des ménages déclarent avoir été orientés vers le dispositif PTRE via un artisan ; aucun ne cite les banques, les agences immobilières ou les notaires – Enquête ménages). Ce constat est assez largement confirmé par les études de cas terrain.

Notons que les PRIS EIE n'interviennent que pour moins de 30 % dans les contacts des PTRE, alors que les PRIS EIE sont positionnés sur la première mission du processus de rénovation énergétique,



qui est le conseil. Cette information est néanmoins à prendre avec prudence, car les PTRE intégrant l'EIE peuvent avoir considéré les actions EIE comme propres à la PTRE.

Par ailleurs, il apparaît que la recherche d'informations (techniques ou financières) est le premier motif de contact de la PTRE, alors que le conseil de premier niveau est, là aussi, sensé être du registre de l'EIE.

#### Pourquoi les ménages contactent une PTRE ?

D'après l'enquête « ménages », les répondants contactent la PTRE pour deux raisons principales :

- Obtenir des informations concernant les aides financières (54 % des répondants)
- Obtenir des informations techniques (51 % des répondants).

La contribution de la PTRE à la « finalisation du projet » intervient à hauteur de 35 % des réponses. Cette dernière raison est d'ailleurs celle mise en avant par les répondants ne se déplaçant ni pour les informations financières ni pour les informations techniques.

Sur les quelques territoires disposant d'une PTRE pour lesquels nous disposons d'informations précises et fiables, nous avons pu constater une **augmentation du nombre de contacts EIE faisant suite aux actions d'animation et de communication** engagées par les équipes PTRE (voir figure ci-dessous sur l'évolution du nombre de contacts EIE avant et après la création de la PTRE). Ces actions de sensibilisation ont par ailleurs profité également au réseau Anah.

Tableau 7 - Evolution du nombre de contacts EIE suite à la création de la PTRE

PTRE	Evolution du nombre de contacts EIE avant / après création PTRE ( %)
Point Info Habitat	+ 27 %
J'Eco-Rénov dans le Perche	+ 98 %
PTRE Soissons	+ 40 %
Objectif Réno	+ 30 %

Sources : données recueillies sur le terrain auprès des PTRE

Malgré ces quelques bons résultats, nous avons constaté que plusieurs PTRE rencontrent des difficultés pour « faire remonter des dossiers » et réaliser leurs objectifs.

De l'avis de beaucoup d'interlocuteurs rencontrés sur le terrain, les dispositifs PTRE et plus largement les dispositifs de rénovation énergétique restent **peu visibles des ménages** et la communication mise en œuvre est **largement sous dimensionnée** eu égard à l'objectif de massification.

Précisons néanmoins qu'une **augmentation significative du flux de demande ne pourrait être traitée** par les PTRE actuelles qui ont été majoritairement dimensionnées par les moyens plutôt que par les résultats. Certaines PTRE indiquent ainsi n'avoir pas déployé beaucoup d'efforts sur la mission d'animation et de prospection de peur d'être submergées par la demande.

#### 4.1.2. Le contenu de l'accompagnement des ménages

L'accompagnement des ménages a constitué une priorité pour les PTRE, qui y ont consacré une grande partie de leurs ressources. Dans tous les cas analysés, **l'accompagnement des ménages est désormais opérationnel, ce qui en soi constitue un résultat positif.**

L'accompagnement des ménages recouvre plusieurs activités, décrites plus précisément dans la Section II.4 « Services aux particuliers » (cf. Figure II.9 Services aux particuliers), pouvant être groupées dans les 4 phases ci-dessous :

- La **préparation et l'état des lieux** : information / prospection et diagnostic ;
- La **conception** du projet et la sélection des entreprises : préconisation des travaux, élaboration du cahier des charges, mise en relation avec les entreprises/artisans et analyse des devis ;
- L'**ingénierie financière** : réalisation du plan de financement, montage des dossiers de subvention, gestion des aides locales, accompagnement à l'obtention de préfinancements des aides et des prêts et valorisation des CEE ;
- Le **suivi des travaux** : coordination des travaux, réception et suivi de la performance.

Figure 13 - Récapitulatif de l'offre de service des PTRE rencontrées (études de cas)

PTRE	Catégorie															
	Préparation et état des lieux			Conception du projet				Ingénierie Financière					Suivi travaux			
	Information	Diagnostic type dialogue	Diagnostic avec visite	Préconisation des travaux	Elaboration du cahier des charges	Mise en relation avec des entreprises	Analyse des devis	Réalisation du plan de financement	Montage du dossier de subvention	Gestion des aides locales	Accompagnement à l'obtention de préfinancement	Valorisation des CEE	Coordination travaux	Réception des travaux	Suivi de la performance	
1. PTRE du Trièves	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	2
2. ECORENO'V	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X	2
3. Point Info Habitat	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						3
4 J'Eco-Rénov dans le Perche	X	X	X	X	X	X	X	X								3
5. Plateforme du Sundgau	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		1
6. Oktave - Alsace Nord	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1
7. PTRE Soissons	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1
8. Pass Réno Habitat 93*	X	X	X	X		X										3
9. ACT'e en Bressuirais	X	X	X	X		X	X	X							X	3
10. Objectif Réno	X		X	X		X		X	X	X	X	X			X	2
11. RENOVAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	2
12. PTRE Marseille Provence	X	X		X	X	X	X	X								3

Si toutes les PTRE étudiées accompagnent les ménages lors des phases de **préparation du projet** de rénovation (diagnostic, conception et montage des dossiers de subvention), seules certaines d'entre elles réalisent une **ingénierie financière approfondie**, allant au-delà du montage de dossiers de subventions (i.e. préfinancement des aides, proposition d'une offre de financement bancaire, valorisation des CEE). De même, seule une minorité de PTRE accompagne les ménages lors de la phase de **réalisation des travaux** (coordination et réception des travaux).

Nous pouvons ainsi distinguer trois principales catégories :

- **Catégorie 1 : Les plateformes couvrant tout le spectre des prestations envisageables, de l'information et du diagnostic en amont au contrôle de la performance thermique ex post, en passant par un accompagnement technico-financier assimilable à une AMO ou à une maîtrise d'ouvrage déléguée, qui intègrent une ingénierie financière approfondie.**
  - Réalisé plutôt dans le cadre des projets DORéMI
  - Exemples : Oktave (Alsace Nord et Pays de Sundgau) et Soissons
- **Catégorie 2 : Les plateformes n'intervenant pas lors de la phase de réalisation des travaux** sauf, dans certains cas, à travers un contrôle ex-post de la performance, où l'appui au montage financier intègre une **ingénierie financière approfondie**, au-delà du montage de dossiers de subventions
  - Exemples : Trièves, Ecoreno'v, Objectif Réno, Renoval
- **Catégorie 3 : Les plateformes n'intervenant pas lors de la phase de réalisation des travaux** sauf, dans certains cas, un contrôle ex-post de la performance, où l'appui au montage financier se limite le cas échéant au montage de dossiers de subventions (**sans ingénierie financière approfondie**)
  - Exemples : Point Info Habitat, Pass Reno Habitat 93, ACT'e, Marseille

Les opérateurs Anah proposent un accompagnement similaire à celui des PTRE « Catégorie 1 », avec des méthodes de travail qui leur sont propres, notamment pour le diagnostic et pour l'ingénierie financière.

Les principaux **enjeux et enseignements** issus de l'analyse de chacune des phases d'un projet de rénovation sont résumés ci-dessous.

#### 4.1.2.1. Préparation et état des lieux

Deux pratiques ont été identifiées parmi les PTRE :

- La réalisation du diagnostic **sans visite** (non applicable aux copropriétés), par téléphone ou sur rendez-vous aux permanences ;
- La réalisation du diagnostic **incluant une visite** au domicile du particulier.

De l'avis de nombreux acteurs de terrain rencontrés, **un diagnostic de qualité est essentiel à la réussite d'un projet de rénovation**. A cet égard, **les visites sur site sont jugées indispensables** à l'identification des travaux nécessaires à la rénovation énergétique du logement visant une performance BBC globale ou par étapes. Certaines PTRE ayant opté pour des diagnostics sans visite, comme celle de Marseille Provence, constatent les limites de cette approche et cherchent des moyens financiers additionnels leur permettant de réaliser des visites.

Les diagnostics avec visite sont proposés par 11 des PTRE analysées dans le cadre des études de cas **soit comme un service gratuit** pour les ménages (dans la majorité des cas rencontrés) soit comme un **service payant au moins en partie** (e.g. CC Trièves et Soissons). Plusieurs PTRE soulignent que la participation financière des ménages au diagnostic permet de mesurer leur niveau d'engagement dans le projet de travaux et augmente le taux de réalisation.

En fonction de la quantité et de la complexité des audits à réaliser, ainsi que des compétences techniques des équipes de la PTRE, cette prestation est souvent externalisée (sur les 12 PTRE analysées, 10 cas de sous-traitance).

Si la visite à domicile apparaît indispensable au diagnostic, des interrogations subsistent quant à son contenu exact : « a-t-on toujours besoin d'études thermiques poussées pour construire les

scénarios... ? ». Des initiatives commencent à émerger sur certains territoires pour **simplifier ou faire converger les méthodes Anah et ADEME** (CVDL, IdF...) :

- Les voies de convergence concernent notamment le périmètre et la méthodologie du diagnostic, ainsi que les outils associés ;
- Quant à la simplification, certaines PTRE, comme celle de la CC de Trièves, proposent 2 types d'audits en fonction du type de travaux visés par l'habitant :
  - **Audit simplifié** si l'habitant n'a pas l'intention de réaliser une rénovation globale BBC (coût total d'environ 280 EUR dans le cas de Trièves) ;
  - **Audit « poussé »**, plus détaillé et adapté aux travaux plus ambitieux de rénovation globale BBC (coût total ~670 EUR pour le même cas).

#### 4.1.2.2. Conception du projet et sélection des entreprises

Cette mission consiste à évaluer le montant des travaux en consultant les entreprises et à analyser les devis. Différentes approches ont été envisagées par les PTRE :

- Les PTRE **réalisent la consultation** des entreprises, en lieu et place des usagers (15 PTRE sur 47 d'après l'enquête PTRE, ex. Soissons),
- Les PTRE **procurent aux usagers une liste des entreprises** partenaires ou RGE du territoire (41 sur 47, ex. ECORENO'V),
- Les PTRE **mettent en relation les usagers avec un groupement** d'entreprises formé par la PTRE (ex. Oktave Alsace Nord).

L'orientation des ménages vers un groupe restreint d'artisans peut poser des problèmes aux collectivités qui craignent de distordre la concurrence. Ce problème constitue un frein objectif à la mise en place d'un accompagnement à valeur ajoutée, dans la mesure où la PTRE n'a pas la maîtrise de la qualité de son accompagnement (elle ne peut pas orienter vers les artisans qu'elle juge les meilleurs, ce qui précisément est un service qu'attendent les ménages lorsqu'ils se lancent dans un projet de travaux).

En même temps, l'enquête « professionnels » fait ressortir que certaines entreprises craignent de perdre leurs clients en les orientant vers les PTRE et préféreraient faire directement le lien entre leur client et la PTRE. Les PTRE doivent prendre en compte cette crainte et rassurer les entreprises, tout en instaurant une relation de confiance avec celles-ci.

##### Sites web de mise en relation des projets avec les artisans

Certaines PTRE (Soissons, Sicoval, Pays Sud Toulousain, Marseille...) ont développé un site internet de publication des projets des ménages à destination des artisans du territoire. Ainsi, chaque artisan peut répondre via cette plateforme aux différents projets qui sont publiés directement par la PTRE. C'est la PTRE elle-même qui gère le site, ce qui lui donne une bonne vision de l'état du marché.

De façon générale, les maîtrises d'ouvrage ont conscience des risques juridiques associés à la mise en œuvre de prestations de type MOE. Notons que ce problème avait déjà été identifié et demeure sur la filière Anah.

#### 4.1.2.3. Ingénierie financière

L'ingénierie financière porte le plus souvent sur le **montage du plan de financement** (tableau des dépenses et financements). La majorité des PTRE prennent également en charge le **montage des dossiers de subvention** (37 sur 47 d'après l'enquête PTRE).

Plus rarement, l'accompagnement peut aller sur le **préfinancement des aides** (7 cas sur 47), la **proposition d'offre de financement** bancaire (31 sur 47, et Soissons + SPEE Picardie parmi les études de cas), la **valorisation des CEE** (24 sur 47).

##### L'accompagnement modulable

De manière générale, les PTRE soulignent les différences notables entre les usagers, notamment au regard de leur capacité à mener le projet de travaux de manière autonome : consultation des entreprises, choix des devis, plan de financement et négociations avec les banques le cas échéant. Certaines PTRE proposent ou s'interrogent sur la mise en place d'accompagnement modulable en fonction du besoin des ménages.

C'est le cas d'ECORENO'V (Métropole de Lyon), qui depuis 2016, dispose d'une nouvelle filière **d'accompagnement renforcé** pour les copropriétés ayant besoin de plus de temps d'accompagnement que celui typiquement accordé par l'ALEC (de l'ordre de 4-5 jours), où 4 opérateurs choisis par Appel d'Offres proposent aux copropriétés prouvant un certain niveau de maturité dans leur projet de rénovation (audit réalisé et maître d'œuvre sélectionné) un accompagnement jusqu'au vote des travaux. L'objectif de ce choix est notamment de favoriser le développement du marché privé d'accompagnement des copropriétés, et de sortir des seuls « opérateurs habitat » classiquement présents dans les dispositifs d'intervention et de soutien aux logements privés fragiles ou dégradés.

#### 4.1.2.4. Suivi des travaux

Le suivi des travaux peut porter sur la **coordination** et la **réception** des travaux et sur le **suivi de la performance post-travaux**.

Relativement peu de PTRE proposent un service appuyé de coordination et réception des travaux (17 sur 47 d'après l'enquête PTRE – cf. Fig. II 9). Parmi les exceptions, on trouve la PTRE de Soissons, car ce service est fourni dans le cadre du SPEE Picardie.

La **coordination/réception** des travaux est **pourtant souvent considérée** par les PTRE et BET rencontrés comme une **phase indispensable** à la garantie de la qualité des travaux. Certains rappellent par ailleurs que sans suivi des travaux et surtout en l'absence d'aides aux travaux, il est difficile de suivre précisément le niveau de « passage à l'action ». Pour autant, cette prestation est coûteuse en temps pour les PTRE et apparaît difficilement déployable sans contrepartie financière.

Le suivi ex post de performance (suivi des économies d'énergie réalisées) est mis en œuvre dans 7 des études de cas analysées. On constate des difficultés à suivre les réalisations en absence d'un dispositif d'aides aux travaux. Certaines PTRE qui ont tenté l'exercice font remonter des difficultés en raison notamment du manque de retour des ménages. Ecorénov souhaite contourner cette difficulté en faisant signer des conventions aux ménages permettant de récupérer directement leurs données de consommation auprès des distributeurs d'énergie (GRDF et Enedis notamment – convention en négociation).

### Le suivi des travaux en Allemagne

Le dispositif de rénovation énergétique en Allemagne repose notamment sur l'octroi d'une subvention aux travaux progressive, souvent associée à un prêt bonifié, **basée sur une exigence de résultat** (obligation de mesurer les résultats après les travaux, audit ex-ante et ex-pots réalisés par un certificateur référencé indépendant). Ceci permet de garder une **visibilité parfaite** sur le déploiement, l'efficacité et l'impact du dispositif, et de maîtriser la qualité des travaux réalisés.

### Coût d'accompagnement au ménage

En l'absence de comptabilité analytique au sein des PTRE, il n'est pas possible d'estimer avec précision les coûts d'accompagnement au ménage. On peut néanmoins les apprécier au travers des coûts de fonctionnement moyens rapportés au nombre moyen de ménages accompagnés jusqu'aux travaux par an et par PTRE.

Sur cette base et d'après les données de l'outil de suivi PTRE (dont les hypothèses et limites ont été expliquées auparavant), le **coût moyen de l'accompagnement serait de 1 240 € / ménage** (tous ménages confondus). Ce chiffre comprend les dépenses associées aux actions transversales de prospection et d'animation.

Pour comparaison, le coût d'ingénierie Anah (hors action transversale) est compris entre 650 EUR (accompagnement simple sur une rénovation énergétique) et 1 400 EUR (accompagnement avec volet social notamment). Source : Anah (DEAT – Sepe).

#### 4.1.3. Le taux de passage à l'action

Le calcul du taux de passage à l'action, **c'est à dire la réalisation effective de travaux une fois le ménage capté par la PTRE**, s'est appuyé sur **l'enquête ménages nationale** réalisée en juin-juillet 2017 et sur les enquêtes ménages locales du SPEE Picardie et de l'Agglo2B.

Rappelons ici que les pas de temps propres aux projets de rénovation thermique, en particulier pour les copropriétés, peuvent être relativement longs (jusqu'à 3-6 ans dans le cas des copropriétés). Les résultats présentés ci-après sont donc à interpréter dans ce contexte, d'autant que l'initiative PTRE est relativement jeune.

Selon l'enquête ménages de juin-juillet 2017, le taux de passage à l'action moyen est de **70 %**. Ce taux atteint même 80 % si on se limite aux clients ayant sollicité la PTRE avant 2017. Nous jugeons ce taux de passage à l'action surestimé<sup>15</sup>, ce que semble confirmer des enquêtes locales :

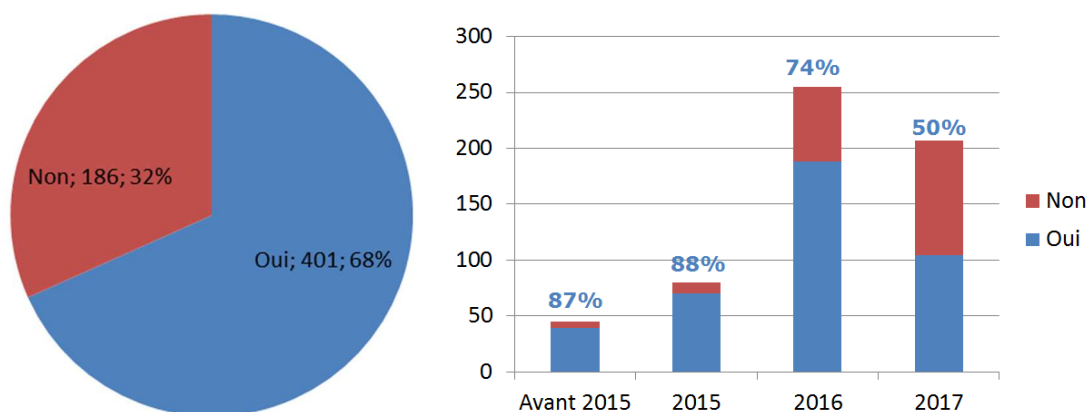
- D'après l'enquête réalisée par le SPEE Picardie sur un panel de 252 personnes ayant bénéficié d'une visite à domicile, le taux de passage à l'action est de **42 %** (il devrait donc être inférieur si les ménages n'ayant pas bénéficié de visite sont inclus).
- Dans le cas de l'Agglo 2B (qui contrairement aux cas picard ne dispose d'aucun système incitatif de type tiers financement ou aides aux travaux<sup>16</sup>), le taux de passage à l'action n'est que de **20 %**. Ce taux passe à **66 %** pour les ménages ayant bénéficié d'une visite à domicile.

<sup>15</sup> Une surestimation est possible du fait notamment que, dans ce genre d'enquête, ce sont les ménages qui ont réalisé les travaux qui sont les plus enclins à répondre.

<sup>16</sup> Au lancement de la PTRE, l'ex-Région Poitou-Charentes proposait des aides mais ces dernières ont disparu suite à la fusion avec l'ex-Région Aquitaine et l'ex-Région Limousin.

On constate par ailleurs que le taux de passage à l'action n'est pas corrélé avec la catégorie socio-professionnelle des répondants. Il n'y a pas non plus de corrélation avec l'importance de l'accompagnement mobilisé (nombre de services).

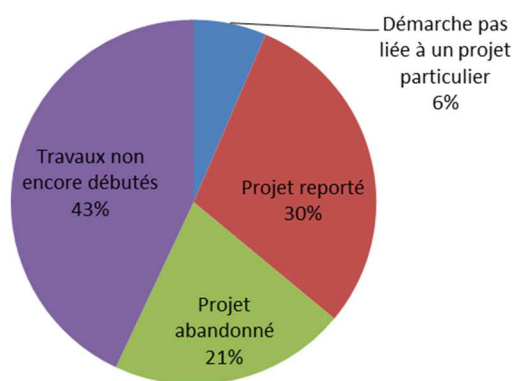
**Figure 14 - Taux de passage à l'action (réalisation de travaux)**  
(587 réponses complètes « Logement seul »)



Source : Enquête ménage nationale ATEMA Conseil-TILIA

Plusieurs raisons sont avancées par les ménages qui ne se sont pas engagés dans la réalisation de travaux

**Figure 15 - Raison du non passage à l'acte**  
(186 réponses complètes « Logement seul » n'étant pas passé à l'acte)



Source : Enquête ménage nationale ATEMA Conseil-TILIA

Plus précisément, les principales raisons avancées par les répondants pour expliquer le report ou l'abandon de leur projet sont les suivantes :

- Projet trop cher
- Manque de temps pour porter le projet
- Non obtention des financements espérés

#### 4.1.4. L'effet levier de l'accompagnement PTRE

La quasi-totalité des ménages accompagnés par les PTRE n'a pas mobilisé d'autres professionnels que ceux de la PTRE pour la définition de leur projet de travaux<sup>17</sup>. Ce point est important dans l'analyse qui est faite ci-après sur l'effet levier de l'accompagnement.

L'effet levier de l'accompagnement a été appréhendé au travers de l'enquête ménages nationale que nous avons réalisée en juin-juillet 2017. **Par effet levier, nous entendons la contribution directe de l'accompagnement PTRE à la décision de passage à l'action. Cet effet levier s'oppose à l'effet d'aubaine** (le ménage aurait fait les travaux sans le soutien apporté).

D'après cette enquête, **66 %** des répondants ayant réalisé des travaux (264 ménages) indiquent que leur projet de travaux n'aurait pas été réalisé, ou l'aurait été en partie seulement, sans l'accompagnement de la PTRE.

Assez logiquement, l'effet d'aubaine est significativement supérieur à la moyenne nationale de l'Anah (34 % versus 17 % pour le programme « Habiter Mieux »<sup>18</sup>), en raison notamment d'une importante mobilisation des aides financières avec l'Anah. L'effet d'aubaine est par contre inférieur aux taux habituellement observés par l'ADEME dans ses programmes (environ 40 %<sup>19</sup>).

Si l'on s'affranchit de cet effet d'aubaine, il apparaît que **1 ménage sur 2 s'engage dans un projet ou modifie son projet grâce à l'action de la PTRE** (70 % de passage à l'action x 66 % grâce à l'action de la PTRE - cf. hypothèses enquête ménage présentées auparavant).

**Les services des PTRE mis en avant par les répondants comme étant à l'origine du passage à l'acte sont par ordre d'importance :**

- Les conseils techniques sur les travaux (cité 74 fois)
- L'accompagnement dans la construction du plan de financement et la mobilisation des subventions (cité 73 fois)
- La réalisation de l'audit (cité 42 fois)
- L'aide au choix des artisans (liste, lecture devis – cité 27 fois)

Ces différents services sont quasiment toujours mis en œuvre par les PTRE engagées dans l'accompagnement des ménages.

#### 4.1.5. La qualité des travaux

Toutes les PTRE rencontrées dans le cadre des études de cas indiquent que **l'accompagnement a généré un gain qualitatif sur les travaux** : augmentation du bouquet de travaux impliquant plus

<sup>17</sup> D'après l'enquête ménage, 82 % des répondants indiquent ne pas avoir mobilisé un autre professionnel en parallèle de la PTRE pour la définition de leur projet de travaux. Pour les 18 % restants, les professionnels cités sont : des artisans (37), des architectes (26), des BET (7) et des maître d'œuvre (6). On note que les cadres et dirigeants sont plus enclins à mobiliser d'autres professionnels (2 fois plus) que les autres catégories sociaux-professionnelles. Aucune corrélation n'apparaît entre le fait de mobiliser un autre professionnel et la raison de la prise de contact auprès de la PTRE.

<sup>18</sup> Source : Evaluation du programme « Habiter Mieux » - Etude 1 : Synthèse de l'enquête auprès des propriétaires occupants – Janvier 2015 –

<http://www.anah.fr/mediatheque/publications/publication/media/Mediatheque/voir-publication/2778/>

<sup>19</sup> Source : Etat de l'art sur l'effet d'aubaine dans les politiques environnementales – ADEME (2012)



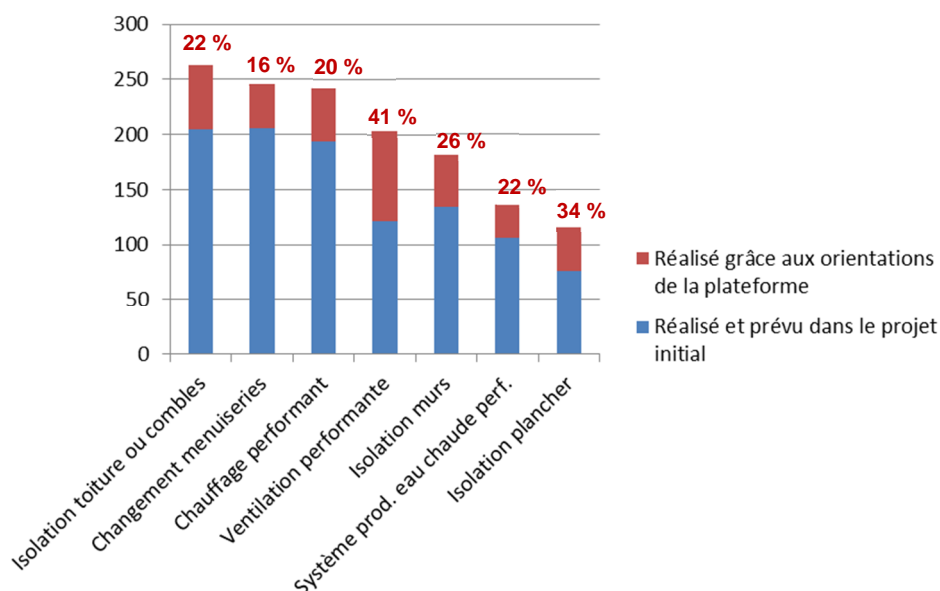
d'économies d'énergie. L'enquête « ménages » de l'agglomération 2B l'a confirmé sans pour autant pouvoir le quantifier.

Dans l'enquête ménages nationale que nous avons réalisée, **43 % (174 ménages) des répondants ayant réalisé des travaux ont revu leur programme de travaux à la hausse suite aux orientations de la PTRE.**

On note que certains types de travaux sont ajoutés plus souvent que d'autres au programme de travaux, signe que les bénéficiaires y pensent moins fréquemment :

- Installation d'une ventilation performante (réalisée dans 41 % des cas grâce à l'accompagnement de la PTRE)
- Isolation du plancher (réalisée dans 34 % des cas grâce à l'accompagnement de la PTRE)

**Figure 16 - Part des différents travaux réalisés grâce à l'accompagnement de la PTRE**  
(401 réponses complètes « Logement seul » étant passées à l'acte)



Source : Enquête ménage nationale ATEMA Conseil-TILIA

Les études de cas terrain soulignent la **difficulté des PTRE à faire émerger des dossiers de rénovation globale performante (RGP)**. Les PTRE y arrivent néanmoins lorsqu'il existe des dispositifs incitatifs sur lesquels elles peuvent s'appuyer, tels que du tiers financement et/ou des aides aux travaux. Les ménages aux revenus plus élevés apparaissent également plus enclins à réaliser ce type de rénovation plus coûteuse.

La plupart des autres PTRE rencontrées font le constat que les ménages ne disposent pas d'un budget suffisant pour s'engager dans des projets de RGP (ACT'e en Bressuirais, Objectif Réno). Beaucoup d'acteurs rencontrés sur le terrain (CAPEB, artisans, formateurs, BET...) confirment la **nécessité de soutenir financièrement** ce type de projets pour qu'ils puissent se développer.

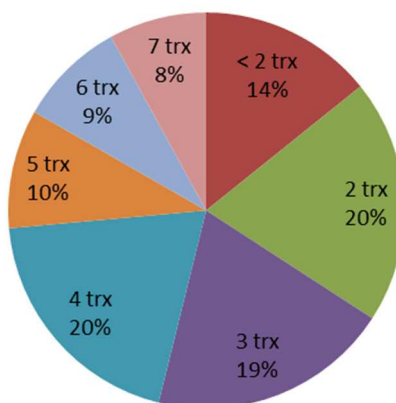
En l'absence d'un financement public significatif national ou local sur les travaux, les **PTRE préfèrent s'orienter vers de la rénovation par étapes (RPE)** en développant des **systèmes de suivi et d'accompagnement des logements sur le long terme** (cf. RENOVAL qui a accompagné 16 projets de ce type)<sup>20</sup>. Indiquons d'ailleurs que, d'après l'enquête ménage nationale, près de la moitié des

<sup>20</sup> Rappelons que l'évaluation intervient seulement 3 ans après la mise en œuvre du dispositif PTRE. Ce pas de temps n'est pas compatible avec les délais longs de la RPE.

répondants ayant réalisé des travaux prévoient de refaire des travaux dans les 5 ans à venir (sans plus d'information sur le type de travaux prévus).

Les deux-tiers des programmes de travaux réalisés intègrent un minimum de 3 postes de travaux. On note une certaine corrélation entre certains postes de travaux, notamment la ventilation et le changement de menuiserie (dans près de  $\frac{3}{4}$  des cas, le changement de menuiserie est accompagné de l'installation d'une ventilation : 153 projets sur 207).

**Figure 17 - Part des bouquets de travaux**  
(401 réponses complètes « Logement seul » étant passées à l'acte)



Source : Enquête ménage ATEMA Conseil-TILIA

Il n'est pas possible de comparer ces résultats avec l'étude OPEN du fait de la prise en compte de la « performance » des travaux dans OPEN<sup>21</sup>, ce qui n'était pas le cas dans l'enquête menée dans le cadre de cette évaluation. Il n'est pas possible non plus de comparer ces résultats avec les enquêtes EIE<sup>22</sup> qui ne fournissent pas d'informations sur les bouquets de travaux.

#### 4.1.6. La satisfaction des ménages vis-à-vis de l'accompagnement PTRE

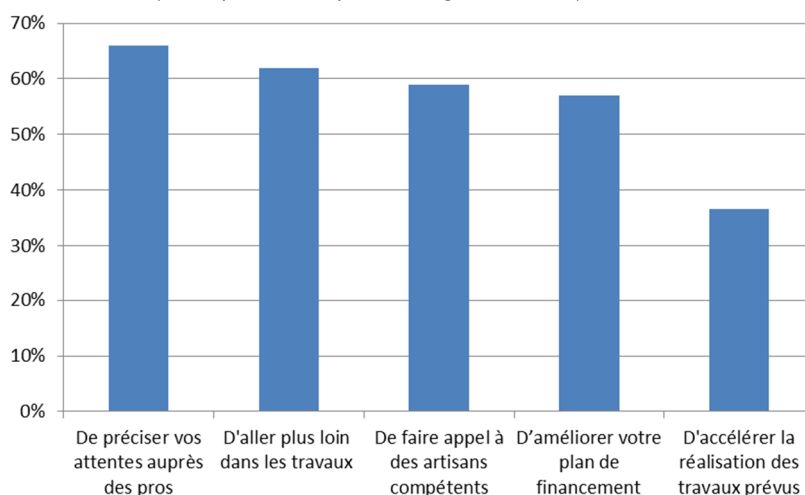
D'après l'enquête ménages nationale, les ménages considèrent que la plus-value principale de l'accompagnement PTRE se situe au niveau de la **définition du projet de travaux**. Ce constat est cohérent avec la vision des PTRE qui soulignent l'importance du diagnostic et notamment de la visite technique dans le processus d'accompagnement<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> OPEN prend en compte notamment les deux niveaux de performance suivants : « Performant » (2 postes de travaux performants) et « Très performant » (minimum 3 postes de travaux performants dont au moins 1 sur l'enveloppe)

<sup>22</sup> Enquêtes satisfaction et passage à l'acte des EIE de l'ADEME

<sup>23</sup> Si la nécessité du diagnostic n'est pas remise en question, ses modalités font en revanche débat (l'audit thermique apparaît complexe et souvent disproportionné par rapport aux besoins)

**Figure 18 - Utilité de l'accompagnement de la PTRE**  
(587 réponses complètes « Logement seul »)

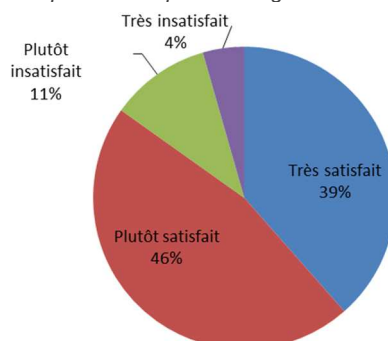


Source : Enquête ménage nationale ATEMA Conseil-TILIA

Si ces résultats sont également cohérents avec ceux de l'enquête EIE « Passage à l'action - EIE », nous notons néanmoins que l'utilité ressentie par les ménages sur l'amélioration du plan de financement est plus importante côté PTRE qu'EIE (+15 % par rapport aux EIE –cf. enquête « Passage à l'action – EIE »). Les PTRE semblent donc apporter une réelle plus-value sur ce service par rapport aux EIE.

**Le taux de satisfaction ménage global concernant l'accompagnement proposé par les PTRE s'élève à 85 %** (source : enquête ménages nationale)<sup>24</sup>.

**Figure 19 - Niveau de satisfaction global sur l'ensemble de l'accompagnement**  
(587 réponses complètes « Logement seul »)



Source : Enquête ménage nationale ATEMA Conseil-TILIA

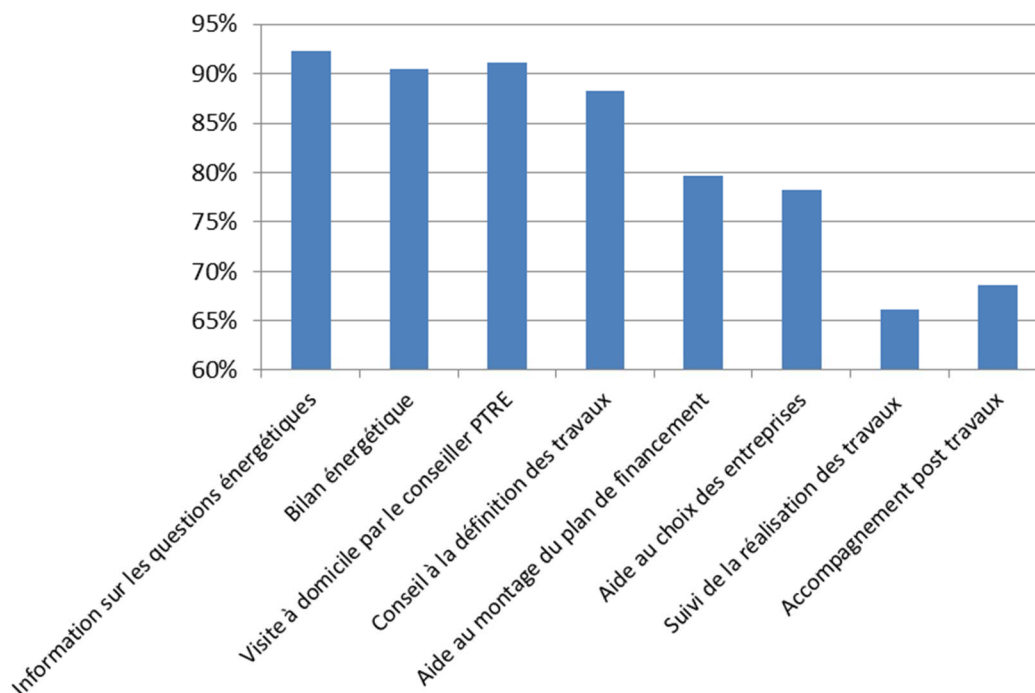
On constate des écarts dans les taux de satisfaction selon la nature des services proposés. La satisfaction est forte pour l'information technique apportée sur les questions énergétiques ou la visite à domicile et plus faible pour l'aide au choix des entreprises ou le suivi des consommations<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> On note un taux de satisfaction de 81 % pour le Picardie Pass'rénovation, initiative portée par la régie régionale du Service Public de l'Efficacité Energétique de l'ex-région Picardie (via une enquête réalisée auprès de 252 personnes).

<sup>25</sup> Les taux de satisfaction observés sur les missions type EIE (information et conseil de 1<sup>er</sup> niveau) correspondent aux taux de satisfaction relevés pour les EIE (94 % de satisfaction d'après l'enquête satisfaction EIE de l'ADEME).

Des analyses complémentaires seraient sans doute à conduire pour mieux comprendre les raisons de ces écarts. Concernant l'aide aux choix des entreprises par exemple, il semblerait que les ménages aient des attentes fortes dans ce domaine, mais qu'ils jugent l'aide apportée par les PTRE insuffisante (liste d'artisans non discriminante). Les attentes ménages et l'engagement des PTRE sur l'accompagnement post travaux sont en revanche certainement beaucoup plus faibles (ce qui dans ce cas pourrait expliquer le faible taux de satisfaction).

**Figure 20 - Taux de satisfaction par service mobilisé**  
(De 534 à 105 réponses complètes « Logement seul » en fonction des services mobilisés)



Source : Enquête ménage nationale ATEMA Conseil-TILIA

#### 4.1.7. Les résultats quantitatifs

Le plan de rénovation énergétique de l'habitat (PREH), lancé le 21 mars 2013, a fixé comme **objectifs annuels 500 000 logements** rénovés à partir de 2017, dont **380 000 logements privés**. Ces objectifs sont confirmés dans la Loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV) de 2015, et renforcés qualitativement avec l'ambition de disposer d'un parc de logements totalement rénové au niveau BBC d'ici 2050.

L'étude OPEN 2015 estime le nombre de rénovations **annuelles performantes et très performantes** à **288 000**, soit une différence de 100 000 rénovations par an pour atteindre les 380 000 rénovations visées par le PREH.

Le dispositif PTRE, tel qu'imaginé par ses concepteurs, n'avait pas l'ambition de contribuer massivement à l'atteinte des objectifs nationaux, mais plutôt d'expérimenter la massification. Pour autant, les objectifs assignés à chaque PTRE sont en général plutôt ambitieux, c'est à dire a minima alignés sur les objectifs du SRCAE pour 10 sur 12 cas rencontrés (exception de l'Alsace Nord et du Sundgau qui ciblent des « rénovations poussées » type RGP). Ces objectifs sont majoritairement centrés sur les maisons individuelles<sup>26</sup> (Voir chapitre II).

<sup>26</sup> Les PTRE se sont majoritairement positionnées sur les MI (peut inclure les logements en copropriétés traités dans le cadre des dispositifs communs MI). Outre les caractéristiques locales, le choix MI s'explique par la volonté des maitrises  
Evaluation du dispositif des PTRE soutenues par l'ADEME | **PAGE 44**

### La définition des objectifs PTRE

Aucune méthodologie précise ne se dégage pour la définition des objectifs PTRE. Ils sont :

- Soit le fruit d'une stratégie régionale ou locale : objectifs SRCAE ou PCAET
- Soit « imposés » par la région ou l'ADEME (ex : PACA)
- Soit issus d'une réflexion locale (ex : Trièves)

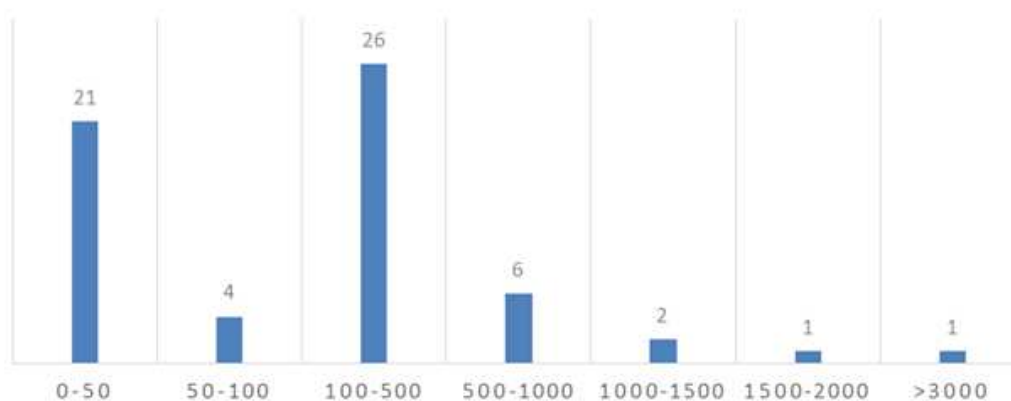
La définition de ces objectifs quantitatifs, qui conditionneront l'obtention de la part variable de l'aide ADEME, fait parfois débat sur le terrain. Certains (élus et techniciens) les jugeant irréalistes ou en tout cas non cohérents avec la réalité locale et/ou les moyens de la PTRE. C'est le cas notamment de la PTRE du Perche.

L'absence de cadre commun pour la définition des objectifs est par ailleurs jugée inégalitaire sur certains aspects puisque le système de financement ADEME/Région des PTRE est en partie basé sur l'atteinte de ces d'objectifs (l'aide additionnelle n'étant versée qu'au prorata de l'atteinte de l'objectif au-delà de 60 %).

Au-delà, constatons que la part variable de l'aide pèse peu dans le budget global des PTRE. Ainsi, une PTRE réalisant une centaine de dossiers/an toucherait sur l'année de l'ordre de 5000 EUR en variable, soit moins de 5 % de son budget annuel. Par comparaison, la part variable des opérateurs de la filière Anah est beaucoup plus incitative (souvent comprise entre 20 et 50 %).

Si l'on se base sur les **53 PTRE** qui ont renseigné l'outil de suivi ADEME sur ce point, les PTRE visent en moyenne un objectif de **126 ménages accompagnés par an**. **En extrapolant à l'ensemble des 137 PTRE existantes en juin 2017, on obtient un objectif global de 17 300 ménages accompagnés en France par an.**

Figure 21 - Nombre de PTRE selon l'objectif de ménages accompagnés jusqu'aux travaux sur 3 ans (logements individuels)  
(Nb de répondants : 67 PTRE)



Source : Outil de suivi PTRE

d'ouvrage de caler les processus et méthodes de travail sur les secteurs les plus « faciles ». Certaines PTRE rencontrées dans le cadre des études de cas envisagent néanmoins à terme de construire une action spécifique aux copropriétés (cf. RENOVAL)

### Un suivi des travaux réalisés difficile sur le terrain en dehors des dispositifs incluant des subventions travaux

Les équipes PTRE essaient de travailler sur ce point en développant des partenariats avec des professionnels pour la remontée des informations ou bien en distribuant des chèques travaux à retirer par le ménage à la finalisation des travaux. Pour l'instant, la plupart de ces solutions est toujours au stade de la réflexion.

Sur la base de l'enquête PTRE que nous avons réalisée, les 137 plateformes accompagneraient **13 700 ménages / an**<sup>27</sup> jusqu'à la définition du programme de travaux, soit un taux de réalisation de l'objectif de 79 %. Sur la base des 13 700 ménages accompagnés par an et compte tenu de ce qui a été dit précédemment sur le taux de passage à l'action et les effets d'aubaine, **on estime que le dispositif PTRE est responsable de quelques 6 850 rénovations/an**<sup>28</sup>.

Ces résultats, qui interviennent après 3 années seulement de fonctionnement du dispositif PTRE, ne sont pas compatibles avec un objectif de massification (ils représentent 6,8 % de l'objectif des 100 000 rénovations supplémentaires à réaliser pour atteindre les objectifs du PREH dans l'habitat privé).

Tableau 8 - Taux de réalisation des PTRE au niveau national

	Objectif	Réalisé	Taux de réalisation
Ménages accompagnés/an	17 300	13 700	79 %
Nb de rénovations/an	NR	6 850	NR

Sur le terrain, on constate qu'il existe de fortes disparités en termes de résultats entre PTRE. Schématiquement :

- **Les « PTRE Accompagnement » obtiennent les meilleurs résultats quantitatifs** (Objectif Réno, Renoval, ACT'e en Bressuirais...). Dans ces cas, on note que la priorité a été donnée à l'accompagnement ménages (faible, voire pas d'investissement sur les objectifs de formation et de structuration d'offre technique ou bancaire) et il existe une bonne articulation entre l'EIE et la PTRE (transmission des prospects EIE à la PTRE).
- **Ces résultats sont amplifiés lorsque le dispositif PTRE est adossé à un système d'aide financière aux travaux** (« PTRE Opérateurs », comme c'est le cas de Trièves, Soissons et EcoRéno'v).
- **Les « PTRE Exemplarité », c'est-à-dire celles prenant appui sur le dispositif DORÉMI ou équivalent, ne contribuent que très modestement à l'objectif de massification**, certaines PTRE générant moins de 10 projets de rénovation/an (Gâtinais, Perche, Alsace Oktave Nord, Pays de Sundgau). **Les résultats apparaissent également**

<sup>27</sup> L'extrapolation ne tient pas compte de PTRE Coach Copro et Ecorenov, car elles ont été considérées comme des cas atypiques dans l'analyse statistique (et aussi parce que les résultats obtenus sont en partie antérieurs à l'action de la PTRE). Le développement de ce type de PTRE urbaines focalisées sur les copros devrait cependant à terme impacter très positivement l'efficacité globale du dispositif PTRE.

<sup>28</sup> Nous avons vu ci-avant que 1 ménage sur 2 s'engage dans un projet ou modifie son projet grâce à l'action de la PTRE. Si l'on applique ce ratio de 50 % aux 13 700 ménages accompagnés / an, on obtient 6 850 rénovations/an effectivement attribuables aux PTRE

faibles dans le cas des « PTRE Ensemblières », en raison de la possible dispersion des moyens (Perche notamment). Les « PTRE Ressources » ne visent pas d'accompagnements en direct (cf. PTRE du 91 non analysée dans l'étude de cas).

- Les « PTRE Copro » obtiennent de bons résultats lorsqu'il existe une antériorité (c'est le cas par exemple d'ECORENO'V et du dispositif Mur/Mur à Grenoble).

Tableau 9 - Taux de réalisation des PTRE analysées dans le cadre des études de cas

PTRE	Date de création	Objectif MI ramené à juill. 2017 (nb logements rénovés)	Résultats MI à juill. 2017 (nb logements rénovés)	Taux de réalisation (sur objectif juill. 2017)
1. PTRE du Trièves	11/2015	83	81	97 %
2. Ecoreno'v	12/2014	Non chiffré <sup>29</sup>	n.d.	n.d.
3. Point Info Habitat	11/2015	333	45	14 %
4 J'Eco-Rénov dans le Perche	05/2016	128	10	8 %
5. Plateforme du Sundgau	11/2015	11	0	0 %
6. Oktave - Alsace Nord	11/2015	11	0	0 %
7. PTRE Soissons	12/2014	258	140	54 %
8. Pass Réno Habitat 93*	12/2014	431	15	3 %
9. ACT'e en Bressuirais	12/2014	318	188	59 %
10. Objectif Réno	12/2014	301	190	63 %
11. RENOVAL	12/2015	422	267	63 %
12. PTRE Marseille Provence	11/2015	667	195	29 %

**Nb.** : Les résultats indiqués dans le tableau prennent en compte les rénovations globales ou par étape.

## A RETENIR

- Les PTRE ont réussi à mettre en place une offre d'accompagnement des ménages opérationnelle. Un diagnostic initial de qualité incluant une visite du logement est présenté comme essentiel à la réussite d'un projet de rénovation.
- Le dispositif manque de visibilité auprès des ménages : les actions de prospection et de communication apparaissent insuffisantes.
- L'accompagnement des ménages contribue à accroître la qualité des travaux et améliore le taux de passage à l'acte.
- Les ménages sont globalement satisfaits de l'accompagnement des PTRE.
- Les résultats en volume du dispositif PTRE ne sont pas compatibles avec un objectif de massification ; il existe cependant des différences notables entre PTRE.

<sup>29</sup> Ecoreno'v n'a pas identifié spécifiquement les MI dans ses objectifs

## 4.2. Structurer l'offre technique avec les professionnels du bâtiment

Cette mission n'est pas toujours appréhendée et comprise de la même façon par les acteurs du terrain. Elle recouvre en réalité plusieurs volets distincts :

- La structuration d'un réseau de professionnels pour la **prospection**, ce qui nécessite de travailler avec le plus grand nombre d'acteurs du territoire et qui fait écho à la mission 1 de stimulation de la demande
- La mise en place d'une **offre de diagnostic réalisé par des Bureaux d'Etude Technique (BET)** capables de les réaliser
- La constitution d'un **réseau d'artisans qualifiés** pour sécuriser la qualité des travaux, ce qui nécessite plutôt de travailler avec un nombre restreint d'artisans
- Le développement d'une **offre groupée d'artisans** afin de répondre aux projets de **rénovation globale performante (RGP)**, par exemple le dispositif DORÉMI
- **La formation** des professionnels du bâtiment.

### 4.2.1. La structuration d'un réseau de professionnels pour la prospection

Cette activité vise à faire remonter des prospects par l'intermédiaire de tiers, étant entendu que cette action « indirecte » vient en complément des actions de prospection ciblées (partenariats La Poste, Dalkia, GSB ...) et des actions de communication pilotées par la PTRE ou les EIE et les collectivités.

Les professionnels visés par la prospection indirecte sont d'abord les **artisans** car ils sont des prescripteurs naturels pour les ménages ne faisant pas appel spontanément à l'EIE ou la PTRE et plus largement l'ensemble des acteurs de l'habitat : **architectes, agences immobilières, notaires et banques**. Notons que les acteurs publics, tels les Centres communaux d'action sociale (CCAS), sont quant à eux plutôt mobilisés par la filière Anah pour le repérage des publics en difficulté.

Cette activité de **prospection indirecte n'est pas systématiquement mise en œuvre** par les PTRE, certaines se contentant de travailler sur la base des prospects que leur transmettent les PRIS EIE notamment. **Lorsque la prospection via les professionnels (artisans, notaires...) est mise en œuvre, les résultats sont variables mais globalement faibles.**

Ainsi, les **artisans hésitent à orienter les particuliers vers la PTRE** de crainte de perdre des clients potentiels. Certains artisans rencontrés et impliqués dans les PTRE semblent néanmoins jouer le jeu car, reconnaissent-ils, la PTRE favorise le passage à l'action et permet de grossir le bouquet de travaux. Dans tous les cas, ceci est extrêmement dépendant du lien de confiance établi entre le personnel de la PTRE et les artisans du territoire. Précisons qu'il n'existe actuellement **pas de rétribution des artisans** en tant qu'apporteur d'affaires, ce qui n'encourage pas ces derniers dans cette voie.

Nous n'avons **pas identifié de résultats notables** concernant la mobilisation des **banques, des notaires, des agences immobilières ou des architectes**. Une PTRE nous a indiqué que les agences immobilières locales hésitaient à lui transmettre ses contacts de peur de retarder les ventes, voire de les compromettre.



#### 4.2.2. La mise en place d'une offre de BET capables de réaliser les diagnostics techniques

Les PTRE ont **majoritairement sous-traité** les diagnostics énergétiques intégrant une visite à domicile. Pour cela, elles se sont appuyées soit sur des **réseaux déjà structurés** (par exemple le réseau de BET labellisés par la région Centre Val de Loire (CVDL) dans le cadre de l'initiative Energétis particuliers), soit elles ont **créé leur propre réseau** via des AMI pour sélectionner des BET habilités à réaliser les audits sur leur territoire.

Ces démarches initiées par les PTRE ou par les Régions sont positives en cela qu'elles permettent de **cadrer l'audit** par exemple via l'élaboration de **cahier des charges** et d'offrir un niveau de qualité homogène sur l'ensemble du territoire. Elles rassurent également les ménages qui disposent d'une liste de professionnels « habilités » par la PTRE.

De leur côté, les BET concernés jugent très intéressantes les communautés de travail mises en place : échanges entre professionnels et partage d'expériences notamment.

Plusieurs BET ont indiqué que **l'échelle régionale** était probablement la bonne pour réaliser l'animation de ces communautés de travail pour des raisons de volume de marchés.

#### 4.2.3. La création d'un réseau qualifié d'artisans locaux

Toutes les PTRE rencontrées **ont mis en place un réseau d'artisans pour la réalisation des travaux**, souvent en doublon ou en recouvrement avec celui existant sur la filière Anah<sup>30</sup>.

A travers ces démarches de mise en réseau, les PTRE cherchent à sécuriser la qualité des travaux en mettant à disposition des ménages des artisans compétents. Comme indiqué ci-avant, l'enjeu porte **moins sur la sélection de professionnels** qualifiés (à cause des problèmes de distorsion de concurrence), que sur **l'accompagnement de la montée en compétences des professionnels** du secteur pour assurer un niveau de qualité homogène sur l'ensemble du territoire.

Citons que sur certains territoires, l'action des PTRE à destination des artisans a pu être perçue comme concurrentielle des actions existantes. Plus globalement, les collectivités locales et les fédérations du secteur considèrent que c'est **plutôt aux Régions** de piloter cette action vers les artisans en collaboration avec les **Fédérations professionnelles et les chambres consulaires (CMA)**.

#### 4.2.4. Le développement d'une offre groupée afin de répondre aux projets de Rénovation globale performante

Plus de la moitié des PTRE rencontrées a travaillé à la structuration de groupements. Dans ce cas, le dispositif le plus souvent mis en œuvre par les PTRE est **DORÉMI**, ou une adaptation de DORÉMI comme pour la PTRE du Perche.

Pour les PTRE que nous avons rencontrées, les objectifs en termes de création de groupements dépassaient rarement la demi-douzaine.

---

<sup>30</sup> Dans le cadre de leurs missions, les opérateurs Anah s'appuient sur des réseaux d'artisans pour la réalisation des travaux. Les PTRE font de même, sans qu'il y ait nécessairement concertation / échange avec les opérateurs Anah. Un rapprochement des initiatives dans ce domaine et une animation commune des réseaux permettraient certainement d'améliorer l'efficacité globale du système

Tableau 10 - Résultats de l'action en faveur du développement d'une offre groupée des PTRE analysées dans le cadre des études de cas

PTRE	Date de création	Objectifs (nombre de groupements créés)	Résultats (nombre de groupements créés)	Nb de projets de travaux avec ces groupements
1. PTRE du Trièves	11/2015	3	1	NR
2. Ecoreno'v	12/2014	5	5	NR
3. Point Info Habitat	11/2015	4	4	NR
4 J'Eco-Rénov dans le Perche	05/2016	0	0	0
5. Plateforme du Sundgau	11/2015	4	2	0
6. Oktave - Alsace Nord	11/2015	10	3	9
7. PTRE Soissons	12/2014	0	2	NR
8. Pass Réno Habitat 93*	12/2014	0	0	0
9. ACT'e en Bressuirais	12/2014	/	0	0
10. Objectif Réno	12/2014	/	0	0
11. RENOVAL	12/2015	/	0	0
12. PTRE Marseille Provence	11/2015	0	0	0

Malgré un investissement en temps important et nécessaire de la part des PTRE engagées dans cette voie, les résultats sont plutôt décevants en termes de nombre de **projets réalisés**, en raison notamment de **l'inadéquation de l'offre avec la structure des marchés locaux**, le montant du bouquet de travaux étant le plus souvent trop faible pour justifier la mobilisation d'un groupement.

#### L'élargissement des groupements d'entreprises à une MOE

L'organisation de **groupements d'entreprises** sans maître d'œuvre reste également compliquée, et **l'implication des architectes est une des solutions envisagées** dans certains des cas analysés (ex. Oktave Alsace Nord, PTRE du Perche). Nous n'avons pas encore de visibilité sur la plus-value de cette démarche relativement récente, aucun groupement n'étant encore constitué dans le Perche notamment mais des problèmes d'ordre juridique non encore solutionnés ont été remontés, par exemple **l'impossibilité pour un architecte intervenant en tant que MOE de figurer dans le groupement de réponse à un appel d'offre de travaux**.

Le dispositif DORéMI vise des projets de rénovation de taille conséquente et apparaît donc plus pertinent lorsqu'il est adossé à un système d'aides aux travaux. **DORéMI apparaît plus comme un dispositif d'exemplarité que de massification**. La méthode proposée a néanmoins facilité la collaboration d'artisans au sein de groupements afin de proposer une offre globale de rénovation, qui est un des enjeux majeurs de la RGP.

#### A RETENIR

- Un manque de cadrage sur ce que recouvre la mission de structuration de l'offre technique et le rôle que la PTRE doit effectivement endosser vis à vis des différentes parties prenantes : Région, CMA, Fédérations notamment.
- Les actions de communication (vers les particuliers et vers les professionnels) et de prospection sont trop faibles.
- Des synergies à trouver entre les réseaux de la filière ADEME et ceux de la filière Anah.
- Le dispositif DORéMI ou équivalent vise l'exemplarité et concerne des marchés de niche. Il n'est pas compatible avec un objectif de massification.

### 4.3. Mobiliser, organiser et structurer l'offre de financement

Les freins financiers sont un des principaux obstacles à la rénovation énergétique (investissements initiaux importants, temps de retour sur l'investissement long ...). Face à ce constat, certaines collectivités ont développé des solutions financières comme des subventions spécifiques aux travaux, des solutions de tiers financement ou encore des lignes de crédit proposées par les banques et destinées à financer les travaux. Ces solutions ont été construites en propre ou en collaboration avec des banques.

Dans ce cadre, **les PTRE peuvent s'articuler et compléter ces dispositifs financiers en apportant notamment l'ingénierie nécessaire à la mise en œuvre** (cf. PTRE Opérateurs). C'est ce que l'on observe par exemple sur le territoire de Lyon Métropole avec le système d'aides aux travaux ou sur certaines PTRE en Picardie avec le dispositif de tiers financement (SPEE).

On ne peut pas dire que les PTRE ont travaillé à la structuration et au développement d'offres de financement. En revanche, **les PTRE trouvent leur place dans ces dispositifs en tant qu'opérateur**. Comme le reconnaissent d'ailleurs les maitrises d'ouvrage des PTRE, la structuration de l'offre financière ne fait pas partie de leur champ de compétences, cette mission étant plutôt selon elles dévolue aux Régions ou à l'Etat<sup>31</sup>.

Ce constat est confirmé par l' « Enquête sur les partenariats entre les plateformes de la rénovation énergétique et les banques » (Vesta Conseil, avril 2017), qui souligne les difficultés de compréhension entre les salariés des PTRE et les salariés de banques. L'entretien avec BPCE l'a également confirmé et l'a précisé : par exemple le fait que **les critères de revenus, de préexistence d'un prêt et de solvabilité des ménages** ne sont pas ou très peu pris en compte lors de l'élaboration d'un dossier de rénovation alors même qu'ils constituent la base de l'analyse d'un dossier de prêt. Il y a donc un besoin identifié de pouvoir échanger mutuellement sur les critères **techniques et financiers**.

A ce titre, BPCE travaille au déploiement d'une « offre nationale » ou a minima « un cadre » qui serait adaptable au contexte local et intégrant tous les critères (techniques et financiers) à destination des PTRE dans une approche industrialisable<sup>32</sup>. Le **caractère industrialisable** de l'approche est par ailleurs un élément constitutif **nécessaire et obligatoire** d'une telle approche, ce qui milite là encore pour la réalisation et la construction d'une offre de financement cadre à une échelle bien supérieure au territoire des PTRE.

Cette approche est développée notamment par l'Allemagne et la KfW qui proposent une offre nationale de subvention + prêt et qui s'appuient pour le déploiement sur un réseau de banques commerciales. Ces dernières bénéficient d'une commission pour la distribution des prêts et se refinancent auprès de la KfW.

---

<sup>31</sup> Tous les acteurs constatent que l'échelle minimale pour la création d'un tiers financement ou d'une offre bancaire spécifique est la région, même si certains EPCI comme le Grand Lyon ont essayé sans succès de travailler à leur échelle. Notons cependant que les EPCI restent les principaux porteurs des dispositifs d'accompagnement et de subvention aux travaux

<sup>32</sup> Cf Enquête Professionnel – A la date de l'entretien, la plateforme n'avait pas encore été approuvée par le conseil d'administration BPCE

## A RETENIR

- Un manque de cadrage sur ce que recouvre exactement la mission de structuration de l'offre bancaire.
- Le développement d'offres de financement (i.e. tiers financement ou prêt) n'est pas une action que peut gérer une PTRE. Cette mission doit être traitée à un échelon régional ou national.
- Très peu d'actions mises en œuvre par les PTRE sur cette mission.

### 4.4. Développer la dynamique territoriale

De façon générale, les PTRE ont constitué un **lieu d'échange entre les différentes parties prenantes** du territoire sur la rénovation énergétique, ce qui a pu permettre d'initier ou d'apaiser des relations entre acteurs : c'est le cas notamment en Moselle où la DDT nous a indiqué l'existence d'une certaine tension entre ses services et les autres acteurs (notamment CAPEB, FFB) qui la voyaient comme « un mauvais payeur » (cf. délai de versement des aides jugé trop long). Se rencontrer et échanger dans le cadre de la PTRE a permis d'apaiser les relations et de faire tendre les acteurs vers le même objectif : rénover l'habitat du territoire.

Le dispositif PTRE a aussi permis de **renforcer la coordination entre les acteurs** de la sphère publique (ADIL, EIE, CAUE...). Il a aussi permis dans certains cas de rapprocher les acteurs des filières Anah et ADEME (cf. Sicoval ou Agglo 2B par exemple, qui ont réussi à intégrer les deux guichets au sein d'un même dispositif).

L'initiative PTRE a également contribué à **mobiliser les artisans et les BET sur la filière ADEME**. On constate cependant que cette mobilisation reste limitée. Elle s'est par ailleurs faite en général **en parallèle** de celle réalisée sur la filière Anah : certains territoires disposant bien de 2 réseaux d'artisans.

Au final, il apparaît que cette dynamique territoriale a plus **concerné les acteurs de la sphère institutionnelle que ceux de la sphère privée**. Nous constatons d'ailleurs que dans le cadre de nos entretiens, certaines organisations professionnelles n'ont pas jugé utile de nous rencontrer (cf. Occitanie). D'autres organisations professionnelles interrogées envisagent de se retirer de l'initiative, car jugée trop chronophage et n'apportant pas de marché réel pour leurs affiliés (cf. CAPEB 79 sur la PTRE d'ACT'e en Bressuirais).

Au global, on note un manque de préparation et d'information au moment de l'arrivée de ces plateformes sur les territoires : le sigle « PTRE » n'est pas connu ou compris par tous les acteurs des territoires, le positionnement des PTRE n'est pas toujours compris et a pu être perçu dans certains cas comme venant en superposition de structures ou de missions déjà existantes.

Les territoires sont **demandeurs d'un document simple et clair de présentation des différentes structures intervenant sur la rénovation énergétique et de leurs articulations respectives** : PRIS, EIE, PTRE, ADEME, Anah, PIG, OPAH, MOUS, SLIME, Etc. Ils sont également demandeurs d'une simplification du dispositif et d'une communication optimisée.

## A RETENIR

- Un besoin d'information et de préparation à l'arrivée des PTRE sur les territoires
- Les PTRE ont néanmoins réussi à impulser des dynamiques sur le plan local ou à conforter des politiques publiques
- Une dynamique territoriale qui a plus concerné les acteurs de la sphère institutionnelle que ceux de la sphère privée (même si les artisans ont bien été mobilisés dans le cadre des PTRE)
- Une forte demande de simplification du système de rénovation énergétique de l'habitat privé

## 4.5. Travailler à la pérennisation du dispositif

Nous n'avons pas identifié de modèle de PTRE indépendant des financements publics. Dans un objectif de massification, les acteurs de terrain indiquent que le **financement public reste une nécessité**, car les ménages ne sont pas en capacité de payer l'intégralité du service d'accompagnement.

Si le soutien public semble indispensable au maintien du service PTRE, il apparaît alors pertinent de rechercher la diversification des sources de financement. Au-delà des financements ADEME-Région et du co-financement par les collectivités, quelques pratiques, ou pistes de travail, ont ainsi été mises en avant dans ce domaine :

- **Les financements européens** : les subventions européennes peuvent contribuer assez fortement au budget de la PTRE : l'initiative **ELENA**, initiative conjointe de la BEI et de la Commission européenne, le projet **LEADER**, Liaison Entre Action de Développement de l'Economie Rurale, ou le fonds **FEDER**, fonds structurels de l'Union Européenne dans le cadre de sa politique de cohésion économique, sociale et territoriale.

### Focus sur ELENA : Ecoreno'v et Spee Picardie

Le programme Elena (European Local Energy Assistance) est un mécanisme européen d'assistance technique pour les projets énergétiques locaux. En France, il a été utilisé par la Régie du Spee en Picardie, qui bénéficie d'un montant de subvention de 1,8 MEUR (2014-2017) pour financer ses équipes et AMO, ainsi que par la Métropole de Lyon qui a obtenu 1,2 MEUR (2017-2019) pour financer 2 nouveaux recrutements et le marché d'accompagnement renforcé d'Ecoreno'v.

Dans le cas d'Ecoreno'v de la Métropole de Lyon, la PTRE a recouru au programme Européen ELENA, géré par la Banque Européenne d'Investissements (cf. encadré ci-dessus). On constate cependant des délais importants d'instruction des dossiers de demande de subvention ELENA (1 an environ), ce qui nécessite des capacités d'avance significatives de la part de la maîtrise d'ouvrage. ELENA requiert un montant minimum d'investissements de 30 MEUR sur 3 ans, ainsi qu'une performance BBC-compatible et un suivi des économies d'énergie (contrôle ex-post). Afin d'atteindre le montant minimum d'investissement, plusieurs PTRE peuvent collaborer et préparer une candidature ensemble.

- **La mobilisation du financement de l'Anah**. Cette modalité a été suggérée là où les PTRE contribuent significativement à la remontée de dossiers Anah « qualifiés ». Aucun chiffrage n'a été réalisé à ce stade.

- **La récupération d'une partie des CEE ménages** : certaines PTRE ont déjà mis en œuvre la récupération des CEE ménages. Dans le cas de Trièves par exemple, le gain net des CEE est de 45 000 EUR/an (sur 50 dossiers), soit 5 % du montant des travaux ou 15 % du budget de la PTRE sur 3 ans. Cette PTRE envisage de financer jusqu'à 40 % de son budget à travers la valorisation des CEE ménages et patrimoine dans le futur. Une simulation réalisée par la PTRE RENOVAL, indique des recettes de l'ordre de 25 000 EUR/an, hors frais de gestion. Il s'agit d'un mécanisme de financement incitatif, bénéficiant aux PTRE ciblant les rénovations les plus performantes.
- **La mise en place des partenariats privés du type Energis** : ce type de partenariat n'a pas été mis en place sur les PTRE investiguées (notons l'existence d'un financement GRDF sur l'ALEC de Marseille, maîtrise d'ouvrage de la PTRE, mais pas de financement direct). Un tel financement peut cependant présenter des limites concernant la neutralité de la PTRE (souhait du financeur que ces offres/solutions soient mises en avant).
- **La participation des ménages à l'accompagnement du projet de travaux**. Des PTRE font déjà porter une partie de la dépense d'accompagnement aux ménages. Cette pratique est considérée par certains comme légitime : « si l'accompagnement est de qualité, les ménages paieront ». Pour d'autres en revanche, le paiement par les ménages constitue un repoussoir : « le risque de perdre nos prospects est grand ». Là encore, il existe une différence notable selon que la PTRE est adossée ou non à un système d'aide aux travaux. L'expérience montre en effet que les ménages sont plus à même de payer l'accompagnement si celui-ci permet de drainer des subventions. Sur la base des cas investigués, il semblerait que les ménages soient prêts à payer ce service dans la limite maximum de 200€ (nécessaire d'indiquer au ménage le coût réel du service). Le service peut en revanche être intégralement pris en charge par le ménage dans le cas où il existe des aides aux travaux, voire un tiers financement.

Indiquons par ailleurs que la mutualisation entre PTRE de certains moyens pourrait générer une réduction des coûts de fonctionnement. Certaines collectivités envisagent également le fléchage des CEE collectivités sur les dispositifs PTRE. Le financement par l'Anah de la mission de prospection est également une piste à poursuivre.

#### A RETENIR

- Le financement public reste nécessaire à la mise en œuvre de PTRE
- Quelques pistes existent pour diversifier les sources de financement (Europe et CEE)
- Les perspectives d'un autofinancement des PTRE via la mise en œuvre de services payants sont très faibles

## 4.6. Éléments de conclusion sur l'efficacité du dispositif PTRE

**Le dispositif PTRE n'a pas fait la démonstration de son efficacité à structurer l'offre des professionnels du bâtiment et du secteur bancaire.** En réalité, ces deux missions ont été peu investiguées car jugées non pertinentes aux échelles des EPCI (plutôt compris comme relevant de la compétence Région ou Etat).

Dans le cadre de la construction d'une offre d'accompagnement ménages, les PTRE ont démontré leur capacité à mettre en place et à gérer des réseaux de professionnels (artisans et BET) pour la réalisation des audits et des travaux. Ces actions se sont toutefois souvent mises en place en parallèle de la filière Anah.

L'analyse d'efficacité indique que le service d'accompagnement développé par les PTRE favorise le passage à l'action (plus de projet de travaux) et accroît la qualité des travaux (bouquets plus importants). **De ce point de vue, le dispositif PTRE est efficace.**

Cette efficacité est cependant très corrélée avec le type de positionnement adopté par les PTRE. **Si la massification reste l'objectif de l'ADEME, le dispositif PTRE doit évidemment être recentré sur les modèles s'inscrivant dans une perspective de massification.** A savoir :

- PTRE accompagnement (centrée sur les maisons individuelles)
- PTRE copros (pour l'effet de levier de l'accompagnement spécifique copro)
- PTRE opérateurs, adossée à des dispositifs financiers (notamment les dispositifs d'aides aux travaux ou de tiers financement).

L'analyse indique par ailleurs que les volumes d'affaires générés par les plateformes sont en décalage avec les enjeux de la massification. Deux axes de progrès sont identifiés ici pour accroître l'efficacité :

- **Accroître les flux de prospects en entrée du dispositif (capter de nouveaux clients potentiels).** Cela passe par un renforcement de la communication et de la prospection.
- **Travailler à améliorer le taux de passage à l'action (capitaliser sur les prospects déjà captés).** Cela passe sans doute par une amélioration de l'argumentaire « commercial » (et de la gestion des objections), ainsi que par l'amélioration du niveau de qualité des services (plus de valeur ajoutée).

### L'efficacité du dispositif PTRE vu par les PTRE

Selon les PTRE ayant répondu à l'enquête, **les plateformes ont permis aux territoires de mobiliser les acteurs locaux autour de la rénovation énergétique**. Les acteurs les plus mobilisés sont les élus. Malgré des difficultés plus importantes que prévu, la mobilisation des représentants des professionnels du bâtiment ainsi que celle des artisans, des entreprises et des syndicats de copropriétés (lorsque ces dernières sont ciblées) commence à prendre de l'ampleur. Tout reste à faire concernant la mobilisation du secteur bancaire, des agents immobiliers ou des grandes surfaces de bricolage.

Pour les particuliers, l'impact de la PTRE doit être relativisé, car la grande majorité des ménages qui contacte les plateformes est déjà sensibilisée à la rénovation énergétique.

Tableau 11 - Perception des PTRE sur la mobilisation des acteurs  
(Nb de répondants : 47 PTRE)

	Particuliers	Représentants des professionnels du bâtiment	Artisans	Secteur bancaire	Elus	Agents immobiliers	Syndics (copros)	Grandes surfaces de bricolage
<b>Etat de la mobilisation</b>	Commence à bouger	Commence à bouger	Dynamique qui commence à se mettre en place	<b>Tout reste à faire</b>	Dynamique qui commence à se mettre en place	<b>Tout reste à faire</b>	Commence à bouger	<b>Tout reste à faire</b>
<b>Freins à la mobilisation</b>	Freins financiers Visibilité de la PTRE (pas assez de moyens de COM) Visibilité du dispositif	Manque de dynamisme Réticences	Manque de temps pour les formations Faire comprendre l'intérêt (marché potentiel) Réticence à innover	Trouver le bon interlocuteur Niveau local pas forcément approprié	En général intéressés En demande de cohérence entre politiques / dispositifs	Manque d'intérêt Les projets de travaux ralentissent les ventes	NR	NR

Source : enquête PTRE

L'analyse des réponses par année de création des PTRE montre une dynamique positive et progressive dans la mobilisation des **acteurs** (i.e. mobilisation plus importante de ces acteurs dans les PTRE les plus anciennes).



## 5. IMPACTS DU PROGRAMME

Ce chapitre n'a pas fait l'objet d'investigations spécifiques. **Il vise plus le recensement des types d'impacts générés par le dispositif que l'analyse quantitative de ces impacts.**

L'analyse a été élaborée à partir de la grille transmise par l'ADEME. Les principaux types d'impacts recensés sont décrits ci-dessous et présentés dans le tableau de synthèse ci-après.

Ce chapitre démontre, s'il en était besoin, la nécessité de se doter de moyens d'investigation spécifiques pour mieux appréhender et quantifier l'impact du programme.

### 5.1. Les impacts des travaux sur l'environnement

Comme indiqué précédemment, nous ne disposons pas de données fiables sur le suivi de consommations post travaux. Il est par ailleurs trop tôt (retour enquête PTRE) pour évaluer l'impact réel des travaux sur les consommations, même si certaines PTRE disposent d'estimations sur les économies d'énergie réalisées grâce aux travaux accompagnés.

On peut néanmoins affirmer, sans pouvoir à ce stade en quantifier l'effet, qu'il existe un impact positif des PTRE sur le volet environnemental dans la mesure où les travaux réalisés visent une amélioration de la performance énergétique des logements.

Pour comparaison, l'évaluation nationale du programme Habiter Mieux estime à 38 % le gain énergétique moyen après travaux<sup>33</sup>.

### 5.2. Les impacts des travaux sur le confort et la santé des ménages

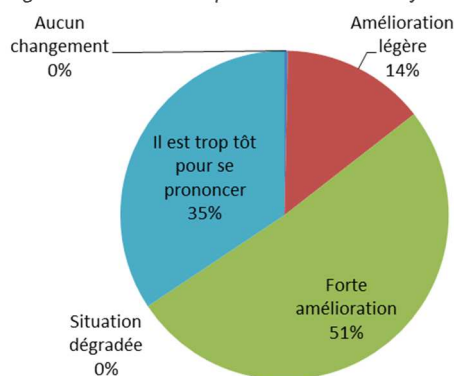
D'après l'enquête ménages nationale réalisée dans le cadre de la présente évaluation, et en se limitant aux bénéficiaires ayant mobilisé la PTRE avant 2017, il s'avère que l'impact des travaux est positif sur le confort : une amélioration légère ou forte est constatée dans tous les cas où le ménage est en mesure de se prononcer, et celle-ci est à 51 % qualifiée de forte.

Le développement de solutions de ventilation adéquates a également certainement eu un impact positif sur la santé des usagers.

---

<sup>33</sup> Source : Evaluation du programme « Habiter Mieux » - Etude 1 : Synthèse de l'enquête auprès des propriétaires occupants – Janvier 2015 – <http://www.anah.fr/mediatheque/publications/publication/media/Mediatheque/voir-publication/2778/>

**Figure 22 - Quelle amélioration du confort constatée ?**  
(297 réponses complètes « Logement seul » étant passées à l'acte et ayant mobilisé la PTRE avant 2017)



Source : Enquête ménage nationale ATEMA Conseil-TILIA

### 5.3. Les impacts des travaux sur le capital humain

Si nous n'avons pas mené d'investigation spécifique sur cette question, nous pouvons néanmoins indiquer sur la base des entretiens et de l'expérience des acteurs rencontrés que la mise en œuvre du dispositif PTRE a permis :

- Une montée en compétences des ménages sur la thématique énergie, notamment via les échanges qu'ils réalisent avec l'équipe PTRE et les professionnels du bâtiment dans le cadre de la définition de leur projet de travaux.
- Un développement des compétences opérationnelles des territoires (fonctionnaires notamment des directions en charge de l'environnement et de l'énergie) dans la conception et la gestion de dispositif habitat. Pour nombre d'entre eux, aucun dispositif habitat n'était porté par le territoire avant la création de la PTRE.
- Une acquisition de savoir-faire opérationnel des opérateurs de la filière ADEME en matière d'ingénierie de projet d'habitat (l'accompagnement constitue une nouvelle brique de compétence)
- Une plus large acculturation des professionnels du bâtiment sur les enjeux de la rénovation énergétique, notamment au travers des projets de travaux revus dans le cadre de l'accompagnement par la PTRE (bouquets de travaux plus orientés énergie). Certaines PTRE ayant été jusqu'à la formation des artisans dans le cadre des dispositifs DORÉMI.

## 5.4. Les impacts des travaux sur les dynamiques territoriales

Cette section a déjà été abordée ci-avant dans le rapport. Les impacts du dispositif PTRE sur la dynamique territoriale se situent à deux niveaux :

- Une contribution au renforcement de la coordination entre les acteurs de la sphère publique et notamment le début d'une convergence entre les dispositifs ADEME et Anah au travers, entre autres, de la mise en place de guichet unique.
- Une contribution à la structuration des réseaux d'artisans et de BET et/ou entretien de ces réseaux (avec parfois des doublons entre les 2 filières Anah et ADEME).

## 5.5. Les impacts des travaux au plan économique

Du point de vue des artisans interrogés et mobilisés dans le cadre du dispositif PTRE, l'impact de la PTRE sur leur chiffre d'affaires est réel, mais limité en volume. Les BET interrogés font le même constat.

Ainsi par exemple, la PTRE ACT'e en Bressuirais estime le montant des travaux réalisés en lien avec la PTRE à environ 1 million d'EUR/an<sup>34</sup>, ce qui correspond à près d'une dizaine d'emplois/an maintenus ou créés<sup>35</sup> sur la période de fonctionnement de la plateforme sans pouvoir pour autant dissocier les travaux effectivement générés par la PTRE des travaux qui auraient été réalisés sans l'aide de la PTRE.

Au-delà des emplois induits sur la filière artisans, et qu'il n'a pas été possible d'évaluer dans le cadre de la présente étude, indiquons que le dispositif PTRE a aussi permis d'accroître les effectifs du secteur public sur la rénovation énergétique pour les territoires concernés (environ 1 ETP par plateforme en moyenne pour l'ensemble des 137 plateformes).

### L'effet PTRE sur l'emploi public au service de la rénovation énergétique

En général, la mise en place de la PTRE a conduit à l'augmentation sur le territoire des moyens humains consacrés à la rénovation énergétique de l'habitat privé (embauches et/ou augmentation de l'implication des CIE sur le territoire de la PTRE). Le nombre d'ETP indiqué ci-dessous correspond à l'équipe des PTRE analysées.

Tableau 12 - Nb ETP au service de la rénovation énergétique en plus suite à la création des PTRE analysées dans le cadre des études de cas

PTRE	Nb ETP en plus suite à la création de la PTRE
1. PTRE du Trièves	1
2. Ecoreno'v	2,2
3. Point Info Habitat	2,5
4 J'Eco-Rénov dans le Perche	0,7
5. Plateforme du Sundgau	1
6. Oktave - Alsace Nord	1,5
7. PTRE Soissons	2
8. Pass Réno Habitat 93*	3,5
9. ACT'e en Bressuirais	2
10. Objectif Réno	1
11. RENOVAL	1
12. PTRE Marseille Provence	3,8

<sup>34</sup> Estimation faite à partir d'une enquête de satisfaction menée par la PTRE auprès de ses bénéficiaires

<sup>35</sup> Sur la base d'un coût annuel par emploi de 100 000€

## 5.6. Les impacts des travaux sur le plan social

Sur le plan social, l'impact du dispositif PTRE se concentre sur les gains financiers sur la facture d'énergie des ménages engagés dans un projet de travaux. Néanmoins, les ménages interrogés dans le cadre de notre enquête indiquent qu'il est encore trop tôt pour évaluer l'impact des travaux sur les consommations. Nous ne sommes donc pas en mesure d'apporter de données chiffrées sur ce point.

Pour information, l'évaluation nationale du programme Habiter Mieux a montré qu'un gain financier sur la facture d'énergie avait été réalisé pour plus de la moitié des bénéficiaires. Cette même étude évalue à 38 % le gain énergétique moyen après travaux<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> Source : Evaluation du programme « Habiter Mieux » - Etude 1 : Synthèse de l'enquête auprès des propriétaires occupants – Janvier 2015 – <http://www.anah.fr/mediatheque/publications/publication/media/Mediatheque/voir-publication/2778/>

**Tableau 13 - Tableau des impacts du dispositif PTRE**

Ce tableau recense les différents types d'impact produit par le dispositif PTRE. Le tableau a été élaboré à partir de la grille transmise par l'ADEME

	Société (ménages)	Territoire (institutions)	Entreprises (artisans...)
ENVIRONNEMENT		Impact positif des PTRE sur le volet environnemental : effet levier du dispositif sur passage à l'acte et amélioration des bouquets de travaux entraînant plus d'économie d'énergie embarquée.	
CONFORT ET SANTE	Gains de confort pour les ménages grâce aux travaux réalisés.  Meilleure appropriation de leur logement (pièces mieux utilisées car mieux chauffées).  Meilleure qualité de l'air intérieur grâce à la proposition de solutions de ventilation		
CAPITAL HUMAIN	Montée en compétences des ménages sur la thématique Energie via les échanges avec l'équipe PTRE et les professionnels du bâtiment sur les solutions techniques.	Développement de compétences opérationnelles sur la conception et la gestion de dispositif habitat.	Acquisition de savoir-faire des opérateurs en matière d'ingénierie de projet Habitat (cf. ALEC).  Acculturation des professionnels du bâtiment sur les enjeux de la rénovation énergétique.  Formation des artisans dans le cadre des dispositifs DORéMI.
DYNAMIQUE TERRITORIALE		Contribution à la maturation des idées concernant la mise en place de guichets uniques.  Début de convergence des dispositifs ADEME/Anah.	Contribution à la structuration des réseaux d'artisans et de BET et/ou entretien des réseaux (parfois en doublon avec les acteurs de la filière anah).
ECONOMIE		A contribué à drainer du financement public sur les territoires bénéficiaires (dont européens)  Recrutement du personnel PTRE (en moyenne 1ETP/PTRE)	Chiffre d'affaires généré pour les artisans grâce aux travaux réalisés  Impact sur CA des BET  Emplois créés et maintenus chez les professionnels
SOCIAL	Gain financier sur la facture d'énergie des ménages engagés dans un projet de travaux		

## A RETENIR

- Les impacts sociaux associés au programme PTRE sont multiformes et touchent peu ou prou les différents volets de la grille d'analyse ADEME.
- Il manque de moyens d'investigation spécifiques au niveau PTRE pour mieux appréhender et quantifier les impacts du programme.

## 6. ENSEIGNEMENTS ET RECOMMANDATIONS

### 6.1. Enseignements évaluatifs

Sur la base des résultats de l'évaluation, plusieurs enseignements peuvent être tirés :

- L'initiative PTRE est complémentaire des initiatives et outils existant sur le champ de la rénovation énergétique ; elle répond par ailleurs à une demande du terrain (154 PTRE en 3 ans !). **De ce point de vue, l'initiative est un succès.** L'appropriation du dispositif par les professionnels (acteurs du bâtiment notamment) est plus nuancée. Des questions se posent par ailleurs concernant le rôle / la capacité des pouvoirs publics à financer l'accompagnement des ménages non Anah dans la durée.
- Qu'il s'agisse de l'initiative PTRE ou du dispositif plus général de rénovation énergétique ou de l'habitat, les acteurs du terrain (publics et privés) critiquent l'empilement des dispositifs et l'absence de lisibilité du système. **Ce constat encourage la recherche d'une simplification du système (plus grande intégration des différentes initiatives et outils publics).** Le dispositif PTRE est par ailleurs jugé peu, voire pas visible des ménages. La communication doit être repensée et simplifiée.
- Les PTRE ont plutôt mis l'accent à ce stade sur la construction du service d'accompagnement des ménages (en maison individuelle notamment) : formalisation des processus de travail, mobilisation des BET et des artisans pour la réalisation des audits et des travaux. Certaines ont plutôt mis à ce stade sur la structuration de l'offre technique au travers notamment des formations type DOREMI. Globalement cependant, les PTRE ont peu investigué les missions d'animation des professionnels : missions jugées un peu floues, voire non pertinentes aux échelles locales. **Il existe un besoin de cadrage dans ce domaine.**
- Les équipes PTRE sont globalement dynamiques, mais elles manquent souvent d'expérience opérationnelle. Approches très techniques de l'accompagnement et plutôt formatées pour les marchés d'excellence (gain énergétique ++). Ces équipes sont moins à l'aise avec la logique « industrielle » de l'accompagnement, du marketing, de la prospection ou l'animation territoriale. **Il existe des demandes de formations de la part de ces acteurs, sur de nombreux sujets.**
- Sur l'accompagnement technique, les visites terrain sont perçues comme déterminantes par les opérationnels (facteur N°1 du passage à l'action). Les diagnostics sont en revanche parfois jugés surdimensionnés ou pas toujours adaptés aux situations des ménages. **Des synergies sont à rechercher avec la filière Anah.** On constate des difficultés importantes de la part des PTRE pour suivre et évaluer l'efficacité de leur accompagnement. Sans aides aux travaux, il est difficile de suivre la réalisation des travaux de rénovation. **Il convient de définir des méthodes de suivi du passage à l'action adaptées à ce contexte.**

- On constate que l'accompagnement favorise la réalisation des travaux et contribue à augmenter la taille des bouquets. On estime que **1 ménage sur 2 s'engage dans un projet ou modifie son projet grâce à l'action de la PTRE (après 3 années de mise en service)**. La performance des PTRE est cependant très variable. Si l'on s'en tient à l'objectif de massification, ce sont les PTRE centrées sur l'accompagnement des ménages qui obtiennent les meilleurs résultats (avec un effet amplificateur lorsqu'articulées avec un système d'aides aux travaux, voire de tiers financement). Pour le moment, les résultats ont plutôt concerné la maison individuelle en raison du choix des PTRE de « démarrer par le plus facile » et aussi parce que les échelles de temps sont plus longues en copro (mais les effets leviers sont potentiellement plus importants). **Dans la perspective de la massification, les modèles PTRE « accompagnement » et « copros » doivent être encouragés.**
- L'évaluation indique que sans subvention travaux, la rénovation globale performante reste un marché de « niche ». Les bouquets de travaux sont plutôt de l'ordre de 12 à 16 000 EUR en moyenne. On constate le développement de quelques cas de rénovation par étapes (suivi des ménages et de leur logement dans le temps). **Le développement de ce type d'intervention est souhaitable et doit être encouragé.**
- Au global, les résultats du dispositif PTRE sont en deçà de l'objectif de massification. On estime en effet que le dispositif est responsable de quelques 6 850 rénovations/an. Ces résultats, qui interviennent après 3 années seulement de fonctionnement du dispositif PTRE, représentent 6,8 % de l'objectif des 100 000 rénovations supplémentaires à réaliser pour atteindre les objectifs du PREH dans l'habitat privé. Au-delà d'un recentrage des missions PTRE sur l'accompagnement, **il convient sans doute de professionnaliser les équipes PTRE (standardiser/simplifier les méthodes et outils) et de renforcer la communication et la prospection.**
- Les structures financières des PTRE restent fragiles : très peu diversifiées avec peu, voire pas d'autofinancement (marché d'accompagnement très peu solvable). **Quelques pratiques intéressantes sont à développer (financements européens et valorisation des CEE).**

## 6.2. Réponses aux questions évaluatives

Nous rappelons ci-dessous les principales réponses apportées aux grandes questions évaluatives.

### 6.2.1. Le programme est-il pertinent ?

La conception du dispositif PTRE a reposé sur le schéma logique suivant :

- a. Il existe un enjeu de massification
- b. L'accompagnement des ménages est un levier à la massification (tout comme le financement d'ailleurs)
- c. Il n'existe pas d'offre d'accompagnement privée (et l'offre de financement est insuffisante)
- d. Il faut construire cet accompagnement pour massifier (et en parallèle, travailler à la structuration de l'offre bancaire)

En réalité, et comme déjà expliqué, l'offre d'accompagnement technique existe (cf. architectes, BET...) mais elle est fragmentée et présente un poids limité dans le marché. En revanche, ce sont les ménages qui ne sont pas intéressés par cette offre qu'ils jugent ou trop chère ou mal adaptée à leur besoin. Une autre piste consisterait à travailler avec les acteurs du secteur privé pour les aider à rendre leur offre plus compétitive (par exemple, co-financement des prestations d'architecte sur la part des travaux énergie).

Nous ne sommes pas en mesure, dans le cadre de la présente évaluation, de nous prononcer en faveur de l'un ou l'autre de ces deux scénarios ; nous pouvons en revanche affirmer que la mise en place du dispositif PTRE est une réponse possible au problème identifié. De ce point de vue, le dispositif PTRE est pertinent. Il est d'autant plus pertinent que l'ADEME disposait déjà de la première brique de cet accompagnement (cf. EIE).

Certaines des missions assignées aux plateformes apparaissent néanmoins sortir du champ de compétence d'un opérateur local ; c'est le cas des missions concernant la structuration d'offres techniques et bancaires, dont le rôle est plutôt celui des Régions ou de l'Etat.

### 6.2.2. Le programme est-il cohérent ?

La cohérence externe – c'est-à-dire l'articulation des PTRE avec les autres outils de la rénovation énergétique de l'habitat privé - constitue le point faible du dispositif. Nous jugeons que les PTRE n'ont pas contribué à améliorer la lisibilité du système. D'une certaine façon, l'initiative a même contribué à complexifier le dispositif global en rajoutant un nouvel outil et un nouveau sigle ; ce sigle étant par ailleurs identique à celui utilisé par la LTECV pour désigner les PRIS.

Les missions PTRE constituent le prolongement logique des missions EIE. Il apparaît rationnel de chercher à les intégrer (sorte d'EIE+). Par ailleurs, l'articulation du dispositif ADEME avec celui de l'Anah est jugé très insuffisant (les deux filières travaillent en parallèle et assez peu de synergies existent entre les différents outils).

### 6.2.3. Le programme est-il efficace ?

Le dispositif PTRE n'a pas fait la démonstration de sa capacité à structurer l'offre des professionnels du bâtiment et du secteur bancaire. Comme indiqué ci-dessus, les PTRE ne sont en réalité pas le bon acteur pour travailler sur ce volet, qui doit être travaillé aux niveaux régional et national et puis mis en œuvre en s'appuyant sur les PTRE comme relais local.

Concernant l'accompagnement des ménages, les PTRE ont su définir le service, formaliser les processus de travail et développer les réseaux de professionnels pour la réalisation des audits et des travaux. Ce service est d'ores et déjà opérationnel dans la plupart des PTRE et produit des résultats tangibles. De ce point de vue, le dispositif est efficace (passage à l'action amplifié et plus de travaux de meilleure qualité).

L'efficacité de l'accompagnement est variable selon le modèle PTRE adopté ; elle est meilleure dans le cas des PTRE accompagnement et des PTRE copros (pour l'effet de levier de l'accompagnement spécifique copro). Lorsque la PTRE est adossée à un dispositif d'aides aux travaux ou de tiers financement, l'efficacité est renforcée.

L'évaluation indique par ailleurs que les volumes d'affaires générés par les plateformes sont en décalage avec les enjeux de la massification. Deux axes de progrès sont identifiés, qui pourraient permettre d'accroître l'efficacité : i) **capter de nouveaux clients potentiels** (cf. communication et prospection) et ii) **capitaliser sur les prospects déjà captés** (amélioration de la qualité de services).

### 6.2.4. Le programme a-t-il permis de créer une dynamique territoriale ?

Le programme a su mobiliser et entraîner les acteurs institutionnels des territoires : Régions, EPCI, ADIL... L'initiative a par ailleurs permis de conforter des politiques publiques locales.



Cette dynamique territoriale a moins entraîné les acteurs de la sphère privée, qui questionnent toujours l'efficacité du dispositif et sa capacité à créer du marché. Dans le cadre de la construction des services d'accompagnement, les PTRE ont néanmoins réussi à mobiliser et structurer des réseaux d'artisans et de BET (pour la réalisation des travaux et des audits).

### 6.2.5. Le programme est-il pérenne ?

L'expérimentation indique que les perspectives d'un autofinancement des PTRE via la mise en œuvre de services payants sont très faibles. Dans ce contexte, le financement public reste nécessaire. Des pistes ont néanmoins été identifiées pour diversifier la structure de financement des PTRE et ainsi accroître leur stabilité (cf. Europe, CEE, Anah).

Les PTRE peuvent être vues comme des outils opérationnels au service des politiques locales de la rénovation énergétique de l'habitat privé, que les EPCI peuvent mobiliser (et co-financer), comme elles mobilisent déjà les outils Anah. L'outil PTRE apparaît particulièrement utile comme source d'appoint en ingénierie technique pour les dispositifs locaux d'aides aux travaux ou de tiers financement.

#### LES ENSEIGNEMENTS DU BENCHMARK

Parmi les 3 dispositifs étrangers analysés (allemand, britannique et américain), **le dispositif allemand apparaît comme le plus riche d'enseignements et de bonnes pratiques potentiellement transposables en France.** Il s'agit d'un dispositif opérationnel depuis 2005, qui a permis de rénover en moyenne 230 000 logements par an, dont les principes directeurs sont résumés ci-dessous :

- Un **mode de subvention et de prêt bonifié géré au niveau national** et dont l'impact en matière de retour sur investissement pour les comptes publics et sur l'emploi est mesuré chaque année
- Une **offre de financement flexible** : subvention ou prêt bonifié abondé
- La construction du dossier de prêt s'appuie sur un **réseau de banques commerciales locales**
- La **subvention travaux, progressive est basée sur une exigence de résultat mesurée avant et après travaux obligatoire** ce qui permet de garder une visibilité parfaite sur le déploiement et l'efficacité du dispositif, et de maîtriser la qualité des travaux réalisés
- Un **niveau de subvention flexible en fonction des travaux réalisés, croissant avec l'intensité des rénovations**
- Les cibles et subventions associées sont définies par rapport à la réglementation thermique en vigueur et évoluent donc avec elle
- Un **cadre national, stable et lisible** a permis de développer un réseau conséquent de prescripteurs/contrôleurs certifiés et compétents
- Une **communication portée au niveau national et relayée au niveau local**

NB : le lecteur est renvoyé aux annexes pour plus d'informations sur le benchmark.

### 6.3. Enjeux de développement et recommandations

Sur la base des enseignements évaluatifs, plusieurs axes de travail ont été identifiés pour améliorer le dispositif PTRE :

- I. **Re positionner le dispositif PTRE** : l'évaluation a montré que le dispositif PTRE pouvait répondre à différents objectifs (massification ou exemplarité) et mettre en œuvre différentes modalités d'intervention (accompagnement ou animation).

Dans la perspective de la massification (qui est le fondement de la création des PTRE), nous suggérons d'encourager les PTRE à se positionner plus fortement sur l'accompagnement des ménages (maisons individuelles et/ou copros) et de renforcer l'intégration des missions EIE/PTRE (qui sont en réalité les deux ensembles d'un même service). Sur ce dernier point indiquons cependant, que l'accueil-info-conseil (EIE) relève du service public obligatoire, neutre et indépendant prévu par la loi, alors que l'accompagnement (PTRE) relève du champ concurrentiel et a vocation à être assuré par le marché. L'intégration EIE/PTRE nécessite donc des précautions (sans doute au moins une comptabilité analytique qui les différencie).

- II. **Accompagner le déploiement et le développement des PTRE** : le dispositif PTRE est jeune. Après une première phase de déploiement, il convient maintenant de travailler à l'optimisation du dispositif et à la montée en compétences des équipes.

Cet axe vise à apporter des solutions opérationnelles aux PTRE pour améliorer leur mode de fonctionnement et accroître leur efficacité sur les plans technique, organisationnel ou financier.

- III. **Renforcer les synergies avec la filière Anah** : les PTRE se sont construites en parallèle des dispositifs Anah, de sorte que peu de synergies existent entre les deux filières. La convergence des outils répond à une demande forte du terrain. Elle va dans le sens d'une plus grande efficacité et d'une meilleure qualité de services aux ménages. En réalité, l'ADEME et l'Anah travaillent ensemble depuis au moins 2 ans pour rapprocher leurs méthodes et partager certains outils. Cette volonté de rapprochement, qui a été affirmée au plus haut niveau, doit être poursuivie, amplifiée et se traduire par des actions concrètes sur le terrain

Cet axe vise à proposer des modalités et des actions pour accroître cette convergence.

- IV. **Améliorer la cohérence d'ensemble du dispositif national de rénovation de l'habitat : la lisibilité est le point faible du dispositif de rénovation de l'habitat privé.** L'évaluation souligne la demande de simplification importante émanant de l'ensemble des acteurs du terrain.

Cet axe dépasse le champ d'action de l'ADEME. Il vise à améliorer l'efficacité et la cohérence d'ensemble du dispositif national de rénovation de l'habitat.

### DES ATTENTES REMONTEES PAR LES PTRE VIS-A-VIS de l'ADEME

- Clarification nationale du cadre général dans lequel s'inscrivent les PTRE. Des précisions sur le financement du SPPEH : qui doit payer le service de 1<sup>er</sup> niveau et jusqu'où va ce 1<sup>er</sup> niveau.
- Des solutions opérationnelles (ou des méthodes de travail) pour pérenniser les PTRE.
- Davantage d'animation et de pilotage de la part de l'ADEME. Par exemple des retours d'expériences des autres PTRE, des propositions d'actions (mobilisation des pros, communication, Etc.), soutien face aux prestataires (notamment Ubitik) Etc.
- Des solutions de mutualisation pour réduire les coûts.
- Des outils de gestion et de reporting efficaces. Le souhait de limiter les doubles, voire triples saisies.
- La convergence des systèmes Anah et ADEME, qui aujourd'hui ne facilitent pas la transversalité (empilement des dispositifs).
- Plus d'échanges avec les acteurs de la filière Anah, notamment sur les méthodes de travail, les outils utilisés... des informations sur les systèmes d'aide de l'Anah.
- Des formations pour les équipes PTRE.

Tableau 14 - Listes des recommandations

Axes	N° Action	Description
<b>Axe 1</b> - Re positionner le dispositif PTRE et préciser le contenu de ses missions	Action 1.1	Regrouper les missions EIE et PTRE
	Action 1.2	Encourager les modèles « Accompagnement » et « Copro »
	Action 1.3	Redéfinir et encadrer les missions et les formaliser
	Action 1.4	Revoir les modalités de la contractualisation
<b>Axe 2</b> - Renforcer l'efficacité des PTRE	Action 2.1	Améliorer le pilotage des PTRE
	Action 2.2	Développer un coaching sur la performance opérationnelle
	Action 2.3	Outiller et former les équipes PTRE
	Action 2.4	Développer un outil de suivi clients (depuis la prospection) et définir la méthodologie de suivi du passage à l'action
	Action 2.5	Renforcer l'efficacité de l'animation des réseaux d'échanges PTRE aux échelles locales et régionales
	Action 2.6	Accompagner les PTRE dans la mobilisation de financements complémentaires
	Action 2.7	Expérimenter la mise en place d'une gestion mutualisée des CEE pour leur valorisation
<b>Axe 3</b> - Renforcer les synergies avec la filière Anah	Action 3.1	Formaliser les objectifs et le calendrier de travail du groupe de travail national ADEME – Anah sur la recherche des synergies
	Action 3.2	Développer un centre de ressources national commun (ADEME-Anah) des pratiques et des outils d'ingénierie
	Action 3.3	Faire converger les cahiers des charges de l'accompagnement
	Action 3.4	Construire un outil de diagnostic logement commun (et simplifié)
	Action 3.5	Faire converger les outils de suivi « ménages » ADEME et Anah
	Action 3.6	Mettre en place une opération de démonstration visant le rapprochement des ingénieries ADEME - Anah
	Action 3.7	Expérimenter l'élargissement de l'accompagnement PTRE à d'autres thématiques (autonomie notamment)
<b>Axe 4</b> - Améliorer la cohérence d'ensemble du dispositif national de rénovation de l'habitat	Action 4.1	Formaliser le rôle des différents échelons/acteurs dans le dispositif national de la rénovation de l'habitat
	Action 4.2	Favoriser l'émergence de guichets uniques départementaux multithématiques
	Action 4.3	Créer une marque chapeau nationale sur la rénovation de l'habitat accompagnée d'une communication simplifiée
	Action 4.4	Remettre la TVA réduite au même niveau que le reste de travaux, et réorienter la différence sur un fonds national d'aides aux travaux accessible à tous les ménages (public Anah ou non)
	Action 4.5	Appuyer la proposition Piron-Faucheux concernant la territorialisation d'une partie de la CCE
	Action 4.6	Faire le point sur les retombées de DORéMI au niveau national et redéfinir le concept de façon à l'optimiser

### **6.3.1. Axe 1 - Re positionner le dispositif PTRE et préciser le contenu de ses missions**

#### **Action 1.1 : Regrouper les missions EIE et PTRE**

Les PTRE sont plus efficaces lorsqu'elles travaillent en articulation avec les EIE. Ces deux missions constituent les deux ensembles d'un même service.

→ Il est proposé de rapprocher ces deux missions et lorsque cela est possible de les héberger au sein d'une même structure. La convergence des lignes budgétaires EIE et PTRE est également suggérée (une comptabilité analytique est cependant nécessaire pour distinguer les actions relevant du service public de celle du champ concurrentiel).

Le sigle « PTRE » pourrait être abandonné au profit d'une marque commune entre EIE et PTRE restant à définir. En réalité, cette marque doit également concerner les PTRE au sens de la LTECV (PRIS). Cette marque doit par ailleurs couvrir l'ensemble des thématiques en lien avec la rénovation de l'habitat (cf. guichet unique), ce qui de notre point de vue exclut les sigles « PTRE », ou « EIE », centrés sur l'énergie. Nous proposons de retenir le sigle PTRB (pour plateforme territoriale de la rénovation du bâtiment) ou PRIS, qui a le mérite de déjà exister.

#### **Action 1.2 : Encourager les modèles « Accompagnement » et « Copro »**

L'évaluation indique que certaines missions assignées aux PTRE ne sont pas pertinentes. Par ailleurs, certains modèles de PTRE sont plus efficaces que d'autres.

→ Abandonner les missions de formation et de structuration de l'offre bancaire<sup>37</sup>. Encourager le développement des modèles « PTRE accompagnement » et « PTRE copros », en encadrant toutefois leur développement avec des exigences de qualité au plan énergétique. Le développement de la rénovation par étapes s'inscrit dans cet objectif. Il pourrait également être envisagé d'adapter le dispositif PTRE aux copropriétés afin de tenir compte de leurs particularités (opérations plus longues, parcours d'accompagnement et parties prenantes différents, ...), notamment en termes d'outils, fixation des objectifs et/ou de durée du contrat.

#### **Action 1.3 : Redéfinir et encadrer les missions PTRE**

Certaines missions ne sont pas toujours comprises de la même façon par les acteurs de terrain (les PTRE elles-mêmes et également les collectivités). C'est le cas notamment des missions en direction de professionnels du bâtiment, de la communication ou de la prospection.

→ Produire le cahier des charges précis de chaque mission assignée aux PTRE

#### **Action 1.4 : Revoir les modalités de la contractualisation**

Le pas de temps des PTRE n'est pas compatible avec les dynamiques d'un projet de rénovation énergétique (notamment en copropriété). Par ailleurs, les acteurs du terrain se plaignent d'un manque de stabilité des systèmes de subventions publiques.

Au-delà, la part variable est jugée insuffisamment incitative (inférieure à 5 % des budgets globaux).

---

<sup>37</sup> Cela n'empêche pas les PTRE, ou d'autres acteurs locaux, d'intervenir en tant qu'opérateurs de dispositifs régionaux. C'est notamment déjà le cas concernant le tiers financement.

→ Adapter la durée au cas particulier des copropriétés, voire à toutes les PTRE (passage à 5 ans).  
Articuler les objectifs au positionnement de la PTRE

→ Accroître la part variable dans les financements ADEME

### 6.3.2. Axe 2 - Accompagner le déploiement et le développement des PTRE

#### Action 2.1 : Améliorer le pilotage des PTRE

L'outil de pilotage de l'initiative PTRE mis en place par l'ADEME siège n'est pas fonctionnel et est partiellement renseigné.

→ Améliorer l'outil « suivi PTRE », afin d'assurer le pilotage et suivi du dispositif par l'ADEME (cf. encadré ci-après)

→ Améliorer les modalités de mise à jour des données (pas de mise à jour = pas de paiement)

→ Mettre en place un système de suivi effectif de la performance énergétique après travaux

#### **Pistes pour l'amélioration de l'outil de suivi PTRE**

- i) **Assurer un renseignement complet et homogène** de l'outil (ex. comment l'adapter aux copropriétés ? Quelle définition pour « ménages accompagnés » ? Comment renseigner les décimales, avec une virgule ou un point ?)
  - Développement de procédures claires et précises pour le renseignement de l'outil
  - Contrôle de qualité sur le renseignement, réalisé par les équipes de l'ADEME
- ii) **Développer de nouvelles fonctions** permettant de suivre le déploiement des PTRE et d'analyser ses caractéristiques, ses objectifs et ses résultats.
  - Développer des fonctions de suivi global du dispositif (type tableau de bord) ;
  - Développer des fonctions d'analyse permettant de réaliser directement sur le site web des analyses similaires à celles réalisées dans le cadre de l'enquête PTRE.
- iii) **Simplifier autant que possible les indicateurs de suivi** (en cohérence avec les indicateurs utilisés par les PTRE et avec la grille d'impact socio économique de l'ADEME).

#### Action 2.2 : Développer un coaching sur la performance opérationnelle

Le management et les équipes PTRE sont plutôt orientés « technique ». Dans l'optique de professionnaliser les structures et accroître les niveaux de performance, il convient de faire monter en compétence les PTRE sur la dimension clients et résultats.

→ Développer et déployer une méthode d'accompagnement à destination des managers PTRE, voire de leurs équipes (type coaching individuel et/ou collectif) sur la performance opérationnelle : définir des priorités d'actions commerciales, construire des plans d'affaires collectifs et individuels, mettre en place des systèmes d'intéressement...).

### **Action 2.3 : Outiller et former les équipes PTRE**

L'évaluation a mis en évidence la nécessité d'une montée en compétences des équipes PTRE sur les questions de la prospection et du suivi du passage à l'acte. De leurs côtés, les PTRE ont exprimé de nombreux besoins en matière de formation. Par ailleurs, l'arrivée de nouvelles PTRE nécessite la mise en place d'un accompagnement spécifique (pour les aider à se déployer dans les meilleures conditions).

- Mettre en place un groupe de travail pour encadrer le contenu des missions de prospection et définir les fonctionnalités de l'outil de suivi (extension de l'outil contacts EIE).
- Mettre en place un groupe de travail pour encadrer les modalités du suivi du passage à l'action ; déployer les méthodes sur le terrain.
- Développer une offre de formation à destination de l'ensemble des PTRE en s'appuyant sur les besoins exprimés.
- Mettre en place une formation spécifique à l'attention des futurs managers de PTRE (pour faciliter l'appropriation et encadrer les déploiements).

### **Action 2.4 : Développer un outil de suivi clients (depuis la prospection) et définir la méthodologie de suivi du passage à l'action**

Les PTRE sont sous-outillées concernant le suivi « clients ». Le suivi du passage à l'action constitue par ailleurs une difficulté pour les équipes.

- Rechercher des voies d'articulation de l'outil « suiviPTRE » avec l'outil de suivi des dossiers (outil « contacts EIE », outils dédiés aux PTRE (ex Ubitik), voire outil Anah en cours de déploiement).

### **Action 2.5 : Renforcer l'efficacité de l'animation des réseaux d'échanges PTRE aux échelles locales et régionales**

Les PTRE demandent « plus » d'échanges aux échelles locales avec leurs homologues. Certaines PTRE indiquent d'ailleurs que l'animation des DR ADEME dans ce domaine est beaucoup trop faible.

- Renforcer l'animation du réseau des PTRE aux échelles locales (définir le contenu de l'animation et les fréquences) : par exemple, plénières régionales annuelles et ateliers départementaux trimestriels.
- Rechercher une articulation de ces réseaux PTRE avec les réseaux SPPEH des filières Anah/ADEME en cours de construction sur certains territoires<sup>38</sup>

### **Action 2.6 : Accompagner les PTRE dans la mobilisation de financements complémentaires**

La structure financière des PTRE est fragile. L'évaluation indique qu'il convient de rechercher d'autres sources de financement.

- Communiquer auprès des PTRE sur les possibilités d'autres financements (Europe, Anah, CEE travaux) et sur les méthodologies à mettre en place pour les obtenir
- Proposer aux PTRE un accompagnement à la mise en place de ces financements (montage des dossiers de demande de subventions européennes par exemple)

---

<sup>38</sup> Par exemple en Ile de France, une réflexion est engagée autour de la création d'un réseau SPPEH réunissant les acteurs des filières ADEME et Anah (réseau régional structuré autour de sous-réseaux départementaux). Ce réseau constituerait un point focal pour l'information sur les 2 filières et permettrait le partage et l'échange de pratiques et d'outils.

### **Action 2.7 : Expérimenter la mise en place d'une gestion mutualisée des CEE pour leur valorisation**

Certaines PTRE mobilisent déjà les CEE travaux pour financer les services proposés, avec des résultats très positifs dans certain cas (ex. 45 000 EUR récupérés pour 1 mois de travail d'un ETP à Trièves). Cette mobilisation reste néanmoins faible en volume et est perçue dans certains cas comme coûteuse sur le plan de la gestion.

→ Expérimenter la mise en place d'un centre de gestion national des CEE récupérés par les PTRE

## **6.3.3. Axe 3 - Renforcer les synergies avec la filière Anah**

### **Action 3.1 : Formaliser les objectifs et le calendrier de travail du groupe national ADEME – Anah sur la recherche des synergies**

L'absence de convergence entre les pratiques et méthodes des filières ADEME et Anah, impacte négativement l'efficacité du système et la qualité des services aux ménages.

L'ADEME et l'Anah travaillent ensemble depuis 2 ans pour rapprocher leurs méthodes et partager certains outils. Malgré cette initiative intéressante, les résultats concrets tardent à venir.

→ Formaliser les objectifs et le calendrier de travail du groupe ADEME/Anah. Le cas échéant, se doter d'une AMO pour animer le groupe et valoriser sa production. Ce groupe aurait vocation à :

- Définir les priorités d'actions (ce qui relève du national et du local),
- Piloter les actions nationales,
- Initier et suivre les actions locales.

### **Action 3.2 : Développer un centre de ressources national commun (ADEME-Anah) des pratiques et des outils d'ingénierie**

Beaucoup de méthodes et d'outils d'ingénierie existent déjà. Dans l'optique de professionnaliser les acteurs de la filière et de participer au rapprochement des pratiques ADEME et Anah, il est suggéré de mettre en place un centre de ressources commun.

→ Recenser et mettre en commun l'ensemble des ressources des deux filières (méthodes et outils)

### **Action 3.3 : Faire converger les cahiers des charges de l'accompagnement**

L'accompagnement ménages au sein de la filière PTRE peut prendre des formes différentes selon les PTRE. Par ailleurs, cet accompagnement n'est pas identique à celui mis en œuvre sur la filière Anah. Quand on sait qu'un ménage peut changer de filière d'une année sur l'autre, il est nécessaire de standardiser l'accompagnement (et de le simplifier pour permettre son déploiement le plus largement possible).

→ Construire un cahier des charges commun de l'accompagnement ADEME-Anah

### **Action 3.4 : Construire un outil de diagnostic logement commun (et simplifié)**

Le coût N°1 de l'accompagnement réside dans la visite à domicile. Cette visite doit donc être optimisée et permettre de toucher les différentes problématiques du logement (économie d'énergie,



adaptation du logement aux personnes âgées ou handicapées, sécurité électrique, risques sanitaire...). Certains territoires commencent d'ailleurs à réfléchir activement à ces questions.

→ Construire un cahier des charges commun du diagnostic logement (ADEME et Anah)

### **Action 3.5 : Faire converger les outils de suivi « ménages » ADEME et Anah**

Le suivi ménage constitue l'un des points faibles du dispositif PTRE. Ce suivi est par ailleurs déconnecté de celui réalisé sur la filière Anah.

→ Expérimenter le développement d'outils de suivi « ménages » communs (en s'appuyant sur l'outil de dématérialisation Anah et sur l'outil Contacts EIE ADEME notamment)

### **Action 3.6 : Mettre en place une opération de démonstration visant le rapprochement des ingénieries ADEME - Anah**

Sur le terrain, on constate l'émergence de quelques cas de guichet unique (front office de l'ingénierie ADEME et Anah). En revanche, il n'y a pas (ou très peu) d'initiatives visant la convergence des back offices.

→ Lancer un AMI en direction des EPCI pour initier des expérimentations visant le rapprochement des ingénieries ADEME - Anah

### **Action 3.7 : Expérimenter l'élargissement de l'accompagnement PTRE à d'autres thématiques**

L'accompagnement PTRE est centré sur l'énergie. Pour des raisons d'efficacité et de budget, certains s'interrogent sur la pertinence d'ouvrir l'accompagnement aux autres thématiques (adaptation du logement au vieillissement, sécurité...).

→ Lancer un AMI en direction des EPCI pour tester l'élargissement de l'accompagnement PTRE

## **6.3.4. Axe 4 - Améliorer la cohérence d'ensemble du dispositif national de rénovation de l'habitat**

### **Action 4.1 : Formaliser le rôle des différents échelons/acteurs dans le dispositif national de la rénovation de l'habitat**

La question de la lisibilité est au cœur des débats sur la modernisation du dispositif national de rénovation de l'habitat. On constate sur le terrain qu'il n'y a pas de consensus sur « qui fait quoi ». Des demandes d'explication et de cadrage remontent du terrain.

→ Produire un document d'information explicitant le rôle des acteurs dans le cadre de la rénovation de l'habitat privé. Diffuser ce document de référence à l'ensemble des acteurs de la chaîne.

### **Action 4.2 : Favoriser l'émergence de guichets uniques départementaux multithématiques**

Il existe une volonté forte de rationaliser et simplifier le système. La demande principale concerne la structuration de vrais guichets uniques rassemblant les compétences EIE, Anah et ADIL.

→ Soutenir la mise en place de guichets uniques multithématiques départementaux centrés sur les missions obligatoires du SPPEH et hors prospection (sorte de plateforme téléphonique mutualisée).

Le portage pourrait être réalisé par les ADIL (avec création et/ou interdépartementalisation ADIL sur les territoires sans ADIL). Nécessite la réorganisation localement des EIE (qui doivent être intégrés aux ADIL) et l'ouverture de la gouvernance ADIL aux Régions.

→ Accompagner les EPCI souhaitant territorialiser le service. Nécessite une articulation des services avec le niveau départemental (plateforme téléphonique au niveau départemental et accueil physique + service complémentaire au niveau local)

#### **Action 4.3 : Créer une marque chapeau nationale sur la rénovation de l'habitat accompagnée d'une communication simplifiée**

Chaque acteur communique sur le dispositif avec sa propre marque et ses propres messages, ce qui induit beaucoup de confusion et nuit à la lisibilité du dispositif.

→ Créer une marque chapeau visant l'ensemble des thématiques de l'habitat et regroupant les deux filières (ADEME et Anah). Comme indiqué ci-avant, nous proposons soit d'utiliser le sigle PRIS, soit de créer le sigle PTRB (pour plateforme territoriale de la rénovation du bâtiment).

→ Développer une communication nationale sur cette marque chapeau en indiquant notamment le numérogrs national des PRIS (à réorienter vers les guichets uniques départementaux)

#### **Action 4.4 : Remettre la TVA réduite au même niveau que le reste de travaux, et réorienter la différence sur un fonds national d'aides aux travaux accessible à tous les ménages (public Anah ou non)**

La mise en place de subventions aux travaux facilite le passage à l'action et permet le suivi des résultats des rénovations accompagnées par les PTRE. Les subventions sont également plus visibles que les dispositifs de TVA réduite parce que le ménage doit dans le premier cas avancer l'argent puis percevoir la subvention, alors même que le ménage ne peut pas voir l'impact de la TVA réduite sans faire un calcul sur la base de sa facture travaux. L'effet incitatif des subventions nous semble par conséquent plus intéressant. Le dispositif allemand, conçu dans cette logique, en lien avec le suivi effectif de la performance énergétique après travaux, est actuellement une des politiques publiques ayant le meilleur impact en matière de retour sur investissement pour les comptes publics et sur l'emploi dans ce pays. Cet impact est mesuré chaque année grâce à un système de suivi et de pilotage efficace et opérationnel.

→ Remplacement du mécanisme de soutien de TVA réduite par un dispositif de subventions aux travaux, suivant le modèle allemand. Il s'agirait de remettre le taux de 5,5 % pour les travaux des économies d'énergie au même taux que les autres travaux, et de réorienter la différence vers un fonds national d'aides aux travaux, accessible à tous les ménages (public Anah ou non).

#### **Action 4.5 : Appuyer la proposition Piron-Faucheux concernant la territorialisation d'une partie de la Contribution Climat Energie**

Aujourd'hui, le financement du dispositif de rénovation énergétique, et notamment du SPPEH, n'est pas défini dans la Loi. La mission Piron-Faucheux préconise d'affecter une ressource fiscale aux régions pour qu'elles remplissent leur mission d'animation globale du territoire en faveur de la massification de la rénovation énergétique des bâtiments, et pour qu'elles puissent également à terme reprendre à leur charge la part du fonctionnement des PRIS EIE et PTRE actuellement financée par l'ADEME. Le fléchage d'une partie de la CCE (Contribution Climat Energie ou anciennement taxe carbone) aux Régions, voire EPCI, va dans ce sens.

→ Soutenir la proposition Piron-Faucheux concernant la territorialisation d'une partie de la CCE

**Action 4.6 : Faire le point sur les retombées de DORéMI au niveau national et redéfinir le concept, voire l'abandonner comme modèle unique des PTRE**

L'évaluation a montré les faiblesses du dispositif DORéMI pour déclencher des opérations de rénovation et du bien-fondé du postulat de départ (la structuration d'une offre « groupée » va permettre l'émergence de la demande).

En réalité, DORéMI a plutôt vocation à tester l'organisation des entreprises pour se mettre en capacité de réaliser des chantiers un peu complexes. Dans ce contexte, il est suggéré d'éviter qu'une PTRE n'adopte comme modèle unique le système DORéMI (qui par ailleurs est assez consommateurs d'unités d'œuvre).

→ Limiter et mieux encadrer le développement de DORéMI au sein des PTRE

→ Faire le point sur les retombées de DORéMI au niveau national et redéfinir le concept. L'adapter aux réalités du terrain.

## 7. LISTE DES ANNEXES

- Questionnaire PTRE
- Questionnaire ménages
- Compte rendu des 15 études de cas terrain
- Synthèse études de cas
- Benchmark international
- Synthèse entretiens professionnels

# Index des tableaux et figures

## Tableaux <sup>(i)</sup>

Tableau 1 - Etudes de cas réalisées dans le cadre de l'évaluation .....	10
Tableau 2 - Sources de financement des PTRE analysées dans le cadre des études de cas .....	23
Tableau 3 - Périmètre d'intervention des PTRE analysées dans le cadre des études de cas .....	26
Tableau 4 - Ratio ETP (hors CIE) pour 10 000 hab. des PTRE analysées dans le cadre des études de cas .....	26
Tableau 5 - Type d'articulation avec la filière Anah des PTRE analysées dans le cadre des études de cas .....	29
Tableau 6 - Description du processus de l'action de prospection en partenariat avec la Poste de la PTRE de Grenoble Alpes-Métropole .....	32
Tableau 7 - Evolution du nombre de contacts EIE suite à la création de la PTRE .....	33
Tableau 8 - Taux de réalisation des PTRE au niveau national .....	46
Tableau 9 - Taux de réalisation des PTRE analysées dans le cadre des études de cas .....	47
Tableau 10 - Résultats de l'action en faveur du développement d'une offre groupée des PTRE analysées dans le cadre des études de cas .....	50
Tableau 11 - Perception des PTRE sur la mobilisation des acteurs .....	56
Tableau 12 - Nb ETP au service de la rénovation énergétique en plus suite à la création des PTRE analysées dans le cadre des études de cas .....	59
Tableau 13 - Tableau des impacts du dispositif PTRE .....	61
Tableau 14 - Listes des recommandations .....	68

## Figures<sup>(i)</sup>

Figure 1 - Etapes clés des politiques de la rénovation énergétique .....	13
Figure 2 - Nombre de PTRE en activité (données cumulées) .....	16
Figure 3 - Distribution des projets de PTRE sur le territoire au 31/12/2017 .....	16
Figure 4 - Statut juridique de la structure porteuse .....	17
Figure 5 - Type de territoire couvert par la PTRE .....	18
Figure 6 - Intégration dans une démarche territoriale de transition énergétique .....	18
Figure 7 - Nombre de PTRE selon le type de bâtiment ciblé .....	19
Figure 8 - Services proposés d'après l'outil de suivi PTRE .....	20
Figure 9 - Services proposés d'après l'enquête PTRE .....	20
Figure 10 - Coût total de fonctionnement .....	22
Figure 11 - Perception des PTRE sur la cohérence entre le plan d'affaires et les moyens disponibles et/ou les besoins des ménages .....	24
Figure 12 - Origine des contacts des PTRE .....	32
Figure 13 - Récapitulatif de l'offre de service des PTRE rencontrées (études de cas) .....	34
Figure 14 - Taux de passage à l'action (réalisation de travaux) .....	39
Figure 15 - Raison du non passage à l'acte .....	39
Figure 16 - Part des différents travaux réalisés grâce à l'accompagnement de la PTRE .....	41
Figure 17 - Part des bouquets de travaux .....	42
Figure 18 - Utilité de l'accompagnement de la PTRE .....	43
Figure 19 - Niveau de satisfaction global sur l'ensemble de l'accompagnement .....	43
Figure 20 - Taux de satisfaction par service mobilisé .....	44
Figure 21 - Nombre de PTRE selon l'objectif de ménages accompagnés jusqu'aux travaux sur 3 ans (logements individuels) .....	45
Figure 22 - Quelle amélioration du confort constatée ? .....	58

## Sigles et acronymes

- **Anah** : Agence nationale de l'habitat
- **ALEC** : Agence locale de l'énergie et du climat
- **AMI** : Appel à manifestation d'intérêt
- **AMO** : Assistance à maîtrise d'ouvrage
- **ANIL** : Agence Nationale pour l'Information sur le Logement
- **BET** : Bureau d'Etude Technique
- **BDD** : base de données
- **BPCE** : Groupe BPCE Banque Populaire et Caisse d'Epargne
- **CAUE** : Conseil d'Architecture, Urbanisme et Environnement
- **CAPEB** : Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment
- **CIE** : Conseiller Info Service
- **CLER** : Réseau pour la transition énergétique
- **CMA** : Chambre de métiers et de l'artisanat
- **EIE** : Espace info énergie
- **ELENA** : European Local ENergy Assistance (initiative conjointe de la BEI et de la Commission européenne)
- **FEDER** : Fonds Européen de Développement Régional (fonds structurels de l'Union Européenne dans le cadre de sa politique de cohésion économique, sociale et territoriale)
- **FFB** : Fédération Française du Bâtiment
- **FLAME** : Fédération des Agences Locales de Maîtrise de l'Énergie et du climat
- **LEADER** : Liaison Entre Action de Développement de l'Economie Rurale (programme européen)
- **LTECV** : Loi relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte
- **MI** : Maisons Individuelles
- **MO** : Maitrise d'ouvrage
- **MOE** : Maitrise d'œuvre
- **MOUS** : Maitrise d'œuvre urbaine et sociale
- **OPAH** : Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat
- **PETR** : Pôle d'Equilibre Territorial et Rural
- **PIG** : Programme d'Intérêt Général
- **PO** : Propriétaires Occupants
- **PREH** : Plan de Rénovation Energétique de l'Habitat
- **PRIS** : Point Rénovation Info-Service
- **RGP** : Rénovation Globale Performante
- **RGE** : Reconnu Garant de l'Environnement
- **RPE** : Rénovation Par Etapes
- **SLIME** : Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie
- **SPPEH** : Service Public de la Performance Energétique de l'Habitat
- **TEPCV** : Territoire à Energie Positive pour la Croissance Verte



# EVALUATION DU DISPOSITIF DES PTRE SOUTENUES PAR L'ADEME

**Résumé.** L'ADEME participe au Plan de Rénovation Energétique de l'Habitat (PREH) en soutenant avec les régions l'émergence, le montage et l'animation des Plateformes Territoriales de la Rénovation Energétique (PTRE). L'accompagnement des PTRE arrivant à échéance du soutien initial de 3 ans et dans la perspective d'un élargissement de l'initiative, l'ADEME a engagé une évaluation du dispositif PTRE.

Dans le contexte actuel, l'évaluation indique que **le dispositif PTRE est pertinent**. En revanche, certaines des missions assignées aux plateformes apparaissent sortir du champ de compétence d'un opérateur local (cf. structuration d'offres techniques et bancaires).

L'évaluation indique par ailleurs que le service d'accompagnement développé par les PTRE favorise le passage à l'action et accroît la qualité des travaux. **De ce point de vue, le dispositif PTRE est jugé efficace.**

Il apparaît en revanche que **les plateformes ADEME n'ont pas contribué à améliorer la lisibilité globale du dispositif de rénovation de l'habitat**. Par ailleurs, l'articulation du dispositif ADEME avec celui de l'Anah est jugé très insuffisante.

