

# **Le service public de la performance énergétique de l'habitat : analyse et propositions**

**Rapport établi par M. Michel PIRON et M. Benoît FAUCHEUX**

**Décembre 2017**

## SYNTHÈSE

Le service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) est inscrit dans la loi. Toutefois, celle-ci ne précise pas certains points cruciaux tant quant à sa mise en œuvre, son financement, et plus largement l'organisation territoriale de la rénovation énergétique.

La mission s'est donc attachée à préciser ce que pourraient être :

- le contour du SPPEH
- une définition des différentes étapes de rénovation du particulier permettant de distinguer ce qui relève du service public gratuit de ce qui ne l'est pas
- le contenu des missions des futures plateformes territoriales de la rénovation énergétique voulues par la loi
- le rôle des collectivités territoriales et l'organisation entre les différents acteurs nationaux et territoriaux
- les modalités d'un financement territorialisé pérenne du SPPEH, au service de la massification des rénovations énergétiques des logements, aux côtés des financements de l'Etat.

Pour la mission, le **SPPEH** doit s'entendre comme **l'ensemble des actions publiques** (Etat, collectivités et leurs opérateurs publics, dont les plateformes territoriales de la rénovation énergétique - PTRE) concourant à la rénovation énergétique de l'habitat.

L'enjeu global est de **faciliter le parcours de rénovation du particulier**, depuis le premier contact jusqu'à l'achèvement des travaux voire au-delà, mais pour cela il est nécessaire de **clarifier les différentes étapes** de ce parcours et les missions à réaliser pour répondre aux besoins du particulier, en se posant la question à chaque fois de ce qui relève du public et ce qui relève du privé. La notion même de PTRE doit également être clarifiée, sachant qu'elle est actuellement utilisée pour désigner tantôt les points rénovation info service (PRIS), tantôt les plateformes financées par l'Ademe suite aux appels à manifestations d'intérêt qu'elle a lancés avec les régions.

La mission propose donc un certain nombre de **définitions**, établies en concertation avec l'Ademe et l'Anah.

Il s'agit principalement de distinguer trois blocs de mission concourant au déclenchement de travaux :

- accueil/information/conseil
- en amont : **repérage/identification/prise de contact** pour cibler les bâtis et publics prioritaires à partir des données disponibles puis prendre contact sans attendre que le particulier se manifeste
- en aval : **accompagnement**. Lorsque, sur la base des informations et conseils gratuits qu'il a pu obtenir, le particulier ne se sent pas en mesure de contractualiser directement avec une ou plusieurs entreprises, l'accompagnement consiste à lui apporter une aide pour tout ou

partie de ce qui suit : préciser son projet, sélectionner les entreprises compétentes, définir son plan de financement et le cas échéant obtenir un emprunt adapté, puis si nécessaire suivre et réceptionner les travaux, voire prendre en main le logement rénové, adapter ses usages et mesurer ses économies d'énergie.

L'accompagnement tel que défini relève de l'offre privée concurrentielle. La collectivité peut choisir d'offrir ce service sous la forme d'un service public rémunéré, assuré en régie ou par délégation de service public, dès lors que les modalités de rémunération du service n'induisent pas de distorsion de concurrence avec l'offre privée. L'action publique doit néanmoins se concentrer sur l'émergence d'une offre adaptée de travaux et d'accompagnement (y compris financier).

Dans ce paysage, les missions d'accueil/information/conseil actuellement remplies par le réseau des Points Rénovation Info Service (PRIS) constituent le socle de base des missions des futures PTRE. On y inclut également la sensibilisation du grand public, typiquement à travers l'organisation d'événements.

Le SPPEH dans sa globalité doit être mis en œuvre à travers des politiques publiques coordonnées aux différentes échelles, dans lesquelles les PTRE pourront intervenir si les collectivités le souhaitent, notamment là où des PTRE ont déjà été mises en place dans le cadre des AMI ADEME-régions. L'organisation du SPPEH doit garantir la continuité de la relation avec le particulier, au moins jusqu'à ce que celui-ci ait contractualisé avec des professionnels pour les travaux et/ou l'accompagnement. Le SPPEH peut aussi inclure, après travaux, une sensibilisation des usagers aux nouvelles habitudes à prendre pour mieux maîtriser leur consommation d'énergie.

Pour assurer cette cohérence d'ensemble du SPPEH et sa mise en œuvre effective sur les territoires, la mission propose de **reconnaître aux régions une mission globale d'animation de la rénovation énergétique des bâtiments**, compte tenu de leur rôle de chef de file, de leurs compétences en matière de formation, de développement économique, de planification (SRADDET et élaboration du programme régional pour l'efficacité énergétique - PREE), et des initiatives qu'elles ont déjà prises. Les EPCI, qui jouent un rôle similaire à leur échelle en matière de planification et de mise en œuvre des politiques air-énergie-climat, (cf. les PCAET) sont des partenaires privilégiés de la région. Les départements devront être associés aux initiatives des régions et EPCI, notamment au titre de leur contribution à la résorption de la précarité énergétique et à l'accessibilité des services au public, de leur rôle de chef de file en ce qui concerne l'autonomie des personnes ou encore pour la participation des ADIL et CAUE au service public. De même, les communes devront être associées au titre de leurs compétences propres et de leur proximité avec les particuliers.

S'agissant des missions d'**accueil/information/conseil**, pour que l'ensemble des publics d'un territoire donné, éligibles ou non aux aides de l'Anah, puissent trouver au sein de la même PTRE l'ensemble des informations (techniques, financières et juridiques) sur la rénovation énergétique de leur logement, dans l'esprit du « guichet unique », les PRIS actuels seront regroupés en un **réseau unique de PTRE couvrant tout le territoire, sans se recouvrir**, et sans scinder le territoire d'un EPCI à fiscalité propre.

Ce **regroupement sera piloté par la région**, en concertation avec les acteurs du territoire, dans le cadre du PREE et plus précisément du plan de déploiement des futures PTRE prévu par la loi, qui sera établi sur la base d'un diagnostic de l'existant. Le regroupement doit aussi, autant que possible, élargir l'information et le conseil à l'amélioration du logement (adaptation au

vieillessement, à l'évolution de la structure familiale, amélioration du confort et de la valeur patrimoniale...), afin de susciter davantage de travaux de rénovation à l'occasion desquels la performance énergétique pourra être améliorée.

Selon le contexte local, il est notamment envisageable de regrouper les PRIS

- à une échelle départementale, typiquement autour de l'ADIL lorsqu'elle existe
- à une échelle intercommunale, comme c'est déjà le cas dans pour certains EPCI délégataires des aides à la pierre, en lien avec les services intercommunaux en charge des politiques de l'habitat (« maison de l'habitat »).

En lien avec les têtes de réseau national (Ademe, Anah, Anil), les régions devront, sans attendre, organiser un travail en réseau des PRIS/PTRE afin de partager les expériences et de mutualiser les outils numériques, et mettre en place des observatoires régionaux de la rénovation.

Pour atteindre les objectifs de massification de la rénovation énergétique des logements, les actions de **repérage/identification/prise de contact** sont à développer, en multipliant des opérations territorialisées de rénovation énergétique de logements ciblés, sous l'égide des collectivités et en particulier des EPCI, typiquement sur le modèle des OPAH mais non limitées aux publics précaires. Cela suppose de bien articuler les dispositifs Anah, les initiatives des entreprises privées notamment sous l'impulsion des financements CEE, ainsi que l'action des collectivités et des PTRE.

Le travail d'identification et de repérage des parcs et publics prioritaires effectué par la région est diffusé aux collectivités locales qui le précisent à leur niveau.

L'**animation des professionnels** vise à adapter l'offre aux besoins, notamment en développant des offres globales, mais aussi à faire de chaque professionnel en contact avec le particulier au sujet de son logement un « prescripteur » de rénovation énergétique. Sont donc concernés non seulement les professionnels du bâtiment, mais aussi les agents immobiliers, notaires, banques... Leur animation consiste à structurer l'offre de formation et le travail en réseau, ainsi que le partage des informations. **La mission préconise que les régions organisent cette animation à leur échelle**, en lien avec les dispositifs nationaux, les fédérations professionnelles, les chambres des métiers et de l'artisanat et les chambres de commerce et d'industrie, les centres de ressources du réseau BEEP, etc. Elles pourront choisir librement de s'appuyer sur des collectivités infrarégionales ou PTRE, notamment pour structurer l'offre dans le cadre d'opérations territorialisées.

La région et les collectivités partenaires jouent également un rôle de « tiers de confiance » vis-à-vis de l'offre privée, avec l'aide des PTRE, et organisent la communication régionale, sous la bannière définie au niveau national. Elles font connaître les entreprises RGE ; l'État les associe à l'amélioration de ce dispositif.

A travers son PREE, la région doit élaborer puis mettre en œuvre une stratégie globale incluant également

- un volet **financement** : il s'agit de veiller à la bonne articulation des aides, et d'aider les particuliers à obtenir des prêts ou avances pour financer leurs travaux de rénovation

énergétique, en associant le secteur bancaire à la démarche. L'action publique peut typiquement s'orienter vers un rôle de « tiers-certificateur » vis-à-vis des banques, voire de « tiers-financeur » par la création de société de tiers-financement ;

- **l'incitation à une rénovation performante** : à travers les aides et avances éventuelles (ex : pour financer un audit énergétique, ou atteindre un niveau de performance plus élevé que celui requis par les aides nationales), mais aussi plus largement en s'assurant que chaque étape de travaux s'inscrit bien dans la perspective *in fine* du niveau BBC rénovation (« BBC par étapes »).

**Affecter une ressource fiscale**, dynamique et pérenne permettrait aux régions de remplir leur mission d'animation globale du territoire en faveur de la massification de la rénovation énergétique des bâtiments, et également de reprendre à leur charge la part du fonctionnement des PRIS & PTRE-AMI actuellement financée par l'Ademe dans la contractualisation avec les EPCI et/ou départements.

Régions de France défend à ce titre la territorialisation d'une partie de la Contribution Climat Énergie (CCE) au bénéfice des EPCI (10€ par habitant) et des régions (5€ par habitant), qui financerait plus globalement les actions nécessaires pour atteindre les objectifs fixés dans leurs documents de planification climat-air-énergie (SRCAE ou SRADDET).

En complément, la mission préconise de :

- prendre davantage en compte dans le dispositif des CEE les besoins de financement du SPPEH et de l'accompagnement du particulier en général
- ne pas négliger les financements européens, même si leur pérennité n'est pas garantie
- maintenir les financements actuels (notamment le soutien de l'Ademe aux EIE et PTRE AMI) jusqu'à ce que d'éventuelles nouvelles ressources soient dégagées pour le SPPEH, afin de ne pas casser les dynamiques engagées.

Pour la mise en œuvre de ses propositions, la mission identifie les chantiers à mener, à commencer par l'établissement d'un cahier des charges national du SPPEH par l'État et les régions, et propose de rechercher une gouvernance territoriale partagée de la rénovation énergétique des logements à travers un partenariat étroit entre la région, l'État (DREAL, elle-même en réseau avec les DDT ; la DREAL fait par ailleurs le lien avec l'Anah qu'elle représente au niveau régional), et la direction régionale de l'Ademe.

## SOMMAIRE

Synthèse.....	2
SOMMAIRE.....	6
Introduction : rappel et déroulement de la mission.....	10
SECTION 1 : Clarifier les missions.....	11
1. Que retenir du diagnostic.....	11
2. Nos propositions de clarification des étapes du parcours de rénovation.....	11
1. Pour susciter la demande : repérage/identification/prise de contact.....	11
2. Pour répondre aux questions du particulier : accueil/information/conseil.....	12
3. Pour aider à concrétiser : accompagnement.....	12
4. Travaux.....	13
3. Nos propositions de clarification des missions du SPPEH.....	13
Remarques.....	15
Compléments sur les définitions au regard des missions du SPPEH.....	16
4. Nos propositions concernant les missions des PTRE.....	19
Au titre de la mission d'accueil, d'information et de conseil du particulier.....	20
Au titre des missions d'animation visant à faire émerger une offre privée adaptée.....	20
Dans le cadre des opérations territorialisées.....	21
SECTION 2 : Structure et organisation des Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique	23
1. Un paysage complexe.....	23
2. Les PRIS.....	24
Zoom sur le réseau des PRIS.....	25
Quelques exemples d'organisation territoriale.....	27
Un guichet unique départemental : cas de certaines ADIL.....	27
Un guichet unique local : Les maisons de l'habitat ou espaces info habitat.....	28
Un guichet multiple : une multitude d'acteurs et d'organisations.....	29
3. les PTRE issues des AMI de l'Ademe.....	31
Les forces.....	33
Une opportunité pour fédérer tous les acteurs autour d'un même projet.....	33

La mise en place de démarches proactives pour susciter la demande.....	33
Les faiblesses et pistes d'amélioration.....	34
Le problème de l'évaluation en l'absence d'indicateurs et d'outils partagés.....	34
L'inquiétude concernant la pérennité financière des PTRE-AMI.....	34
Modèles de PTRE-AMI.....	34
Le modèle opérationnel.....	35
Le modèle "DORÉMI".....	36
Le modèle "animateur".....	37
Le modèle "COPRO", spécifique au contexte urbain et se concentrant sur les copropriétés.....	38
Le modèle "intégré".....	39
Les pistes explorées pour le financement des PTRE-AMI.....	41
Les fonds européens.....	41
Les financements privés.....	41
4. Que retenir du diagnostic ?.....	42
5. Nos propositions pour l'accueil/information/conseil.....	42
6. Nos propositions pour l'animation des professionnels et l'accompagnement des ménages.....	44
SECTION 3 : Rôle des acteurs.....	45
1. Le rôle des régions et des EPCI.....	45
1. Que retenir du diagnostic ?.....	45
Des régions déjà engagées en faveur de la rénovation énergétique des logements.....	45
Le rôle imprécis de la région dans le cadre du SPPEH.....	45
Un rôle insuffisamment reconnu en ce qui concerne l'accompagnement des particuliers.....	46
Des questionnements concernant l'élaboration du PREE.....	46
Des difficultés à résoudre pour concrétiser la possibilité pour une région de créer une société de tiers-financement.....	46
2. Nos propositions.....	47
Reconnaître aux régions une compétence globale sur la rénovation énergétique des logements.....	47

<a href="#"><u>Organiser la communication régionale de façon à rendre visibles et lisibles les actions en faveur de la rénovation énergétique sur le territoire.....</u></a>	<a href="#"><u>47</u></a>
<a href="#"><u>Organiser le service public d'accueil/information/conseil et animer le réseau des PTRE.....</u></a>	<a href="#"><u>48</u></a>
<a href="#"><u>Animer et mobiliser les professionnels, et veiller à leur formation, pour que l'offre privée réponde aux besoins des particuliers, notamment en matière d'accompagnement technique des particuliers.....</u></a>	<a href="#"><u>49</u></a>
<a href="#"><u>Aider les particuliers à obtenir des prêts ou avances pour financer leurs travaux de rénovation énergétique, en associant le secteur bancaire à la démarche.....</u></a>	<a href="#"><u>50</u></a>
<a href="#"><u>Élaborer et mettre à disposition des PTRE des outils facilitant leur mission d'information et de conseil, et le cas échéant d'animation et de mobilisation des professionnels au niveau local.....</u></a>	<a href="#"><u>52</u></a>
<a href="#"><u>Favoriser une rénovation performante.....</u></a>	<a href="#"><u>52</u></a>
<a href="#"><u>Caractériser le bâti régional et organiser l'industrialisation de sa rénovation.....</u></a>	<a href="#"><u>53</u></a>
<a href="#"><u>Veiller à la bonne articulation des aides.....</u></a>	<a href="#"><u>54</u></a>
<a href="#"><u>Rechercher une approche globale.....</u></a>	<a href="#"><u>55</u></a>
<a href="#"><u>Un point de vigilance important : le financement.....</u></a>	<a href="#"><u>58</u></a>
<a href="#"><u>2. Le rôle des départements et des communes.....</u></a>	<a href="#"><u>61</u></a>
<a href="#"><u>3. La gouvernance territoriale de la rénovation énergétique.....</u></a>	<a href="#"><u>62</u></a>
<a href="#"><u>4. L'évolution du rôle des opérateurs nationaux.....</u></a>	<a href="#"><u>62</u></a>
<a href="#"><u>SECTION 4 : Les chantiers à lancer.....</u></a>	<a href="#"><u>64</u></a>
<a href="#"><u>ANNEXES.....</u></a>	<a href="#"><u>69</u></a>
<a href="#"><u>A1. Lettre de mission.....</u></a>	<a href="#"><u>69</u></a>
<a href="#"><u>A2. Organismes auditionnés par la mission.....</u></a>	<a href="#"><u>72</u></a>
<a href="#"><u>A3. Les SIEG (Services d'Intérêt économique Général).....</u></a>	<a href="#"><u>73</u></a>
<a href="#"><u>A4. Quel cadre juridique pour l'accompagnement ?.....</u></a>	<a href="#"><u>73</u></a>
<a href="#"><u>A5. Statistiques relatives aux contacts des PRIS avec les particuliers.....</u></a>	<a href="#"><u>74</u></a>
<a href="#"><u>Site internet et numéro unique National.....</u></a>	<a href="#"><u>74</u></a>
<a href="#"><u>Passage à l'acte.....</u></a>	<a href="#"><u>76</u></a>
<a href="#"><u>Importance des permanences externes et manifestations.....</u></a>	<a href="#"><u>77</u></a>
<a href="#"><u>A6. Pistes d'organisation pour les futures PTRE.....</u></a>	<a href="#"><u>78</u></a>
<a href="#"><u>A7. Récapitulatif des définitions proposées par la mission.....</u></a>	<a href="#"><u>81</u></a>



<u>1. étapes du parcours de rénovation.....</u>	<u>81</u>
<u>Pour susciter la demande : repérage/identification/prise de contact.....</u>	<u>81</u>
<u>Pour répondre aux questions du particulier : accueil/information/conseil.....</u>	<u>81</u>
<u>Pour aider à concrétiser : accompagnement.....</u>	<u>81</u>
<u>Travaux.....</u>	<u>82</u>
<u>Assistance à maîtrise d'ouvrage.....</u>	<u>82</u>
<u>2. études relatives au bâtiment.....</u>	<u>82</u>
<u>A8. Signification des sigles utilisés.....</u>	<u>84</u>

## INTRODUCTION : RAPPEL ET DÉROULEMENT DE LA MISSION

Par lettre de mission du 25 octobre 2016 (jointe en annexe A1), les présidents de Régions de France (M. Richert) et du CSCEE (M. Baffy) nous ont chargés de mener des analyses et de faire des propositions pour préciser le contour du futur service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH). La mission consistait notamment à identifier les difficultés rencontrées jusqu'ici et les facteurs de réussite, ainsi qu'à préciser le socle des missions du service public et son interface avec la filière professionnelle du bâtiment. Étaient ainsi attendus un diagnostic et des propositions, options, modèles, notamment sur l'évolution des PRIS et les conditions de la pérennité financière du SPPEH.

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) cadre le service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH):

- l'article 22 précise en effet que celui-ci est mis en place au sein des plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) et énonce ses principales missions
- l'article 188 cible les régions comme entités devant organiser et piloter, sur leur territoire, le service public de la performance énergétique de l'habitat. Cet article précise que les détails de mises en œuvre sont renvoyés vers les programmes régionaux pour l'efficacité énergétique (PREE), élaborés par les régions et approuvés par les préfets.

Toutefois, la loi ne précise pas :

- le contenu exact des missions du SPPEH. Il s'agit notamment de préciser le rôle des plateformes territoriales de la rénovation énergétique dans le parcours de rénovation du particulier
- les modalités de mise en place de ce service public
- les modalités de pilotage et de suivi du SPPEH et de ses évolutions.

La mission s'est déroulée en plusieurs temps :

- phase du recueil du besoin et d'analyse de l'existant grâce à des entretiens avec des acteurs de terrain (régions et plateformes) et des auditions nationales : représentants des professionnels et des collectivités, associations, bureaux d'études, opérateurs... La liste complète des organismes auditionnés figure en annexe A2.
- phase d'analyse et poursuite des échanges : réseau construction des DREAL, journées des EIE d'Angers, forum de l'habitat privé, bureau du plan bâtiment durable...

Ces phases de travail ont permis de faire mûrir les réflexions et d'apporter un diagnostic et des éléments de réponse, dans un contexte marqué par une volonté affirmée du nouveau gouvernement de faire de la rénovation énergétique des bâtiments une priorité inscrite dans le cadre du plan climat (annoncé le 7 juillet 2017) et de la stratégie logement (annoncée le 20 septembre 2017). Des itérations ont été nécessaires pour parvenir à des définitions cohérentes des différentes notions (SPPEH, PTRE, accompagnement...), celles-ci étant liées entre elles et nécessitant donc une approche systémique.

Nous remercions les personnes qui nous ont aidés à rédiger le présent rapport, et en particulier

- Pierre-Yves APPERT, Aurélie DEREGNAUCOURT, Romain KERENEUR, Romain GAETA, Julie BOYE (Etat/DHUP)
- Marielle ABRIC, Héloïse DE BOKAY (Régions de France)

## SECTION 1 : CLARIFIER LES MISSIONS

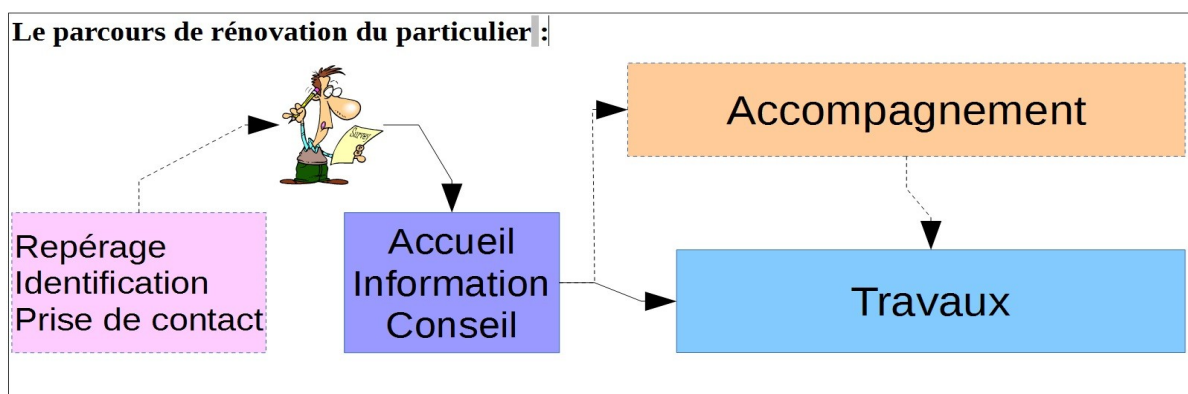
### 1. QUE RETENIR DU DIAGNOSTIC

- Les auditions mettent en évidence un besoin de clarifier les notions d'information, conseil, orientation, accompagnement, et de préciser parmi ces missions, ce qui relève des PTRE délivrant le service public et ce qui n'en relève pas, ce qui peut être payant et ce qui ne l'est pas. La notion même de PTRE doit également être clarifiée, sachant qu'elle est actuellement utilisée pour désigner tantôt les points rénovation info service (PRIS), tantôt les plateformes financées par l'Ademe suite aux appels à manifestations d'intérêt qu'elle avait lancés avec les régions.
- Il ressort des auditions la nécessité de faciliter le parcours de rénovation, depuis le premier contact jusqu'à l'achèvement des travaux et même au-delà. À chaque étape du parcours, une offre (publique ou privée) doit pouvoir répondre aux besoins du particulier et lui permettre d'avancer. Cela suppose que l'offre existe mais aussi que le particulier l'identifie et sache comment la contacter.

### 2. NOS PROPOSITIONS DE CLARIFICATION DES ÉTAPES DU PARCOURS DE RÉNOVATION

- Adopter des définitions partagées pour les différentes étapes du parcours du particulier

Dans la plupart des cas, le particulier fait appel directement à des professionnels pour réaliser les travaux souhaités. Son parcours est alors réduit à sa plus simple expression. Les autres étapes présentées ci-après restent dans tous les cas optionnelles, mais sont importantes pour les politiques publiques de rénovation car elles peuvent influencer tant sur le passage à l'acte que sur l'ambition des rénovations énergétiques : il s'agit de susciter la demande du particulier, de répondre à ses questions, puis de l'aider à concrétiser son projet. À chaque étape, le particulier peut abandonner le parcours ou le poursuivre : c'est la notion de taux de transformation.



#### 1. POUR SUSCITER LA DEMANDE : REPÉRAGE/IDENTIFICATION/PRISE DE CONTACT

Dans cette étape, on va au-devant du particulier pour l'amener à envisager la rénovation de son logement, sans attendre qu'il aille de lui-même se renseigner.

- **Repérage** ou **identification** : identifier les publics-cibles, en fonction des données disponibles sur les caractéristiques et l'état des logements, les consommations d'énergie, les revenus des ménages, etc. ; obtenir leurs coordonnées
- **Prise de contact** : prendre contact avec les publics cibles, leur proposer un RV, le cas échéant à domicile, relancer en cas de non réponse....

## 2. POUR RÉPONDRE AUX QUESTIONS DU PARTICULIER : ACCUEIL/INFORMATION/CONSEIL

Cette étape suppose une démarche du particulier qui prend l'initiative d'un contact pour obtenir des informations ou conseils.

- **Accueil** : organiser une présence physique et/ou téléphonique avec des horaires auxquels le public peut appeler ou se présenter pour obtenir des renseignements, le cas échéant sur rendez-vous ; fournir une adresse postale, électronique ou un formulaire de contact via un site internet et s'engager à répondre aux demandes dans un délai raisonnable
- **Information** : en réponse à la demande du particulier, lui fournir une information neutre et gratuite sur la rénovation des logements, sur les plans juridique, technique et financier
- **Conseil** : en fonction des besoins exprimés par le particulier, l'aider à construire son projet de rénovation en communiquant des premières informations personnalisées sur les solutions et les acteurs les plus adaptés à ses besoins.

## 3. POUR AIDER À CONCRÉTISER : ACCOMPAGNEMENT

Lorsque, sur la base des informations et conseils gratuits qu'il a pu obtenir, le particulier ne se sent pas en mesure de contractualiser directement avec une ou plusieurs entreprises de travaux et le cas échéant avec un établissement financier pour emprunter, l'**accompagnement** consiste à lui apporter une aide pour tout ou partie de ce qui suit : préciser son projet et définir le programme de travaux, sélectionner les entreprises compétentes, établir son plan de financement et le cas échéant obtenir un emprunt adapté, puis si nécessaire suivre et réceptionner les travaux, voire prendre en main le logement rénové, adapter ses usages et mesurer ses économies d'énergie.

Il peut donc se poursuivre tout au long des travaux et même après.

L'accompagnement est d'autant plus nécessaire que les travaux de performance énergétique réalisés sont importants et font appel à plusieurs corps d'état. Il peut notamment prendre la forme d'une mission de maîtrise d'œuvre ; il peut aussi nécessiter des prestations plus ponctuelles réalisées par des spécialistes : thermographie, audit énergétique, test d'étanchéité à l'air...

Afin de bien distinguer cette étape de la précédente, on propose de considérer que l'accompagnement débute lorsque le particulier décide de s'engager dans une rénovation. À partir de ce moment-là, il sait qu'il va engager des dépenses plus ou moins importantes, et l'aide qu'il sollicite pour mettre en œuvre son projet peut être rémunérée. L'accompagnement se situe donc dans le champ des services économiques, ouverts à la concurrence.

## 4. TRAVAUX

Sont ici visés la main d'œuvre et les fournitures concrétisant la rénovation du logement. Dans cette étape qui relève clairement du champ concurrentiel, une multitude d'entreprises aux compétences diverses interviennent selon des formes de coopération plus ou moins intégrées.

### 3. NOS PROPOSITIONS DE CLARIFICATION DES MISSIONS DU SPPEH

La façon dont la loi situe le SPPEH en référence aux étapes précédentes est complexe. En effet, le SPPEH fait l'objet de deux articles successifs dans le code de l'énergie, issu de deux lois différentes :

- l'article L232-1 issu de la loi Brottes de 2013 (article 12) :

*Le service public de la performance énergétique de l'habitat assure l'accompagnement des consommateurs souhaitant diminuer leur consommation énergétique. Il assiste les propriétaires et les locataires dans la réalisation des travaux d'amélioration de la performance énergétique de leur logement et leur fournit des informations et des conseils personnalisés.*

- l'article L232-2 issu de la loi TECV (article 22) :

*Le service public de la performance énergétique de l'habitat s'appuie sur un réseau de plateformes territoriales de la rénovation énergétique.*

*Ces plateformes sont prioritairement mises en œuvre à l'échelle d'un ou de plusieurs établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Ce service public est assuré sur l'ensemble du territoire.*

*Ces plateformes ont une mission d'accueil, d'information et de conseil du consommateur. Elles fournissent à ce dernier les informations techniques, financières, fiscales et réglementaires nécessaires à l'élaboration de son projet de rénovation. Elles peuvent également assurer leur mission d'information de manière itinérante, notamment en menant des actions d'information à domicile, sur des périmètres ciblés et concertés avec la collectivité de rattachement et la commune concernée. Elles peuvent être notamment gérées par les collectivités territoriales ou leurs groupements, les services territoriaux de l'État, les agences départementales d'information sur le logement, les agences locales de l'énergie et du climat, les conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement, les espaces info énergie ou les associations locales. Les conseils fournis sont personnalisés, gratuits et indépendants.*

*Ces plateformes peuvent favoriser la mobilisation des professionnels et du secteur bancaire, animer un réseau de professionnels et d'acteurs locaux et mettre en place des actions facilitant la montée en compétences des professionnels. Elles orientent les consommateurs, en fonction de leurs besoins, vers des professionnels compétents tout au long du projet de rénovation et recommandent à tout maître d'ouvrage, public ou privé, de recourir au conseil architectural délivré par les conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement, lorsque les conseils mentionnés au troisième alinéa du présent article n'ont pas été délivrés par l'un de ces organismes.*

Au vu de ces formulations, il ne fait aucun doute que le service public inclut des missions d'accueil, d'information et de conseil du consommateur, à titre gratuit.

En revanche, la loi Brottes semble inclure l'accompagnement dans le service public, alors que la LTECV, plus récente, ne l'évoque plus.

Cette apparente contradiction peut néanmoins être résolue.

Il ressort du débat parlementaire relatif à la LTECV que le législateur a volontairement souhaité écarter du service public toute mission d'accompagnement technique des ménages à titre

onéreux. A contrario, la LTECV évoque une série d'actions publiques de nature à rapprocher l'offre privée et les besoins du particulier de manière à ce que ce soit le privé lui-même qui accompagne le particulier : mobiliser les professionnels et le secteur bancaire, animer un réseau de professionnels et d'acteurs locaux, faciliter la montée en compétences des professionnels, et orienter le consommateur vers les professionnels compétents tout au long de leur projet. Dès lors, le rôle du service public en aval du parcours de rénovation peut se concevoir comme celui d'un « tiers de confiance » vis-à-vis des professionnels quels qu'ils soient.

Nous proposons donc de

- considérer que l'accompagnement du particulier est un service de nature économique (c'est-à-dire qu'il peut être payé par ce dernier), même s'il est d'intérêt général au regard des politiques publiques de rénovation énergétique des bâtiments
- considérer qu'en conséquence, cet accompagnement a vocation à être assuré par le privé
- reconnaître aux collectivités et à leurs groupements (principalement régions et EPCI) la possibilité d'intervenir pour pallier la carence de l'offre privée d'accompagnement, en leur laissant le choix du cadre juridique, qui doit toutefois respecter le droit européen de la concurrence. Paraissent envisageables de ce point de vue : un service public en régie, une délégation de service public, une SEM intervenant en propre... **dès lors que les modalités de rémunération du service n'induisent pas de distorsion de concurrence avec l'offre privée.** L'annexe A3 rappelle le cadre juridique européen applicable aux services publics à caractère économique, dits « Services d'Intérêt Économique Général ». L'annexe A4 précise comment, selon la mission, les régions peuvent mettre en place un service d'accompagnement rentrant dans le champ concurrentiel
- considérer néanmoins que cette intervention publique dans le champ de l'accompagnement ne fait nullement partie du service public gratuit à mettre en œuvre sur l'ensemble du territoire à travers les plateformes territoriales de la rénovation énergétique (cf. article L232-2 du code de l'énergie issu de la LTECV), et qu'elle ne saurait s'envisager qu'à titre subsidiaire et provisoire
- recentrer en conséquence, comme l'a fait le législateur avec la LTECV<sup>1</sup>, le service public en matière d'accompagnement vers des actions d'animation visant à faire émerger une offre privée adaptée aux besoins des particuliers, notamment en matière de qualité, de coût, de cohérence (approche globale de la rénovation, coordination entre les différents intervenants) et de continuité, de respect des délais, de limitation des nuisances des travaux, de sens du service, de pédagogie. Selon la loi, il s'agit de favoriser la mobilisation des professionnels et du secteur bancaire, d'animer un réseau de professionnels et d'acteurs locaux, de mettre en place des actions facilitant la montée en compétences des professionnels
- considérer que tous les niveaux de collectivités et les PTRE peuvent contribuer à l'animation des professionnels, mais que ce travail en réseau doit être organisé par la région, en lien avec les dispositifs nationaux, des fédérations professionnelles, etc.
- donner la plus grande latitude<sup>2</sup> aux régions pour organiser cette mission d'animation des professionnels en faveur d'un accompagnement efficace des ménages, conformément à

1 L'article 188 de la LTECV, qui fait référence aux deux articles du code de l'énergie définissant le SPPEH, présente explicitement le second comme un article d'application du premier

l'article 188 de la LTECV, selon lequel la région élabore un PREE qui « *définit les modalités de l'action publique en matière d'orientation et d'accompagnement des propriétaires privés, des bailleurs et des occupants pour la réalisation des travaux de rénovation énergétique de leurs logements ou de leurs locaux privés à usage tertiaire.* »

- veiller par ailleurs à ce que le SPPEH assure la continuité de la relation avec le particulier jusqu'à ce que celui-ci ait contractualisé avec un ou plusieurs professionnels, pour les travaux et/ou l'accompagnement.

## REMARQUES

1. La mission a étudié, mais n'a pas retenu, deux autres visions possibles de l'accompagnement :
  - celle consistant à considérer que les structures publiques ne devraient pas du tout en faire, même en cas de carence du privé
  - celle consistant à considérer qu'il existe des formes d'accompagnement qui relèvent du service public gratuit (il aurait alors fallu définir lesquelles). Le choix fait par la mission n'épuise pas les questions qui peuvent continuer à se poser sur l'accompagnement, néanmoins la mission propose aux acteurs de réserver le terme d'accompagnement au champ concurrentiel et à rechercher d'autres appellations pour les missions du service public gratuit.
2. La mission a étudié, mais n'a pas retenu, deux autres visions possibles de l'action publique en matière d'animation des professionnels:
  - celle selon laquelle les collectivités comme les PTRE n'auraient aucun rôle à jouer dans l'animation des professionnels, en dehors des missions qui leur sont explicitement confiées par la loi (ex : organisation de la formation professionnelle pour les régions)
  - celle selon laquelle toutes les collectivités, voire toutes les PTRE, auraient un rôle à jouer dans cette animation sans qu'il y ait lieu de reconnaître un chef de file (si ce n'est le rôle confié par la loi à la région en matière d'élaboration du PREE)
3. Le caractère séquentiel de l'enchaînement « accueil/information/conseil → accompagnement » et donc des interventions respectives du service public et de l'accompagnement privé doit être nuancé : le particulier peut avoir encore besoin d'informations publiques après avoir décidé de s'engager la rénovation et tout au long des travaux, notamment en ce qui concerne les aides financières disponibles ou les aspects juridiques ou pour se rassurer par les conseils d'un « tiers de confiance » public.

La mission propose de considérer que **le service public de la performance énergétique de l'habitat recouvre l'ensemble des actions publiques** des différents niveaux de collectivités, destinées à aider le particulier à concevoir et réaliser des travaux de rénovation énergétique de son logement lui permettant de faire le maximum d'économies d'énergie.

Selon cette définition, le SPPEH inclut naturellement l'accueil/information/conseil gratuit fourni par les structures publiques, qui en constitue la manifestation la plus visible pour le particulier, mais

2 Dans l'esprit du « droit à l'expérimentation » : cf. l'annonce par le Président de la République d'une réforme constitutionnelle qui permettra un droit à l'expérimentation des collectivités, sans nécessairement une extension nationale, et la possibilité d'adapter les normes aux situations locales.

aussi les actions publiques d'animation des professionnels qui permettent d'améliorer l'adéquation de l'offre privée avec ses besoins, ou encore le rôle de tiers de confiance joué par les pouvoirs publics notamment à travers les signes de qualité et les partenariats locaux.

La mission a étudié, mais n'a pas retenu, l'hypothèse selon laquelle le SPEEH s'identifie au service rendu par les PTRE, car celle-ci risquerait d'occulter l'enjeu essentiel d'une coordination des différents échelons de collectivités, et des autres acteurs, pour répondre aux besoins du particulier. Un certain nombre de régions pionnières en la matière ont par ailleurs déjà utilisé le terme de service public dans l'acception large que nous proposons.

## COMPLÉMENTS SUR LES DÉFINITIONS AU REGARD DES MISSIONS DU SPPEH

- le particulier peut avoir besoin d'aide pour trouver un professionnel répondant à ses besoins. On propose de considérer que le SPPEH gratuit se limite en la matière à donner la liste des professionnels reconnus garants de l'environnement (RGE), avec leurs coordonnées, sur un périmètre géographique plus ou moins large, comme le fait le site <http://renovation-info-service.gouv.fr/trouvez-un-professionnel>, et de réserver le terme d'**orientation** à ce niveau de conseil.
- Dans le cadre de l'accompagnement, l'aide apportée au particulier peut aller beaucoup plus loin (ex : la sélection des entreprises et l'analyse des devis font typiquement partie d'une mission de maîtrise d'œuvre).
- La mission constate que les termes diagnostic, audit, passeport sont employés pour désigner tantôt la même chose, tantôt des objets différents, avec des interprétations variables. Elle propose donc de partager les définitions suivantes proposées par l'Ademe et la DHUP. A chaque terme, on peut accoler « énergétique » lorsque c'est l'objet – toutefois les études peuvent avoir un objectif plus large (valorisation du patrimoine, confort, extension, accessibilité...).

  - Le **diagnostic** : un constat. Il s'agit d'un constat de la situation du logement à un temps t, qui ne s'appuie pas nécessairement sur une visite du logement. Le diagnostic peut être réalisé, du plus simple en ligne par l'occupant du logement, au plus élaboré par un professionnel référencé. Le DPE est un diagnostic réglementaire.
  - L'**audit** : un constat et des préconisations de travaux. Il s'agit d'un diagnostic avec visite du logement complété des préconisations de travaux adaptées. Il fait l'objet d'un contrat engageant la responsabilité de l'auditeur (généralement un bureau d'étude ou un architecte).
  - Le **passeport** : un constat et des préconisations de travaux suivies dans le temps. L'étude initiale est un audit qui précise les travaux restant à faire après la première étape. Le passeport consiste à suivre cet audit tout au long de la vie du bâtiment (en tout cas jusqu'à ce qu'il atteigne le niveau BBC rénovation<sup>3</sup>) en y inscrivant les travaux réalisés. Il se concrétise typiquement par l'enregistrement de l'audit et des travaux subséquents dans le carnet numérique du bâtiment.

<sup>3</sup> En rénovation, le niveau BBC (bâtiment basse consommation) est atteint lorsque la consommation d'énergie primaire est inférieure ou égale à 80 kWh/m<sup>2</sup>.an (l'exigence est modulée selon la zone climatique et l'altitude) – cf. [article 2 de l'arrêté du 29 septembre 2009 relatif au contenu et aux conditions d'attribution du label « haute performance énergétique »](#). La LTECV a fixé l'objectif « de disposer d'un parc immobilier dont l'ensemble des bâtiments sont rénovés en fonction des normes " bâtiment basse consommation " ou assimilées, à l'horizon 2050 ».



- Le **carnet numérique du bâtiment** : un contenant dématérialisé et transmissible. Selon la LTECV (article 11), « le carnet numérique de suivi et d'entretien du logement (...) mentionne l'ensemble des informations utiles à la bonne utilisation, à l'entretien et à l'amélioration progressive de la performance énergétique du logement et des parties communes lorsque le logement est soumis au statut de la copropriété ». Il sera rendu obligatoire progressivement, d'abord pour les bâtiments neufs, puis lors des transactions. L'intérêt du carnet numérique, outre sa dématérialisation, est sa transmission à tout acquéreur du bâtiment, qui peut alors poursuivre les travaux pour mener le bâtiment jusqu'au niveau BBC (il peut bien entendu aussi réaliser un nouvel audit s'il souhaite faire évoluer le bâtiment à cette occasion). Le carnet numérique accueille également tous les diagnostics obligatoires lors d'une transaction. Lorsque le particulier ne réalise pas tout de suite la totalité des travaux permettant d'atteindre le niveau BBC rénovation Lorsque le particulier ne réalise pas tout de suite la totalité des travaux permettant d'atteindre le niveau BBC rénovation. Les PTRE devront donc recommander cette première étape et informer des aides publiques pour le réaliser. On retient la proposition de l'Ademe consistant à considérer que le SPPEH gratuit peut inclure un **diagnostic énergétique simplifié**, sans visite sur site, dans la mesure où une telle évaluation peut aider le particulier à envisager sa rénovation énergétique, alors qu'il n'a pas encore pris de décision. A contrario, le diagnostic énergétique réalisé sur site et associé à des préconisations de travaux précises (on parle alors d'**audit énergétique**) relève de l'accompagnement., l'audit énergétique indiquant les travaux restant à réaliser (en une ou plusieurs étapes) pour atteindre ce niveau constitue la base d'un **passport de la rénovation**, caractérisé par ailleurs par sa capacité à suivre le bâtiment et à être transmis aux futurs propriétaires, et à enregistrer les travaux réalisés au fur et à mesure. Le **carnet numérique de suivi et d'entretien du bâtiment** prévu par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte a vocation à accueillir ces documents de manière dématérialisée pour faciliter leur conservation et leur transmission. Il accompagnera dans un premier temps les constructions neuves avant d'être généralisé aux bâtiments existants.

Les missions du SPPEH précédemment décrites concernent le parcours du particulier en aval de la prise de contact. Or, une prise de contact à la seule initiative du particulier ne saurait suffire à massifier les rénovations et à atteindre les objectifs ambitieux de la LTECV.

Le SPPEH doit donc à notre sens inclure la **sensibilisation** du grand public, typiquement à travers la communication, l'organisation d'événements, des stands dans des foires et salons ou des grandes surfaces de bricolage, etc.

Mais les actions de **repérage/identification/prise de contact** à l'initiative des pouvoirs publics doivent également être développées.

Si le privé peut apporter son appui pour de telles actions (ex : le programme DEPAR de la Poste s'appuie sur les contacts des facteurs avec les particuliers pour engager le dialogue ; Teksial dispose de conseillers téléphoniques habitués à la prise de contact qu'il est prêt à faire travailler gratuitement dans le cadre d'un partenariat local), il nous semble que les collectivités ont un rôle essentiel à jouer pour coordonner de telles démarches, et en particulier les EPCI. Il s'agit d'abord de cibler le parc le plus énergivore et les ménages les plus susceptibles de faire des travaux, puis d'organiser leur sensibilisation et une prise de contact individuelle, et enfin d'assurer le suivi de

tous les ménages qui acceptent de s'engager dans la démarche. Cette démarche peut s'appuyer sur une offre de travaux spécifiquement négociée pour l'occasion par la collectivité avec des entreprises, ou être l'occasion de valoriser l'offre d'entreprises RGE du territoire, le cas échéant à travers un partenariat formalisé. De telles démarches existent déjà en partenariat avec l'Anah (OPAH, PIG) ; toutefois pour massifier la rénovation il faudrait multiplier les opérations de ce type au-delà des publics-cibles de l'Anah (ménages précaires principalement). Il faudrait donc à la fois dépasser le cadre existant des opérations Anah (notamment en trouvant des solutions d'accompagnement adaptées autres que celles de l'Anah, et en les finançant sans l'aide de l'Anah), et articuler au mieux ces nouvelles démarches avec celles de l'Anah afin de mutualiser les moyens au service de l'ensemble des publics sur un territoire donné.

Ces démarches doivent être pilotées au plus près du terrain tout en recherchant une « masse critique » de nature à susciter un effet d'entraînement et des économies d'échelle ; l'EPCI apparaît le bon niveau pour ce faire. Toutefois la région a un rôle important à jouer pour animer globalement le dispositif en

- élaborant à son niveau une première typologie du bâti régional, en s'appuyant elle-même sur les travaux menés au niveau national, et en la diffusant aux EPCI
- faisant le lien entre l'animation des professionnels qu'elle assure à son niveau, celle du niveau national et celle assurée à un niveau plus local, notamment pour intéresser et impliquer les plus gros acteurs (banques, industriels, grandes entreprises du bâtiment proposant une offre globale), tout en valorisant les acteurs locaux (notamment les artisans).

Ces opérations territorialisées sont au cœur du rapprochement entre l'offre et la demande et nécessitent une collaboration de l'ensemble des acteurs intervenant aux différentes étapes du parcours du particulier.

Enfin, en aval des travaux, le SPPEH peut jouer

- un rôle de tiers-certificateur vis-à-vis des financeurs (prêts des banques, aides des collectivités...) en vérifiant que les performances visées sont atteintes
- un rôle de sensibilisation des usagers aux nouvelles habitudes à prendre pour mieux maîtriser leur consommation d'énergie et les émissions de GES

les deux rôles étant liés puisque basés sur la mesure des consommations réelles après travaux compte tenu du comportement des occupants.

Les professionnels qui réalisent les travaux ou les accompagnent ont assurément un rôle à jouer sur ces deux plans, et l'action publique d'animation de ces professionnels doit concourir à les sensibiliser, les former et les inciter à intégrer une telle offre. Pour autant, une intervention publique dans ces domaines peut rester utile au moins dans un premier temps.

L'intervention du SPPEH à ce stade, en lien avec les professionnels ayant réalisé les travaux, est aussi utile pour capitaliser les retours d'expérience et valoriser les retours positifs des particuliers y compris par des actions de communication, de manière à inciter les autres à passer à l'acte.

#### 4. NOS PROPOSITIONS CONCERNANT LES MISSIONS DES PTRE

Selon l'article L232-2 du code de l'énergie susvisé : « *Le service public de la performance énergétique de l'habitat s'appuie sur un réseau de plateformes territoriales de la rénovation énergétique* ».

Aujourd'hui, l'appellation « plateforme territoriale de la rénovation énergétique » revêt plusieurs réalités :

1. les PRIS déployés partout sur le territoire et qui ont des missions d'information et de conseil auprès des ménages, sur les plans juridique, technique et financier
2. les plateformes soutenues par l'Ademe suite aux appels à manifestation d'intérêt (AMI) lancés par l'agence et les conseils régionaux depuis fin 2013<sup>4</sup>. Dans ce cadre, des acteurs locaux ont développé des dispositifs expérimentaux de plateforme visant à remédier aux lacunes de l'offre privée en proposant des services d'accompagnement des ménages ou de montée en compétences des professionnels.

Dans ce qui suit, on désignera ces deux réalités respectivement par PRIS et PTRE-AMI.

Au regard de ce qui précède, les missions des PRIS font clairement partie du SPPEH gratuit.

En revanche, en ce qui concerne les missions des PTRE-AMI, il convient de faire la part des choses entre les missions d'accompagnement direct, qui ne relèvent pas du SPPEH gratuit, et les missions d'animation, qui rentrent dans le cadre fixé par l'article L232-2 pour le SPPEH gratuit.

En outre, il convient de noter que le législateur, lorsqu'il a précisé les contours du SPPEH à l'occasion de la LTECV, a fait une distinction entre les missions d'accueil/information/conseil qui **doivent** être assurées par les PTRE, et les missions d'animation qui **peuvent** être assurées par les PTRE.

Dans le chapitre précédent, nous avons fait le choix de considérer que l'animation des professionnels par des structures publiques faisait partie du SPEEH, mais relevait avant tout d'un travail en réseau à organiser au niveau régional par la région. Par ailleurs, le législateur a lui-même évoqué ses missions d'animation des professionnels comme des missions optionnelles des PTRE : « *Ces plateformes peuvent favoriser la mobilisation des professionnels et du secteur bancaire, animer un réseau de professionnels et d'acteurs locaux et mettre en place des actions facilitant la montée en compétences des professionnels.* »<sup>5</sup>

Nous proposons donc de considérer que chacune des futures PTRE

- **doit** assurer les missions d'accueil/information/conseil, **d'une façon suffisamment homogène sur l'ensemble du territoire**
- **peut** assurer des missions d'animation **d'une façon variable selon les territoires**, en fonction des besoins locaux mais aussi et surtout **de la façon dont la région choisit** de mettre en œuvre sa mission d'animation des professionnels en faveur d'une offre privée adaptée notamment en matière d'accompagnement
- **peut** également, là aussi **d'une façon variable selon les territoires**, en fonction des choix des collectivités, intervenir dans les phases amont de repérage/identification/prise de contact.

4 Dans certaines régions, l'identification des plateformes s'est faite sans passer par un AMI

5 Article L232-2 du code de l'énergie issu de l'article 22 de la LTECV, déjà mentionné plus haut

Dans tous les cas, les plateformes devront travailler en réseau, entre elles et avec les autres acteurs locaux de la rénovation énergétique, de façon à bien articuler leur action propre avec celles de cette communauté.

#### AU TITRE DE LA MISSION D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE CONSEIL DU PARTICULIER

Les PTRE auront les responsabilités suivantes :

- Sensibilisation du grand public (exemples : participation fête de l'énergie, animations du type des défis « familles à énergie positives », participation à des événements de type salon de l'habitat et foires, stand dans les grandes surfaces de bricolage...)
- Accueil et orientation selon le principe du guichet unique
- Information de premier niveau à l'attention des ménages :
  - Présentation des aides mobilisables sur le territoire (aides nationales, régionales et locales, fiscalité, éco-prêt)
  - Présentation du rôle des acteurs et des étapes du projet
  - Explication des signes de qualité (qualifications et certifications)
  - Mise à disposition des listes des professionnels RGE du territoire avec leurs coordonnées
  - Informations juridiques adaptées aux besoins des ménages
  - Informations de premier niveau sur les solutions techniques adaptées au projet des ménages, à travers un diagnostic énergétique simplifié<sup>6</sup>.

#### AU TITRE DES MISSIONS D'ANIMATION VISANT À FAIRE ÉMERGER UNE OFFRE PRIVÉE ADAPTÉE

Les PTRE pourront typiquement réaliser les actions suivantes, en fonction des orientations fixées par la région

- Mobiliser les professionnels du bâtiment, de l'immobilier, du négoce, de la banque, des grandes surfaces de bricolage [...], via
  - des actions de communication ciblées
  - des prises de contacts bilatérales
- Animer des réseaux de professionnels volontaires dans ces différents métiers, à travers
  - des chartes d'engagement/partenariats

<sup>6</sup> La réalisation d'un diagnostic énergétique du logement est essentielle pour définir des travaux de rénovation énergétique pertinents, et suffisamment ambitieux du point de vue de la politique d'économie d'énergies. Les PTRE devront donc recommander cette première étape et informer des aides publiques pour le réaliser. On retient la proposition de l'Ademe consistant à considérer que le SPPEH gratuit peut inclure un diagnostic énergétique simplifié, sans visite sur site, dans la mesure où une telle évaluation peut aider le particulier à envisager sa rénovation énergétique, alors qu'il n'a pas encore pris de décision. A contrario, l'audit énergétique, qui inclut une visite sur site et des préconisations de travaux précises (cf. définitions proposées plus haut) relève de l'accompagnement et donc du secteur concurrentiel.

- l'échange d'informations favorisant la pro-activité vis-à-vis des ménages notamment ceux les plus susceptibles de faire des travaux
- des clubs de professionnels (artisans, architectes...)
- une assistance à la création de groupement d'entreprises
- Favoriser la montée en compétence des professionnels volontaires dans les différents métiers :
  - concevoir/diffuser directement ou via des partenaires des modules de sensibilisation/de formation
  - relayer les dispositifs nationaux (MOOC, FEEBat...) et régionaux.

## DANS LE CADRE DES OPÉRATIONS TERRITORIALISÉES

Les PTRE peuvent être sollicitées à l'initiative de la collectivité pilote (typiquement l'EPCI), notamment

- pour l'identification du parc et des publics-cibles, si elle dispose des moyens et compétences nécessaires
- pour des prises de contact téléphoniques voire des visites à domicile
- pour organiser des événements, réunions d'informations et de sensibilisation au plus près des publics-cibles...

La collectivité demandeuse devrait financer la PTRE dans ce cas, soit ponctuellement pour une opération, soit dans le cadre d'un partenariat plus large explicitant ces missions complémentaires et les financements correspondants apportés par la collectivité.

Dans tous les cas, la PTRE compétente sur le territoire concerné doit être informée de telles démarches, pour qu'elle puisse en tenir compte dans l'information qu'elle délivre aux particuliers, et dans l'animation des professionnels qu'elle assure le cas échéant. L'idéal est qu'elle soit étroitement associée à l'opération dès sa conception. Le travail local d'animation des professionnels doit trouver dans ces opérations une traduction concrète sous la forme d'une offre adaptée aux besoins de rénovation du territoire/des publics cibles. Cette offre doit être valorisée à travers la démarche, y compris dans les contacts que peut avoir la PTRE avec les particuliers en dehors des prises de contact organisées pour l'opération. La PTRE doit pouvoir ainsi renseigner ces particuliers sur les dispositifs spécifiques mis en place dans le cadre de l'opération, pour les travaux eux-mêmes le cas échéant, mais aussi en matière d'accompagnement et de financement (aides et prêts spécifiques éventuels) – y compris si ces dispositifs émanent d'acteurs régionaux ou nationaux (ex : société de tiers financement régionale, expérimentation nationale, partenariat avec de grands acteurs privés, etc.).

Remarque : la mission a ainsi fait le choix de considérer que, sur un territoire donné, c'est la même plateforme qui assure les missions d'accueil/information/conseil et, le cas échéant, les missions d'animation des professionnels voire de repérage/identification. Elle a examiné une alternative consistant à distinguer plusieurs types de plateformes assurant les différents types de missions sur les mêmes territoires (typiquement, des missions d'information et des missions d'animation), mais n'a pas retenu cette solution, car si celle-ci offrait la possibilité d'adapter les périmètres aux types

de missions et aux structures préexistantes, elle était plus complexe et moins lisible, alors même que la notion de PTRE vise à créer des structures plus intégrées au bénéfice du particulier (notion de guichet unique).

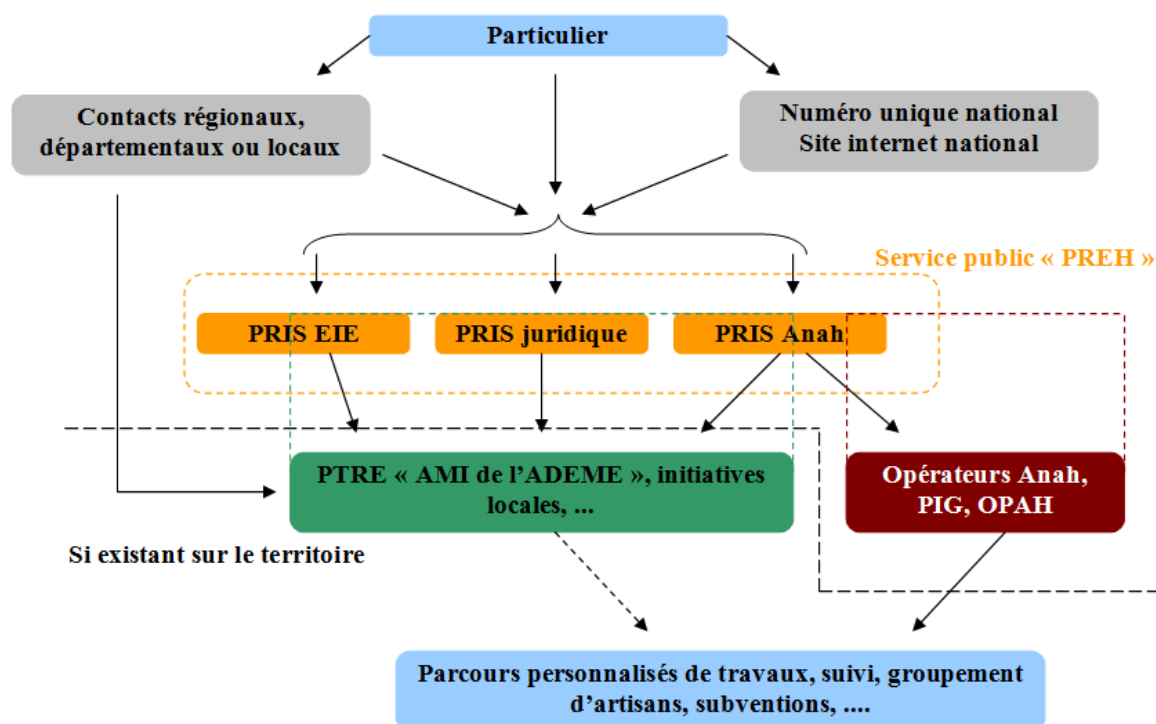
Selon l'article L232-2 du code de l'énergie, les PTRE « sont prioritairement mises en œuvre à l'échelle d'un ou de plusieurs établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Ce service public est assuré sur l'ensemble du territoire. »

Ainsi, **les périmètres des futures PTRE ont vocation à couvrir tout le territoire, sans se recouvrir, et sans scinder le territoire d'un EPCI à fiscalité propre.**

## SECTION 2 : STRUCTURE ET ORGANISATION DES PLATEFORMES TERRITORIALES DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

### 1. UN PAYSAGE COMPLEXE

Le schéma ci-après illustre la complexité de l'organisation actuelle.



*Organigramme de l'organisation actuelle*

*Remarque : en pratique, lorsqu'une PTRE-AMI existe, elle assure en général les fonctions de PRIS EIE, PRIS juridique et PRIS-Anah.*

Les principales structures qui assurent aujourd'hui les missions dévolues par la loi aux PTRE sont :

- les points rénovation info-service (PRIS) mis en place dans le cadre du PREH et qui assurent les missions gratuites d'accueil, information, conseil neutre et indépendant à tous ménages. L'organisation des PRIS est très hétérogène, mais couvre néanmoins tous les territoires et tous les publics ;
- les plateformes issues des AMI de l'Ademe. Ces plateformes ont été créées avec l'objectif de compléter le service d'information assuré par les PRIS de manière à inciter les ménages à concrétiser des rénovations énergétiques ambitieuses, notamment en les aidant à optimiser leur plan de financement, et en renforçant leur accompagnement. Elles ont ainsi plutôt vocation à intervenir en aval du conseil prodigué par les PRIS mais leurs missions sont finalement assez hétérogènes et elles sont parfois intégrées aux Espaces Info Énergie.

Par ailleurs

- les opérateurs de l'Anah jouent un rôle important d'accompagnement, pour les seuls publics éligibles à ses aides
- les régions jouent un rôle majeur dans le déploiement de programmes sur toute la chaîne de valeur de la rénovation énergétique. Parmi les types de programmes soutenus, on peut citer le tiers-financement (cf. plus loin)
- des EPCI de différentes tailles et notamment les métropoles, communautés urbaines ou d'agglomération, prennent également des initiatives
- des initiatives privées viennent compléter cette offre et tendent à se diversifier, soit en amont du conseil : repérage, diagnostic de territoire, soit en aval : accompagnement. Parmi les professionnels de l'accompagnement, citons les architectes, dont le conseil national de l'ordre propose un « forfait rénovation », et les entreprises certifiées RGE travaux « offre globale », qui sont susceptibles de proposer des audits énergétiques puis d'accompagner les ménages jusqu'à l'achèvement des travaux.

## • 2. LES PRIS

Les missions d'accueil/information/conseil sont aujourd'hui assurées par les points rénovation info-service (PRIS) mis en place dans le cadre du plan de rénovation énergétique de l'habitat (PREH) de 2013 et qui proposent une information neutre, gratuite et indépendante à tous ménages. L'organisation des PRIS est très hétérogène, mais couvre néanmoins tous les territoires et tous les publics. Trois types de PRIS interviennent :

- les PRIS juridiques répondent aux questions des locataires
- les PRIS-EIE (désignés plus simplement par EIE dans ce qui suit) délivrent une information généraliste (technique et financière)
- les PRIS-Anah s'adressent aux ménages précaires.

Ces trois types de PRIS sont en général des structures distinctes ; dans les rares cas où les trois types d'information sont dispensés par une même structure, on parle de PRIS unique.

Ainsi, l'information passe par des structures différentes selon que le ménage est éligible aux aides de l'Anah ou non.

- Pour les ménages **non précaires**, elle passe par des structures très diverses (ADIL, ALE, CAUE, autres associations, collectivités qui portent des EIE, ...) dont les autres activités sont également très variées (animations diverses, conseils aux collectivités, conseils sur le logement, voire accompagnement des ménages...) et le périmètre d'intervention variable (départemental voire interdépartemental, infra-départemental à l'échelle d'un ou plusieurs EPCI).
- Pour les ménages **précaires**, elle passe par plusieurs types d'acteurs, majoritairement les DDT(M) et les ADIL, toutefois le rôle de ces PRIS-Anah dépend de la présence ou non d'une opération programmée (PIG, OPAH...) sur le territoire :
  - en secteur programmé, une mission de suivi-animation est systématiquement mise en place ; elle est assurée soit par la collectivité pilote, soit (cas le plus fréquent) par un opérateur retenu sur appel d'offres et intégralement financé par cette collectivité. Les missions d'information et conseil sont essentiellement remplies par cet opérateur. Les PRIS-Anah jouent dans ce cas un rôle très atténué de mise en relation avec l'opérateur et d'information générale sur les aides financières



- en secteur diffus (hors opération programmée), les PRIS-Anah ont des missions d'information et de conseil un peu plus développées qu'en secteur programmé ; toutefois la qualité de l'information technique reste très généraliste, à la différence des informations fournies par les EIE. Un conseil technique plus précis est ensuite assuré par l'opérateur de l'Anah sur le territoire, qui réalise également une mission d'accompagnement du ménage dans les travaux, financée par le ménage avec une aide de l'Anah. En effet, l'Anah conditionne ses aides à un accompagnement réalisé par un tel opérateur et comprenant a minima une mission d'audit thermique, d'ingénierie financière et administrative ainsi qu'une assistance à la maîtrise d'ouvrage du projet de travaux.

## ZOOM SUR LE RÉSEAU DES PRIS

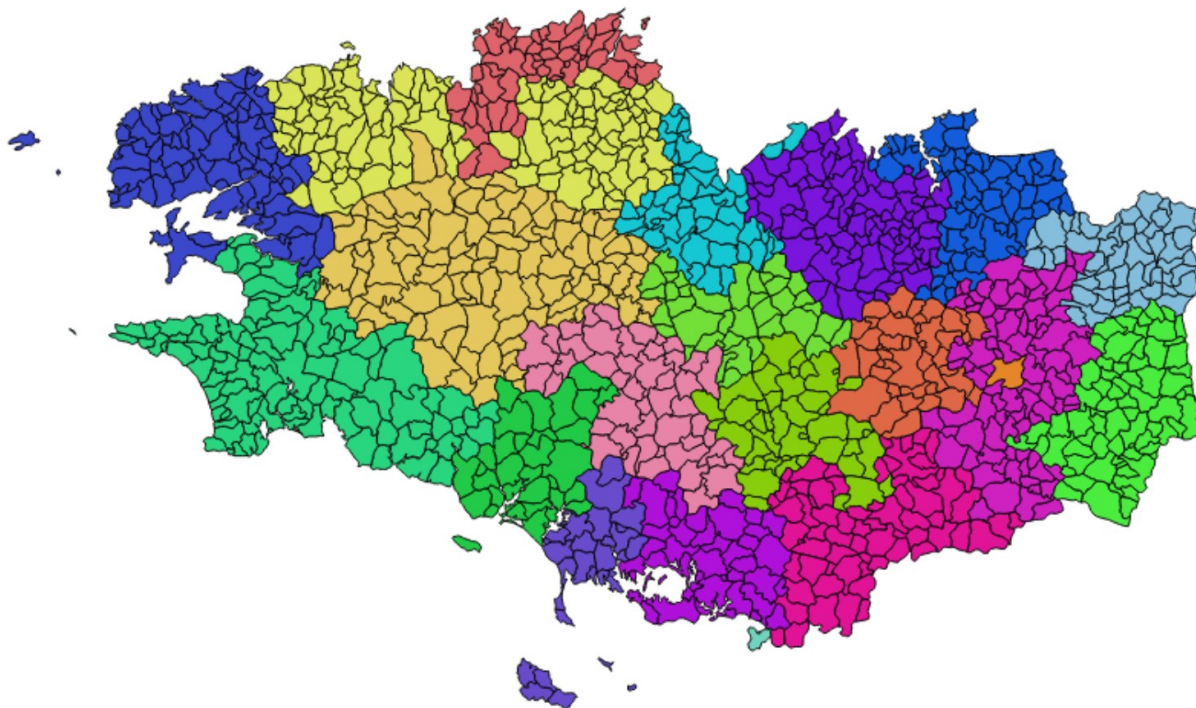
Afin d'orienter les propriétaires souhaitant réaliser des rénovations énergétiques, le principe du guichet unique a été mis en place dès 2013 : un service téléphonique unique au niveau national, le 0 808 800 700 et le site internet <http://renovation-info-service.gouv.fr/> permettent d'orienter le ménage vers le PRIS de proximité correspondant à sa situation : ménage précaire ou non.

The screenshot shows the user interface of the renovation-info-service.gouv.fr website. At the top, there is a navigation bar with four main sections: 'L'ÉCO-RÉNOVATION' (with a house icon), 'JE M'INFORME' (with an information icon), 'J'AGIS' (with a person icon), and 'JE PARTAGE' (with a share icon). Below this, the main content area is divided into several interactive tiles. On the left, there is a large blue tile with the text 'Isolation, chauffage... Vous souhaitez faire des économies d'énergie ? Bénéficiez d'un rendez-vous personnalisé avec un conseiller.' and a button that says 'JE SOUHAITE ÊTRE RAPPELÉ'. To the right of this is another blue tile with a person icon and the text 'JE PRENDS CONTACT AVEC UN CONSEILLER' and 'Un service gratuit des pouvoirs publics'. Below these are four smaller tiles: a red one for 'MES AIDES FINANCIÈRES', a red one for 'DANS LES DOM' (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Mayotte, La Réunion), a grey one for 'JE CHERCHE UN PROFESSIONNEL RGE', and a white one with a photo of a family. The footer contains logos of partner organizations (France, ADENE, Agence nationale de l'habitat, anil, Développement durable) and a list of website links: > logement.gouv.fr, > developpement-durable.gouv.fr, > data.gouv.fr, > legifrance.gouv.fr, > service-public.fr, > gouvernement.fr, > france.fr.

Page d'accueil du site internet <http://renovation-info-service.gouv.fr/>

Premier interlocuteur du particulier sur son territoire, le guichet unique local (PRIS) diffuse aux particuliers des informations relatives aux solutions de financements mobilisables, aux solutions techniques, aux professionnels capables de réaliser les travaux, mais aussi des conseils juridiques. Il est utile, pour comprendre la diversité du paysage des PRIS, de noter que :

- 389 structures sont aujourd’hui porteuses du service public, correspondant à 471 PRIS (1 structure pouvant porter plusieurs PRIS : technique, juridique ou Anah. Une structure est par exemple une ALEC, une ADIL, une association, une DDT...)
- Les EIE sont très majoritaires, ce qui s’explique par un maillage plus fin sur certains territoires. Ces PRIS sont financés par l’Ademe (13 millions d’euros annuels), les régions (13 millions d’euros annuels) et les autres collectivités locales (7 millions d’euros annuels)
- Les structures porteuses des PRIS sont également très diverses et dépendent fortement de la mission portée :
  - les EIE reposent sur un socle associatif fort (structures fonctionnant sous le statut association loi 1901) : 56% des EIE sont portés par des associations telles que les ALEC, ADIL, CLCV, CPIE, SOLiHA...
  - les PRIS juridiques s’appuient quasi-exclusivement sur les ADIL.
  - les PRIS-Anah sont majoritairement portés par les DDT(M) (39 cas), les ADIL (43 cas) et les collectivités (37 cas) pour 139 PRIS-Anah recensés.
- Chaque point du territoire est couvert par un EIE, et par un PRIS-Anah. Concernant les PRIS juridiques, 81 départements possèdent une ADIL. Dans les autres départements, les particuliers ont accès à l’information via l’ADIL d’un département voisin.



*Carte représentant la couverture intégrale de la région Bretagne par des Espaces Info Énergie (EIE)*

Le réseau actuel des PRIS représente un peu plus de 600 ETP :

- EIE : 450 Conseillers info énergie,
- PRIS-Anah : 140 conseillers Anah, en moyenne à mi-temps, soit environ 70 etp
- PRIS juridiques : près de 700 collaborateurs ADIL en moyenne à 15% sur ces sujets, soit environ 100 etp.

Ces conseillers assurent les missions définies dans le cadre du PREH et présentées plus haut.

## QUELQUES EXEMPLES D'ORGANISATION TERRITORIALE

Les exemples qui suivent ont été sélectionnés à la fois pour illustrer la diversité des situations existantes, et pour inspirer l'organisation future. C'est pourquoi, à la fin de chaque exemple, un tableau récapitule les avantages et inconvénients d'un tel modèle d'organisation.

### UN GUICHET UNIQUE DÉPARTEMENTAL : CAS DE CERTAINES ADIL

#### Le réseau Anil/ADIL dans le cadre du PREH :

Dans le cadre de sa mission prévue par l'article L.366-1 du code de la construction et de l'habitation, le réseau Anil/ADIL apporte une information sur l'ensemble des questions liées au logement. Implantées dans 81 départements, les ADIL ont dispensé en 2016 plus de 820 000 consultations sur l'ensemble des thématiques dont les rapports locatifs, l'accession à la propriété, l'accès et le maintien dans le logement, l'habitat dégradé, la copropriété, l'investissement locatif et la rénovation énergétique de l'habitat. Les ADIL s'appuient sur le centre de ressources de l'Anil pour offrir une information fiable et homogène ainsi qu'un conseil complet, neutre et gratuit sur toutes les questions juridiques, financières et fiscales des ménages.

L'implantation du réseau Anil/ADIL et son organisation partenariale lui offrent la possibilité d'informer les différents publics à la fois sur les dispositifs nationaux mais également sur les politiques locales liées au logement. Par exemple, dans le cadre du PREH, les ADIL s'attachent à recenser les aides nationales et locales disponibles sur les territoires afin d'apporter un conseil personnalisé aux ménages. L'Anil centralise ces informations et les met à disposition sur son site.

Afin d'apporter l'information logement au plus près des besoins des populations, notamment les plus fragiles, les ADIL disposent de 120 implantations sur l'ensemble du territoire et assurent également des permanences dans près de 1 000 lieux, comme dans les mairies, les CCAS, les maisons de services au public, les points d'accès au droit, les maisons de justice...

Fortes de leurs missions, les ADIL se sont mobilisées lors de la mise en place du PREH en 2013 pour devenir Points Rénovation Info Service ; elles représentent aujourd'hui 90% des PRIS sur les sujets juridiques, les autres étant portés par des collectivités ou des EIE. Toutes les ADIL sont désignées PRIS juridiques ; 43 d'entre elles sont également PRIS-Anah (c'est-à-dire qu'elles répondent également aux ménages éligibles aux aides de l'Anah) et 12 sont également EIE (c'est-à-dire qu'elles répondent aux questions financières et techniques des publics non éligibles aux aides de l'Anah). Depuis septembre 2013, plus de 270 000 consultations d'ADIL ont porté sur la rénovation énergétique, ce qui représente de l'ordre de 10% des consultations du réseau. Au-delà de leur rôle de PRIS, les ADIL sont à même de donner une information sur la rénovation énergétique à l'occasion de rendez-vous sur d'autres thèmes. Ainsi, elles sensibilisent à cette question les ménages rencontrés dans le cadre des consultations sur l'accession à la propriété, les rapports locatifs, la copropriété, l'adaptation du logement ou la rénovation en général et leur font connaître les aides existantes en faveur de la rénovation énergétique. L'approche globale des ADIL sur le logement leur permet d'apporter une information large mais également de repérer les ménages les plus fragiles confrontés à des problèmes d'indécence du logement ou de précarité énergétique.

On dénombre plusieurs départements pour lesquels l'ADIL est PRIS unique. Elle joue ainsi sur ces territoires un vrai rôle de guichet unique, gage de simplicité et de lisibilité pour le ménage qui peut

trouver au travers d'un seul interlocuteur des réponses à l'ensemble des thématiques de la rénovation énergétique mais aussi plus largement du logement.

Le cas de l'ADIL du Puy de Dôme (63) en est un exemple significatif. 5 juristes et 3 conseillers techniques y assurent les missions de conseil, essentiellement par téléphone (72% de l'activité), mais également en face-à-face grâce à 5 permanences réparties sur le département.

L'orientation du particulier vers un conseiller juridique ou technique se fait directement à l'accueil de l'ADIL en fonction du sujet. Le revenu n'est pas un critère d'orientation au départ, ce qui permet de gagner du temps dans la mise en relation avec le conseiller.

### L'ADIL, GUICHET UNIQUE DÉPARTEMENTAL

#### Points forts :

- Information de premier niveau homogène sur le département ;
- Guichet unique pour toutes les thématiques → très bonne lisibilité pour le ménage ;
- Mutualisation des effectifs ;
- Capacité à mettre en place des permanences délocalisées pour un bon maillage du territoire

#### Points de vigilance :

- Les départements dans lesquels l'ADIL joue le rôle de PRIS unique sont ceux dans lesquels les acteurs de l'information/conseil sont historiquement rares. Appliquer ce modèle à un département où plusieurs EIE maillent déjà le territoire nécessiterait un important travail de **conduite du changement**
- Intégrer la région dans la gouvernance de l'ADIL

### UN GUICHET UNIQUE LOCAL : LES MAISONS DE L'HABITAT OU ESPACES INFO HABITAT

Il s'agit de structures montées notamment à l'initiative d'EPCI de tous types ... et qui se positionnent comme un point d'entrée unique rassemblant toutes les compétences sur le logement. Elles ne sont pas nécessairement répertoriées comme PRIS, mais accueillent et regroupent dans leurs locaux plusieurs PRIS du territoire ou sont capables d'orienter les ménages vers le bon PRIS si celui-ci n'est pas hébergé. Cette synergie d'ensemble permet de proposer au ménage un lieu unique de rencontre avec l'ensemble des acteurs pouvant l'informer sur les questions d'amélioration énergétique du logement.

Exemples notables :

- La maison de l'habitat de Caen la Mer, centre de ressources sur l'habitat, assure des missions :
  - d'information auprès des habitants afin de les informer, conseiller et orienter sur toute question concernant l'habitat,
  - de soutien technique et juridique aux collectivités dans la mise en œuvre de leurs projets,
  - de mise en cohérence de la politique de l'habitat sur le territoire en termes d'animation, de développement des partenariats, de coordination de dispositifs...

- L'espace info habitat de Lorient est quant à lui identifié comme PRIS unique sur le territoire de l'Agglomération (il assure les missions d'EIE, PRIS juridique et PRIS-Anah), grâce aux partenariats noués avec l'Anah, l'ADIL 56 et l'ALOEN, agence locale de l'énergie de Bretagne Sud.

Ces deux exemples permettent de mettre en avant les différents modèles possibles qui ont été imaginés afin de regrouper le service public aujourd'hui souvent réalisé par trois entités distinctes, au sein d'un même lieu, et sous une mission commune. Ces initiatives ont su mettre en place la conduite du changement lorsque des structures différentes et avec des financements propres ont été regroupés dans des locaux uniques. Ces espaces peuvent regrouper des services dont les missions vont au-delà du PREH, comme par exemple les services habitat ou urbanisme des collectivités, permettant une prise en charge plus globale du ménage. Il faut cependant noter que ces initiatives sont souvent portées à un niveau intercommunal, et viennent alors rajouter un interlocuteur supplémentaire au niveau départemental. Par exemple l'ALOEN qui porte l'EIE au sein de l'espace info habitat de Lorient est également EIE pour d'autres communes, ce qui complexifie la lisibilité du maillage du service public au niveau du département.

### LA MAISON DE L'HABITAT, GUICHET UNIQUE LOCAL

#### Points forts :

- Point d'entrée unique sur toutes les thématiques, souvent bien au-delà du PREH
- Mise en synergie des acteurs locaux
- Permet de conserver les structures existantes sur le territoire.

#### Points de vigilance :

- Complexification du maillage du service public si on vient rajouter un nouvel échelon territorial
- Pas de visibilité sur le site national « rénovation info service » dans le cas où il ne s'agit pas directement d'un PRIS.

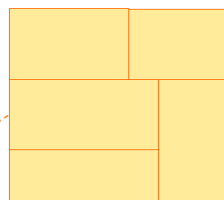
### UN GUICHET MULTIPLE : UNE MULTITUDE D'ACTEURS ET D'ORGANISATIONS

En fonction des territoires, l'organisation du réseau des PRIS peut être assez complexe, composée de plusieurs structures, ayant des missions et des zones d'actions très variées. C'est notamment le cas dans le département des Côtes d'Armor :

- l'ADIL22 est PRIS juridique sur une partie du département et, au-delà de cette mission, informe sur les aides financières à la rénovation et propose une information sur le logement. Le reste du département est couvert par deux structures d'échelle intercommunale qui sont à la fois PRIS juridique et EIE (et PTRE-AMI)
- les 5 EIE du département dispensent une information neutre et gratuite sur la rénovation et, au-delà, sont pour deux d'entre eux PRIS Anah et même, pour un d'entre eux, plateforme d'accompagnement intégré (PTRE-AMI)
- le CAUE 22 n'est pas PRIS mais propose des informations sur la rénovation énergétique et dispense, au sein de permanences, une information de proximité

- la DDT est PRIS-Anah sur une partie du département, le reste du département étant couvert par deux structures qui sont à la fois PRIS-Anah et EIE
- Les zones de chalandises des EIE ne suivent pas partout les limites départementales, voire même les limites régionales.

Une ADIL (plusieurs permanences) ainsi qu'un EIE assurent la mission de **PRIS juridique**

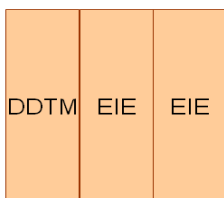


**PRIS EIE** : 5 plateformes de conseil neutre et gratuit dont deux ont des missions au-delà des informations techniques, : information juridique, information aux ménages modestes ou encore accompagnement

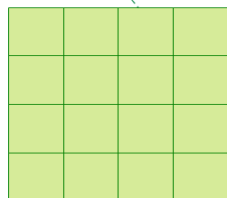


offre d'accompagnement tout au long du projet : « Renovation » s'adresse à 32 communes

**PRIS Anah + juridique + EIE et, au-delà, parcours de rénovation intégré**



La DDTM 22 et 2 EIE assurent la mission de **PRIS Anah**



CAUE  
+ très nombreuses permanences

### Coexistence des acteurs et des missions sur le département des Côtes d'Armor

On dénombre aujourd'hui environ 31 départements qui possèdent au moins 3 EIE. Ce constat est encore plus vrai si l'on s'intéresse aux départements possédant une métropole : le nombre de EIE est alors en moyenne de 4,8 par département. Un lien assez fort peu ainsi être fait entre la complexité de l'organisation territoriale et la structuration urbaine du territoire.

#### Le rôle des CAUE dans le PREH :

Les missions des CAUE sont vastes. Si ces organismes interviennent aujourd'hui majoritairement en conseil aux collectivités pour l'urbanisme et l'aménagement de leur territoire, ils peuvent aussi conseiller directement le particulier qui souhaite construire ou rénover.

À ce titre, les PRIS ont pu, dans certains cas, s'appuyer sur ces structures.

Sur les seules questions énergétiques, les CAUE se positionnent de multiples façons. Ils proposent des conseils qui croisent énergie et qualité architecturale pour des projets durables, qu'il s'agisse de

- favoriser la qualité énergétique et architecturale des constructions neuves, privées ou publiques
- accompagner des collectivités territoriales dans leurs politiques de maîtrise de

l'énergie et d'urbanisme durable, depuis la phase de diagnostic à la mise en place de plans d'action énergétiques

- former des travailleurs sociaux sur les questions de précarité énergétique
- aider les particuliers et les collectivités territoriales à économiser l'énergie ou à employer une énergie renouvelable
- aider les particuliers à la rénovation thermique des bâtiments anciens
- accompagner les acteurs de l'autoconstruction / de l'autopromotion sur les questions d'énergie.

## STRUCTURATIONS COMPLEXES

### Points forts :

- Un point de contact et un conseil au plus près des ménages
- Une forte mobilisation des acteurs locaux
- Une forte densité de conseillers
- L'expérience : 10 ans pour le réseau des EIE
- Certaines régions, notamment la Bretagne avec Bretagne Énergie, ont mis en place des outils numériques sur Internet afin de donner de la visibilité et de la lisibilité à ces structurations complexes.

### Points de vigilance :

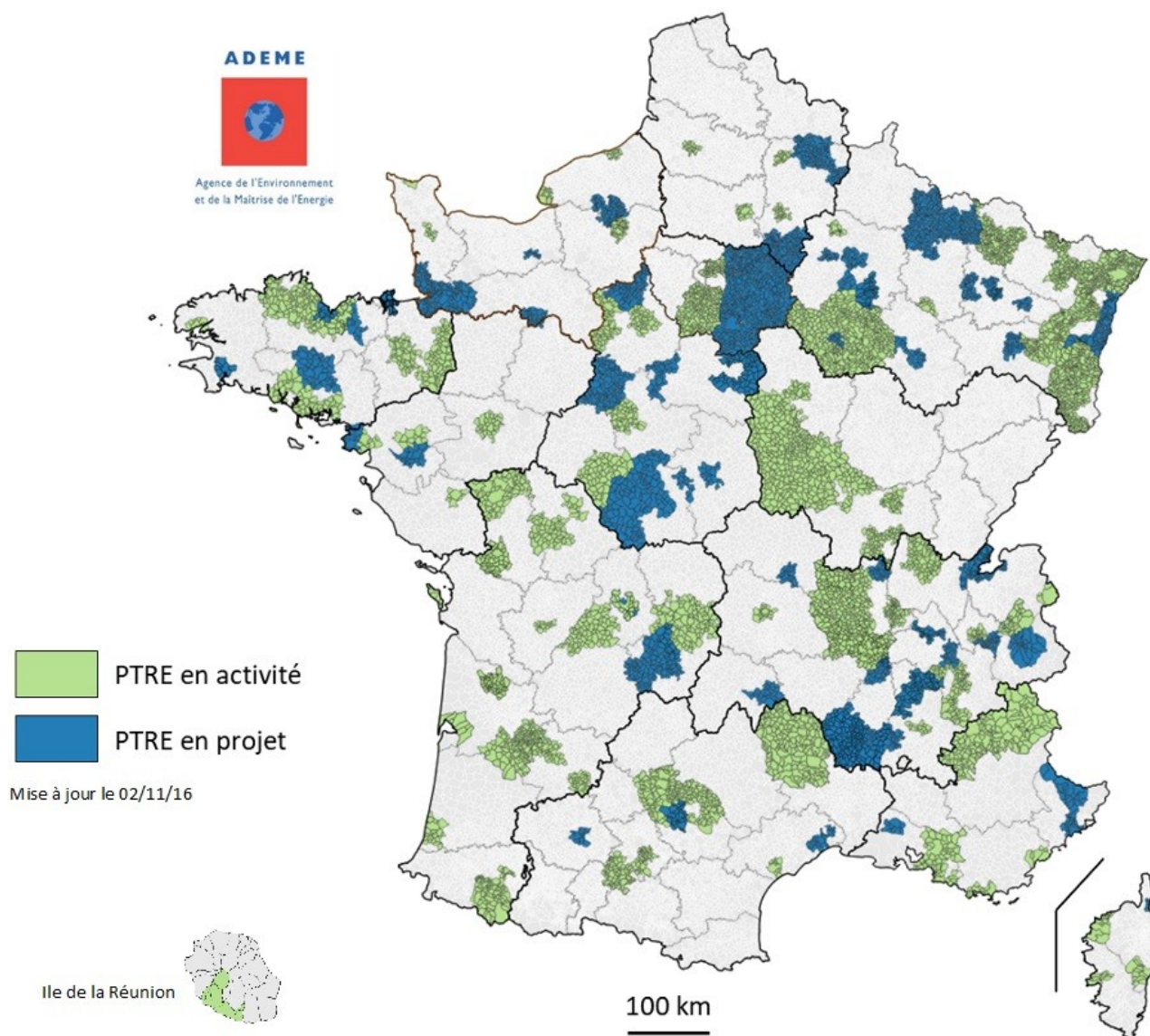
- Difficultés de lisibilité pour les ménages ;
- Un niveau de service et des orientations données qui peuvent être variables suivant les acteurs ;
- Derrière le terme EIE se cache une grande diversité dans les structures porteuses, à prendre en compte lorsque des évolutions dans les missions où les localisations seront envisagées.

Des informatives statistiques relatives aux contacts des PRIS avec les particuliers sont fournis en annexe A5.

## 3. LES PTRE ISSUES DES AMI DE L'ADEME

Les PRIS (notamment les EIE) délivrent des informations et conseils indépendants et gratuits, à la fois techniques (conseils sur le choix des travaux à réaliser, offres des professionnels) et financiers (aides et modes de financement). Sur de nombreux territoires, certains acteurs (collectivité, ville, département, région, métropole...) ont souhaité aller au-delà de ces missions constituant le socle de base, en créant une structure proposant par exemple un meilleur accompagnement du particulier, une offre de financement complémentaire, le regroupement d'artisans... Les formes et les missions de ces structures sont très diverses ; elles dépendent fortement des spécificités territoriales et de la volonté des porteurs de projets locaux. L'expérimentation en cours à l'initiative

de l'Ademe vise à développer, expérimenter et accompagner 300 plateformes (PTRE-AMI) sur le territoire national d'ici 2019. À fin novembre 2017, l'ADEME comptabilisait 151 plateformes de ce type.



PTRE-AMI au 1<sup>er</sup> décembre 2017 (source : ADEME – icare et consult)

Les services complémentaires proposés par ces structures se situent en général en aval des missions d'accueil/information/conseil dévolues au PRIS : typiquement, la réalisation d'un audit comprenant un programme de travaux, et un accompagnement tout au long du processus de travaux, depuis la définition des travaux jusqu'à la prise en main du logement rénové, en passant par le montage du plan de financement).

Il n'est pas rare que ces structures se soient constituées à partir d'EIE souhaitant aller au-delà des missions du socle de base, et que ces missions « PRIS » et les missions complémentaires spécifiques aux PTRE-AMI soient remplies par la même structure.

L'objectif étant d'aller vers un « guichet unique », dans la plupart des cas, lorsqu'une PTRE-AMI se constitue, elle prend en charge les missions de PRIS sur son périmètre d'intervention.



### UNE OPPORTUNITÉ POUR FÉDÉRER TOUS LES ACTEURS AUTOUR D'UN MÊME PROJET

Les auditions ont montré que la constitution d'une telle plateforme par la collectivité est une opportunité pour réunir l'ensemble des acteurs de terrain afin de les fédérer autour du sujet de la rénovation énergétique et de favoriser la collaboration des professionnels.

Les plateformes que nous avons interrogées essayent toutes de s'organiser avec les professionnels, leur mobilisation pouvant prendre la forme d'une collaboration entre la PTRE-AMI et les professionnels via une charte, et/ou la création de groupements d'artisans capables de réaliser ensemble une rénovation globale performante et qui seront mis en avant par la PTRE-AMI auprès des particuliers.

Les PTRE-AMI ont développé des pratiques d'affiliation des professionnels avec des documents plus ou moins engageants :

- en Île-de-France, la PTRE-AMI de l'Essonne (Rénover Malin) a créé une charte d'affiliation définissant les engagements des professionnels partenaires de la plateforme : lors de l'audition en 2016, 150 entreprises RGE avaient signé la charte d'affiliation et la création d'un "club des entreprises affiliées" était en cours
- en Auvergne-Rhône-Alpes, sur le territoire de la PTRE-AMI de l'Ardèche, une charte d'engagement des entreprises du bâtiment a vu le jour, ce qui a abouti à une convention de partenariat entre les deux organisations professionnelles (FFB et CAPEB) et la chambre des métiers pour valoriser les artisans
- la PTRE-AMI du Vendômois a utilisé une charte Négawatt, sorte de charte de confiance, pour entériner les engagements entre particuliers et professionnels
- La PTRE-AMI du Trièves a créé une charte directement accessible sur le site de l'EPCI, et dont les signataires sont mis en avant auprès des particuliers.

Face à certains risques, notamment en termes d'assurances pouvant freiner l'émergence de groupements d'artisans, la PTRE-AMI Simoly en Région Auvergne-Rhône-Alpes a mis en place un partenariat avec le Parc Eco Habitat-Cluster, afin de proposer un accompagnement assurantiel, juridique et marketing aux entreprises locales qui souhaitent se constituer en groupement. Une communication attire l'attention des entreprises sur l'intérêt des groupements pour accéder à de nouveaux marchés.

### LA MISE EN PLACE DE DÉMARCHES PROACTIVES POUR SUSCITER LA DEMANDE

Une plus-value des PTRE-AMI est l'adoption de démarches proactives pour faire connaître le service auprès des particuliers. Au-delà de la distribution de flyers, de la mise en place d'un site internet, d'affichage sur le territoire ou de publicité dans les cinémas locaux, les PTRE-AMI sont nombreuses à proposer des actions de terrain comme des balades thermographiques, des visites sur chantiers ou des événements thématiques. Pour attirer les particuliers, la PTRE-AMI de l'ADIL du Loiret en région Centre-Val de Loire a réalisé une thermographie aérienne sur l'ensemble de l'agglomération et a invité les ménages à prendre rendez-vous avec le conseiller pour découvrir le résultat. Ainsi, ce dernier saisit l'occasion pour sensibiliser le ménage à la rénovation énergétique

du logement et lui délivre les informations nécessaires sur les dispositifs disponibles, afin de faciliter son passage à l'acte. Au sein de l'agglomération Valence Romans, la PTRE-AMI Rénov Habitat Durable a créé une "Rénov habitat mobile" pour informer les citoyens sur les énergies renouvelables et la rénovation énergétique à travers des animations délocalisées. En Région PACA, l'ALEC de Marseille travaille avec les grandes surfaces et les banques pour qu'elles relaient l'information auprès de leurs clients, l'objectif étant de créer un réseau de professionnels partenaires de la PTRE-AMI pour la communication et l'animation sur le territoire.

## LES FAIBLESSES ET PISTES D'AMÉLIORATION

### LE PROBLÈME DE L'ÉVALUATION EN L'ABSENCE D'INDICATEURS ET D'OUTILS PARTAGÉS

La majorité des auditionnés (PBD, Teksial, FLAME, AMORCE, Anah et autres) rencontrent la même difficulté que nous pour évaluer les plateformes : les PTRE-AMI sont trop récentes, d'autant plus que la mise en place de ces PTRE-AMI demande du temps et que les projets de rénovation s'inscrivent dans un temps long.

FLAME, AMORCE et Teksial regrettent qu'un socle minimal d'outils ne soit pas mutualisé au niveau régional. A ce sujet, la région Bourgogne-Franche-Comté remarque que les collectivités infra régionales sont attachées à leurs propres dispositifs et craignent une perte de visibilité et une diminution de leurs actions, même si elles reconnaissent l'intérêt de se réunir autour d'objectifs communs et de fédérer les compétences autour d'un service homogène.

### L'INQUIÉTUDE CONCERNANT LA PÉRENNITÉ FINANCIÈRE DES PTRE-AMI

Une inquiétude partagée par de très nombreux acteurs (FLAME, Ademe, FNCAUE, régions Bourgogne-Franche-Comté, Pays de la Loire, Occitanie, ALEC Marseille, ADIL Loiret, Rénover Malin) concerne la pérennité financière des PTRE-AMI, compte tenu du souhait affiché par l'Ademe de s'en désengager. La région Occitanie précise qu'il est impossible d'atteindre une rentabilité économique en 3 ans sur un chantier aussi long, ce temps ne suffisant qu'à la phase d'installation des structures. Les besoins financiers des PTRE-AMI devraient être moindres dans les années à venir au niveau du développement des outils et des méthodologies, mais existeront toujours pour le financement des personnels.

## MODÈLES DE PTRE-AMI

La démarche d'expérimentation des PTRE-AMI a conduit à des propositions très variées selon les territoires, les acteurs en présence, les dispositifs existants, l'impulsion et la vision des collectivités (régions, métropoles ou collectivités plus petites).

Afin de présenter une vision synthétique de ces différents modèles, nous proposons de les regrouper en cinq modèles types :

- les plateformes "opérationnelles", les plus nombreuses, qui accompagnent directement les particuliers, en s'appuyant le plus souvent sur les EIE du territoire, ceux-ci faisant partie intégrante des plateformes

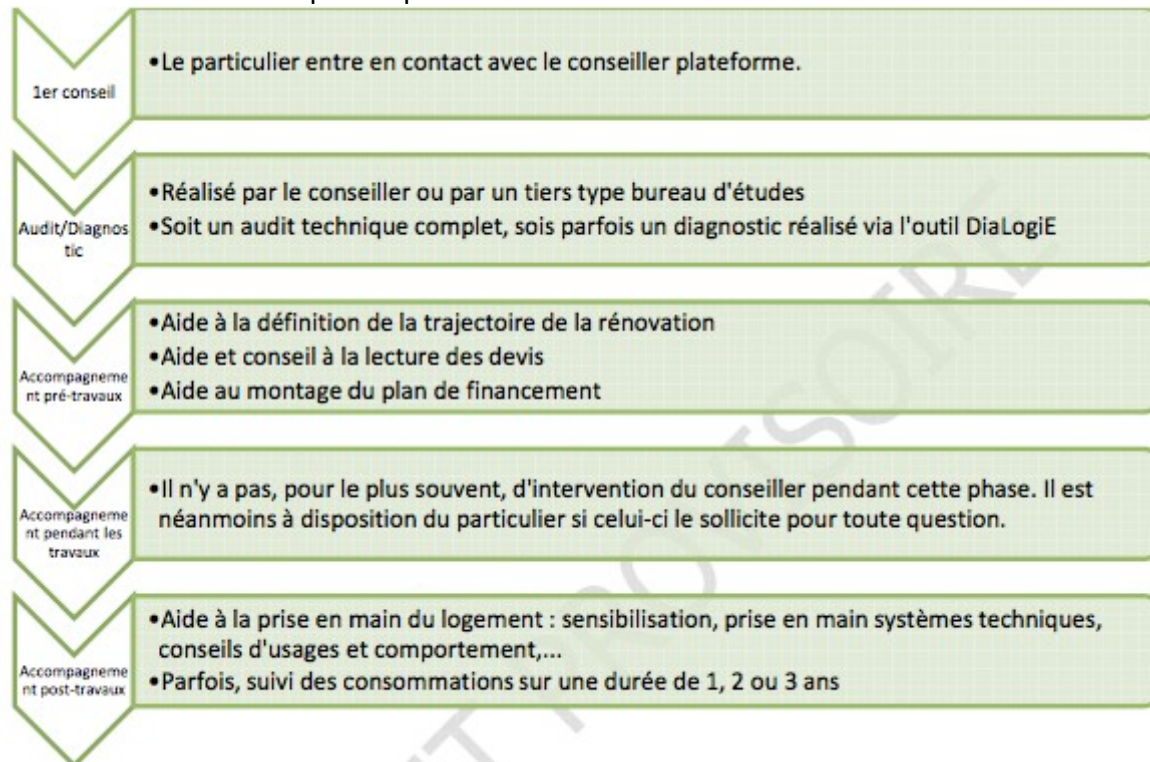
- le modèle "DORÉMI", qui vise une rénovation globale ambitieuse (BBC) des maisons individuelles construites avant 1975, en s'appuyant sur les artisans organisés en groupements et en s'inspirant des travaux développés par l'institut Négawatt
- le modèle "animateur", s'appuyant sur les réseaux existants du territoire, sans lien direct avec le particulier
- les plateformes urbaines dites "COPRO" travaillant sur la mobilisation des copropriétés
- les modèles "intégrés", le plus souvent développés à l'échelle régionale et dont l'objectif est de regrouper l'ensemble des services dans un même outil, qu'il soit informel ou matérialisé par la création d'une structure juridique spécifique et dédiée.

Ces différents modèles sont déclinables et les différentes expériences entrent plus ou moins précisément dans cette classification, mais il nous semble que ces 5 approches recourent largement la réalité et permettent de présenter les différents choix possibles ainsi que les avantages/inconvénients de chacun d'entre eux.

Au-delà de ces 5 approches organisationnelles différentes, il existe aussi des différences en matière d'objectif énergétique, de typologie de logement ou de public visé, mais on remarquera qu'ils recourent souvent cette proposition de classement. Ainsi, les plateformes de type "intégré" ou "DORÉMI" visent en général une rénovation énergétique très performante alors que les plateformes "animateur" sont plus souples quant aux objectifs qualitatifs visés, recherchant le plus souvent un objectif de volume.

## LE MODÈLE OPÉRATIONNEL

Dans ce modèle, le plus répandu, le service est similaire à celui délivré par les EIE mais un peu plus poussé. Les différentes étapes du particulier sont les suivantes :



Conditions de réussite de ce modèle opérationnel :

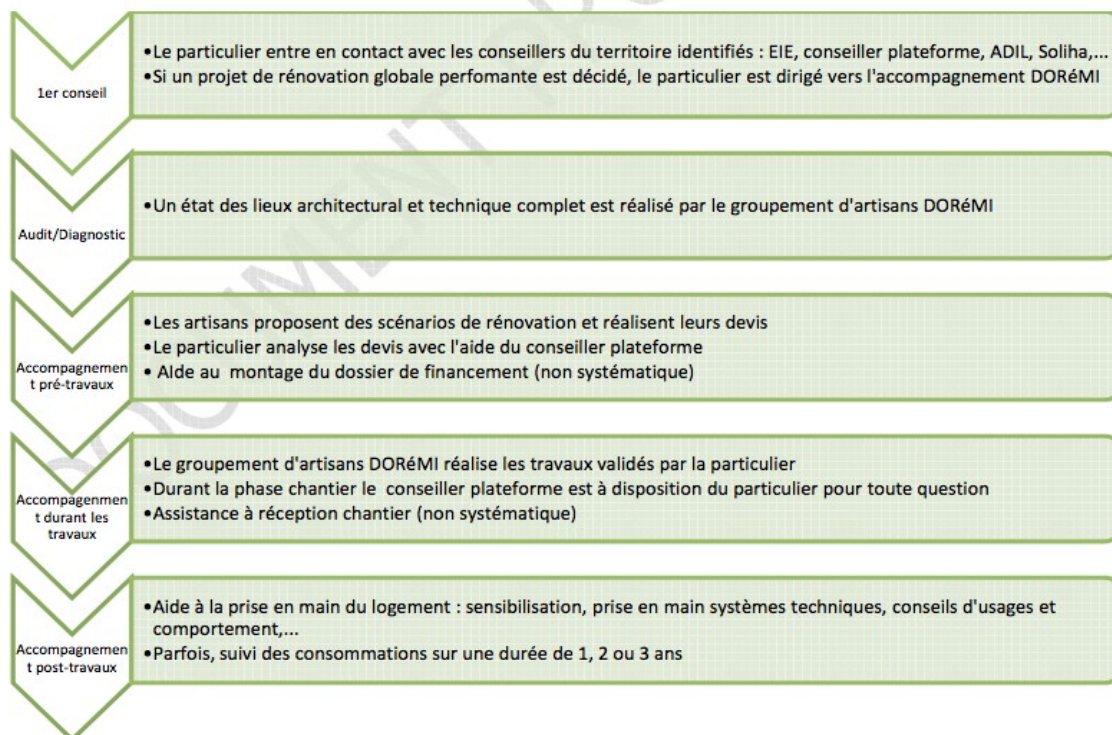
- définition d'objectifs clairs (niveau de performance) et adaptation des moyens à ces objectifs
- limiter les missions de la plateforme à des taches aujourd'hui non réalisées par d'autres acteurs
- cibler les publics et typologies de bâtiment (exemple : classes F et G)
- mutualiser la communication et les outils opérationnels (plan de financement, diagnostic...)

## LE MODÈLE "DORÉMI"

Le dispositif DORÉMI (Dispositif Opérationnel de Rénovation Energétique des Maisons Individuelles) est un outil de formation-action développé par l'institut Négawatt et Enertech. Le principe est la création de formation de groupements d'artisans à la réalisation de rénovations performantes globales élevées, rénovation lourde niveau BBC, ciblant les maisons individuelles. Le dispositif propose par ailleurs une formation pour l'animateur territorial, nécessaire à sa bonne mise en place et à la fédération d'un réseau d'acteurs.

DORÉMI propose d'atteindre la massification en réalisant la montée en compétences des artisans, le développement des groupements, l'atteinte de niveaux de performance élevés grâce à des scénarios de travaux adaptés et une mutualisation des compétences.

Actuellement, les PTRE-AMI appliquant ou s'inspirant fortement du dispositif DORÉMI sont plus souvent dans une logique d'exemplarité que de massification. Il faut que les premiers chantiers se fassent et que la dynamique des professionnels se mette en place pour accélérer le rythme des rénovations.



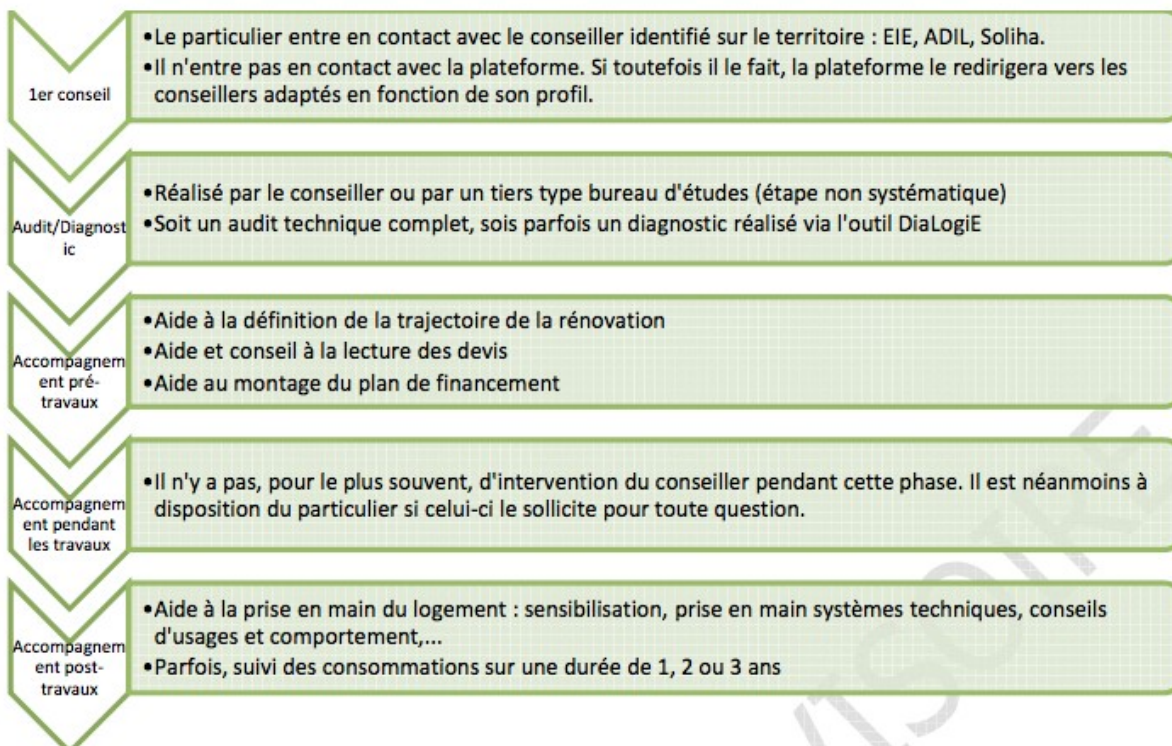
Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vise une ambition (BBC réno) compatible avec les objectifs 2050</li> <li>- S'appuie sur les artisans en réduisant les coûts directs d'ingénierie et accompagnement</li> <li>- Vise la massification grâce à la formation des groupements sans impact direct sur le coût pour la collectivité</li> <li>- Les chantiers école assure le double rôle de formation et d'exemplarité</li> <li>- Intégration de matériaux biosourcés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BBC potentiellement trop ambitieux ? Rénovation globale lourde</li> <li>- Quid des ménages modestes ? Et les ménages précaires ?</li> <li>- Identifié trop "militant" par certains acteurs, notamment les fédérations professionnelles</li> <li>- Trop studieux ou rigide pour les artisans ?</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprentissage progressif de la filière professionnelle, à même de répondre aux objectifs de massification - coût de l'énergie</li> <li>- Rénovation par étape, BBC compatible, possible</li> <li>- Efficacité économique plus élevée de la démarche de rénovation globale peut s'imposer progressivement</li> <li>- Scénario nW 2017-2050 ! Rénovations de 780 000 logements BBC/an à prévoir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrêt des subventions ADEME-Région, nécessaire à l'animation du dispositif - coût de l'énergie</li> <li>- Rénovation globale identifiée comme un marché de niche réservé aux propriétaires déjà motivés ?</li> <li>- Difficultés croissante avec les organisations professionnelles (notamment sur les questions de formation)</li> </ul>

#### Conditions de réussite du modèle DORÉMI :

- associer les professionnels au pilotage de la démarche
- limiter le travail de la plateforme à l'animation de la démarche et à l'ingénierie financière
- cibler les publics et typologies de bâtiment
- mutualiser la communication et les outils opérationnels.

#### LE MODÈLE "ANIMATEUR"

Dans le modèle animateur, la plateforme se considère comme animateur de réseau : le parcours d'accompagnement du particulier est le même que dans le modèle "opérationnel", la différence réside seulement dans le fait qu'il n'y a pas d'interaction directe entre la PTRE "animateur" et le particulier.



La PTRE-AMI se place en fédérateur de réseau et se concentre sur les relations entre les différents acteurs : professionnels du bâtiment, établissement bancaire, élus, syndicats de copro... Une des forces de ce modèle est la mise en commun des structures existantes qui permet de ne rien créer

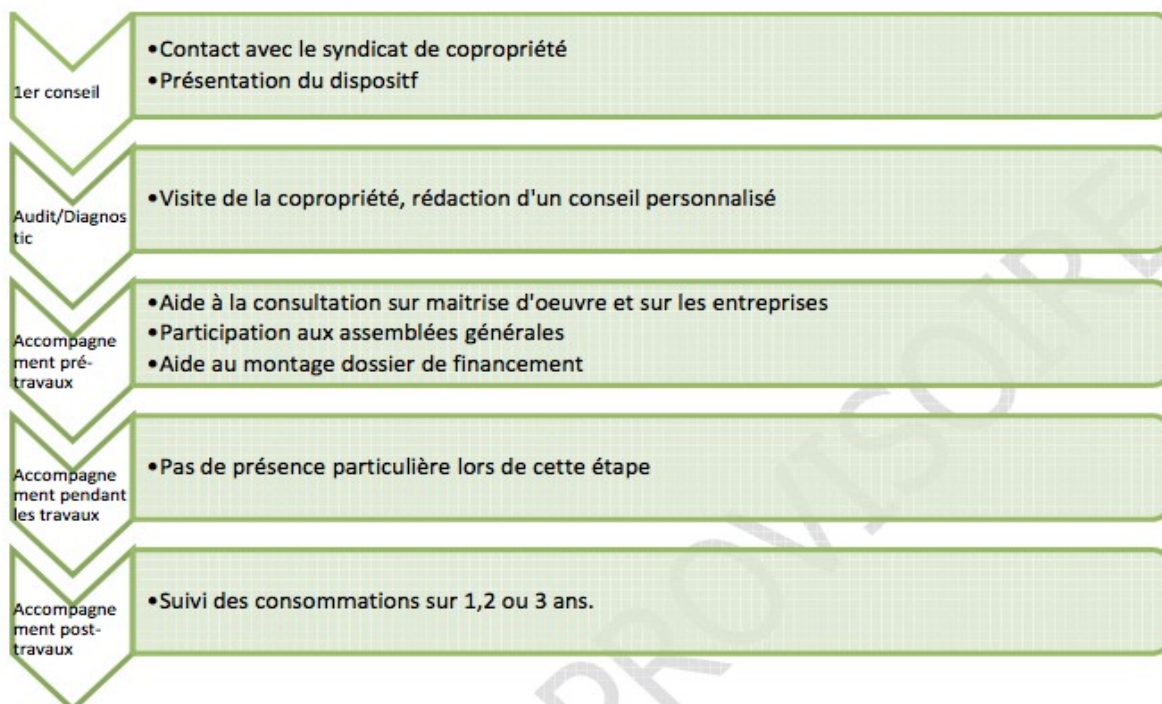
en supplément. Les compétences des acteurs déjà présents sur le territoire sont mutualisées et coordonnées.

Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très complémentaire des EIE dans la mesure où l'action de ceux-ci est renforcée</li> <li>- Indépendance vis-à-vis de ces acteurs</li> <li>- Réflexion sur tous les acteurs de la réno pour rendre le marché autonome à l'avenir - Pas d'intervention directe concurrentielle</li> <li>- Temps concentré sur l'animation du réseau, permettant une plus grande efficacité, moins d'ETP, pas de temps sur l'accompagnement du particulier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N'apporte pas de force opérationnelle supplémentaire, il faut donc renforcer les autres acteurs dans le même temps selon le progression de la demande.</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des dynamiques entre acteurs, faire changer les états d'esprits</li> <li>- Emergence d'une organisation future possible par rapprochement entre acteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inertie au démarrage - lenteur de l'émergence d'une dynamique (convaincre les élus que ça avance quand même...)</li> <li>- Acteur supplémentaire devant être financé sans évaluation quantitative de son action - sa pérennité dépend du financement public</li> </ul>

Conditions de réussite du modèle « animateur » :

- forts moyens de communication
- objectifs de performance modestes
- partenariat avec les acteurs en place.

## LE MODÈLE "COPRO", SPÉCIFIQUE AU CONTEXTE URBAIN ET SE CONCENTRANT SUR LES COPROPRIÉTÉS



Les étapes d'animation et accompagnement sont réalisées avec des partenaires : bureau d'études (Urbanis pour le Pays Voironnais ou l'APC), PACT Isère (pour le dispositif Mur|Mur de Grenoble), Soliha (APC Paris)...

Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Force liée aux moyens et à la taille des agglomérations et métropole qui les portent</li> <li>- Forte visibilité et pérennité</li> <li>- Parcours du particulier balisé et encadré (maîtrises d'œuvre)</li> <li>- Des aides financières accompagnent souvent les démarches urbaines</li> <li>- Planification urbaine et priorisation possibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les aides locales ne sont pas toujours adaptées et constituent un coût élevé incompatible avec une véritable massification</li> <li>- Les outils spécifiques copro n'existent pas ou peu</li> <li>- Difficultés liées à la copropriétés : Décision d'AG lente, compliquée, fastidieux. Les plateformes ne peuvent qu'inciter, mais sans garantie de travaux par la suite sans levier réglementaire</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliser les fédérations de syndic</li> <li>- Blocage des aides à la signature des travaux</li> <li>- Engagement ferme sur la pérennité des aides</li> <li>- Choisir un référentiel technique plutôt qu'un calcul réglementaire pour allouer les aides</li> <li>- Pour l'instant on cible seulement les copros intéressées, comment cibler celles qui ne viennent pas d'elles même ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La menace principale est liée au temps long de la copropriété qui nécessite une très forte stabilité et pérennité de la PTRE et des conditions fiscales</li> <li>- Solutions techniques parfois complexes</li> <li>- Problèmes réglementaires (urbanisme) à intégrer en amont dans le projet</li> <li>- Pérennité des aides : Un projet dure souvent au moins 4 ans ! Les aides ne sont en général pas bloquées à la signature des travaux lorsque les ménages s'engagent sur des sommes très importantes (CITE)</li> <li>- Les travaux proposés ne correspondent pas toujours à l'audit réalisé (notamment réglementaire), surtout vu le temps long de projets (évolution possible). Pourtant il faut le résultat du calcul pour prétendre à une aide</li> </ul>

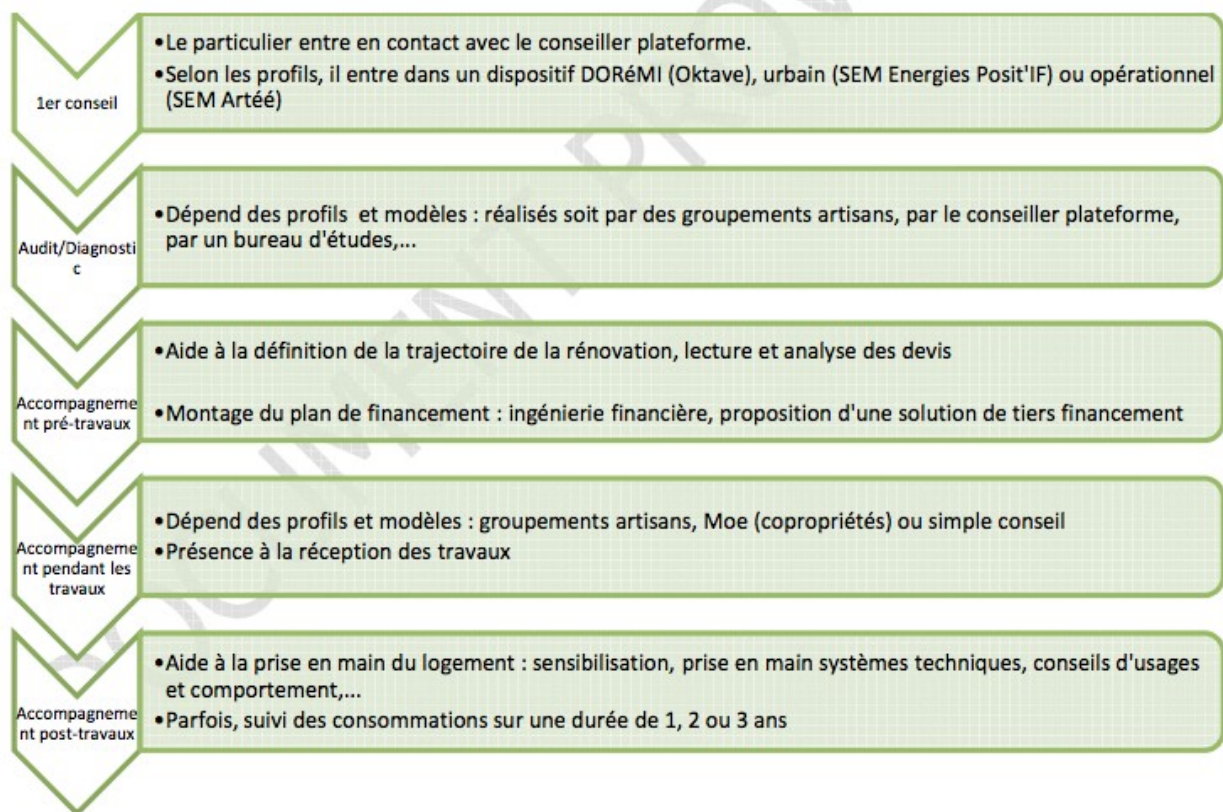
Conditions de réussite du modèle COPRO :

- définir des objectifs clairs tant en nombre qu'en niveau de performances et adaptation des moyens à ces objectifs
- limiter les missions de la plateformes à des taches aujourd'hui non réalisées par d'autres acteurs
- cibler les publics et typologies de bâtiment
- mutualiser la communication et les outils opérationnels.

## LE MODÈLE "INTÉGRÉ"

Dans La plateforme propose un accompagnement complet, technique et financier, tout au long du parcours de rénovation, à des propriétaires de maisons individuelles (Oktave) comme à des copropriétés (SEM Énergies Posit'IF).

Les plateformes actuellement identifiées comme relevant de ce modèle sont toutes portées au niveau régional.



La plus-value est surtout apportée sur le montage du dossier de financement : la plateforme propose une véritable ingénierie financière ou des solutions de pré ou tiers financement.

Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très forte visibilité et cohérence : Un seul acteur</li> <li>- Réponse globale sur les différents enjeux du parcours du particulier : contenu des travaux, financement, suivi</li> <li>- Ingénierie financière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Système plus lourd à mettre en place nécessitant un engagement fort de la collectivité (région)</li> <li>- coût de structure élevé dans la phase de développement</li> <li>- Complexité juridique lié au positionnement concurrentiel sur les phases études et travaux</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration complète des études au financement contribuant à la création d'un même modèle pour tous, intégration des publics ANAH possible.</li> <li>- Accès au financement BEI du fait de la mutualisation importante et la massification</li> <li>- Evolution du modèle au niveau régional voire national</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérenité fortement dépendante de la volonté politique de l'actionnaire principal ou initiateur (région) pendant toute la phase de développement pouvant être longue.</li> <li>- Régime juridique en cours de construction, notamment pour le tiers financement</li> <li>- Risque financier lié à l'anticipation des aides : Pour les ménages dont le dossier eco-PTZ a été refusé -&gt; remboursement ?</li> <li>- Plus généralement, risque financier sur le tiers financement : il faut trouver une structure portant le risque élevé si l'on veut lier tiers financement et massification</li> </ul>

Conditions de réussite du modèle intégré :

- définition d'objectifs clairs et adaptation des moyens à ces objectifs : planifier la montée en charge de la structure dédiée tant en moyens humains et compétences qu'en ressources financières
- cibler les publics et typologies de bâtiment
- assurer une forte communication dans la durée
- pérenniser la structure et prioriser les zones où le marché de la rénovation n'est pas structuré, pour limiter la concurrence avec l'offre privée.



### LES FONDS EUROPÉENS

Le Programme EIE (Énergie Intelligente en Europe), aujourd'hui clos et remplacé par le programme Horizon 2020), a permis à la SEM Énergies Posit'IF et au dispositif Oktave d'obtenir un soutien à la mise en œuvre de leur dispositif, à hauteur de 1,5 M€ et 1,4 M€ respectivement.

La BEI (Banque Européenne d'Investissement) a lancé plusieurs outils pouvant financer des dispositifs pour la rénovation énergétique de l'habitat privé.

Le mécanisme d'assistance technique ELENA (European Local ENergy Assistance) permet à certaines structures de financer une partie de leur fonctionnement : ainsi la SPEE Picardie a été subventionnée à hauteur de 1,8 M€. Certaines structures ont mis en place un partenariat avec ELENA et une banque locale, pour d'une part obtenir une subvention directe, et d'autre part proposer des prêts à taux bonifiés aux particuliers. C'est le cas par exemple de la Communauté d'agglomération du Pays Voironnais, avec un partenariat avec la Banque Populaire des Alpes : ELENA a apporté au Pays Voironnais une subvention de 117 k€ pour l'animation du dispositif. C'est aussi ce dispositif qui cofinance la démarche des régions Picardie, Normandie et Grand Est.

Le « Plan Juncker », via le Fonds Européen pour les Investissements Stratégiques, a été lancé conjointement par la BEI et la Commission européenne pour financer des projets industriels innovants. Dans ce cadre, un programme global de 400 M€ est consacré au développement des sociétés de tiers-financement en France. La SEM Énergies Posit'IF dispose ainsi d'une ligne de prêts 100 M€ de la BEI sur 4 ans, devant permettre de contribuer à 50% du besoin de financement des projets de rénovation en copropriété ; et la SEM Artée est actuellement en discussion avec la BEI, de même que la région Grand Est dans le cadre du programme Oktave. Ces dispositifs de la BEI ont une particularité : ils ne couvrent que 50% de la dette nécessaire et ne concernent que des montants importants (minimum 30M€, donc pour un besoin global de financement d'au moins 60M€). Leur mobilisation à une échelle régionale voire interrégionale est une piste pour mobiliser des fonds et les répartir localement sous forme d'aide au financement des structures ou des travaux.

Enfin, sur des territoires ruraux, certaines plateformes ont pu faire appel au programme LEADER, soutenant des initiatives innovantes et structurantes sur des territoires ruraux. Le Pays des 6 Vallées a ainsi obtenu une subvention de 1,6 M€, dont 11,8 k€ ont bénéficié à la plateforme locale ACT'e.

### LES FINANCEMENTS PRIVÉS

Certaines plateformes facturent une part de leurs prestations au particulier (l'audit par exemple).

Dans certains territoires, une participation financière est demandée aux professionnels, lors de la signature de la charte, pour être référencé ou simplement adhérer à la plateforme.

#### Zoom sur : la valorisation des CEE

Certaines plateformes ou dispositifs (par exemple la SEM Artée) mobilisent les certificats d'économie d'énergie (CEE). Les CEE travaux sont typiquement versés à la plateforme en échange de l'accompagnement fourni. La Région Bretagne avait mis en place un outil régional informatique de dépôt des CEE par le territoire ou un tiers, dans le but de financer une partie de l'accompagnement. Mais la morosité actuelle du marché a mis en attente le processus.

Des initiatives privées, alternatives à la démarche plateforme, apportent parfois leur contribution à la dynamique, sans apport public direct : ainsi, l'association OPERENE en Auvergne - Rhône - Alpes mutualise les demandes des particuliers et propose des réponses coordonnées d'entreprises membres.

#### 4. QUE RETENIR DU DIAGNOSTIC ?

- La mise en place très rapide des PRIS en 2013 a nécessité de s'appuyer complètement sur les structures existantes, sans forcément chercher à regrouper ou à rationaliser les missions entre différentes structures, notamment départementales, qui ont des compétences similaires ou/et complémentaires
- La complexité du réseau des PRIS qui en résulte est préjudiciable à la fois à la lisibilité pour le particulier (on est loin du « guichet unique » même si le site web et le numéro de téléphone nationaux permettent de l'orienter vers la bonne structure), et à l'efficacité de la dépense publique. En effet, l'ensemble de ces structures est financé par des deniers publics (collectivités, État, Ademe principalement). Le cas du département 22 n'est pas forcément représentatif des organisations observables sur l'ensemble des départements, mais il illustre la complexité du chantier à mettre en œuvre pour structurer de façon plus efficace le service public d'accueil/information/conseil
- Si l'on prend l'exemple des EIE, on constate que dans de nombreux départements (deux tiers d'entre eux), on est proche d'une situation de guichet unique. En effet, dans 44 départements, il n'y a qu'un seul EIE, et dans 20 autres départements, il n'y en a que deux. De manière plus globale, ce constat dépend beaucoup du territoire, et notamment du nombre de logements à rénover (que l'on peut rapprocher de la population du territoire). Si l'on considère les 21 départements comptant moins de 300 000 habitants, il y a en moyenne 1,1 EIE par département, alors que si l'on s'intéresse aux départements possédant une métropole, cette moyenne s'élève à 4,8
- Les structures existantes ont une histoire qu'il est important de comprendre pour trouver les solutions d'organisation qui amélioreront le service à l'utilisateur sans casser les dynamiques engagées localement, [notamment à travers les AMI ADEME-régions](#)
- L'ensemble des PRIS, notamment les EIE, délivrent tous un socle minimal d'information et de conseil auprès des ménages ; si l'hétérogénéité des autres missions assurées par ces structures en dehors de ce socle pose question, il n'en demeure pas moins qu'une démarche proactive est nécessaire afin de mobiliser le public. Les permanences de certains EIE à des salons ou manifestations permettent de se faire connaître des ménages
- Les initiatives de parcours intégré portées par les collectivités (métropoles, départements, régions) et cofinancées par l'Ademe (PTRE-AMI) ont eu pour effet non de compléter l'offre existante, mais les services d'accompagnement renforcés ainsi créés étant souvent assurés par la même structure (EIE) que le conseil neutre et gratuit, il est aujourd'hui très difficile de tracer une frontière nette entre ces deux types d'activités.

#### 5. NOS PROPOSITIONS POUR L'ACCUEIL/INFORMATION/CONSEIL

- **Regrouper les PRIS** afin que l'ensemble des publics d'un territoire donné puissent trouver au sein de la même PTRE l'ensemble des informations (techniques, financières et

juridiques) sur la rénovation énergétique de leur logement, dans l'esprit du « guichet unique »

- **Confier à chaque région le soin de définir les modalités** de regroupement des PRIS sur son territoire
  - dans le cadre du plan de déploiement des PTRE qu'elle a la charge d'élaborer dans le cadre du PREE (article 188 de la LTECV)
  - en associant l'ensemble des parties prenantes du territoire à la définition et à l'organisation des PTRE (DREAL & DDT, direction régionale de l'Ademe, ADIL, EIE, CAUE, départements, EPCI, professionnels...)
  - en veillant à utiliser au mieux les structures existantes et les compétences disponibles et en préservant les dynamiques engagées
  - en réalisant pour cela un diagnostic des structures existantes afin d'en conserver les forces et de pallier les manques éventuels. Les exemples de structurations territoriales présentées dans ce rapport pourront servir de base à la réflexion
    - en veillant à ce que chaque PTRE aie la taille critique (effectif permettant de disposer de l'ensemble des compétences requises et d'assurer la continuité de service), et donc un potentiel de logements à rénover suffisamment important dans son périmètre. Le maillage des PTRE devra donc prendre en compte la répartition de la population sur le territoire régional
    - en accompagnant le changement pour le personnel des actuels PRIS et PTRE-AMI
    - en particulier, en veillant à ce que des perspectives soient offertes à chacun
    - en veillant à ce que le service public d'accueil/information/conseil rendu par les différentes PTRE de son territoire soit équivalent et de qualité
    - en mettant en réseau les PTRE entre elles et avec les autres acteurs de la rénovation.
- Envisager la participation de la région à la gouvernance des ADIL, si elle souhaite s'appuyer sur ces structures pour les futures PTRE<sup>7</sup>
- Autant que possible, élargir les informations et conseils délivrés au sein des PTRE au-delà de la seule vision des économies d'énergies d'une rénovation énergétique, pour aborder l'adaptation du logement (au vieillissement, à l'évolution de la structure familiale, ...), le confort, l'entretien et le maintien de la valeur du logement, afin de susciter davantage de travaux de rénovation du logement à l'occasion desquels sa performance énergétique pourra être améliorée
- Les PTRE ne doivent pas se cantonner à un rôle passif consistant à attendre que le particulier les contacte, mais prendre l'initiative d'actions de communication spécifiques, de manifestations sur la thématique de l'amélioration du logement, et plus largement

<sup>7</sup> Annexe à l'article R.366-5 du CCH : toute collectivité territoriale peut adhérer, sous réserve d'accord du conseil d'administration de l'ADIL.

d'outils visant à mobiliser les ménages et à les sensibiliser à la question de l'énergie dans leur logement

- La région doit conduire, avec l'ensemble des acteurs, une réflexion globale sur les outils (notamment numériques) à disposition des PTRE et leur mutualisation.

L'annexe A6 propose quelques suggestions complémentaires pour la conception des futures PTRE, notamment en matière d'articulation des niveaux départemental et intercommunal, le diagnostic ayant montré que dans de nombreux territoires, les missions d'accueil/information/conseil sont remplies par plusieurs PRIS dont certains sont d'échelle départementale et d'autre d'échelle infra-départementale.

## 6. NOS PROPOSITIONS POUR L'ANIMATION DES PROFESSIONNELS ET L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES

Il s'agit d'abord d'affirmer et de partager l'objectif prioritaire : faire émerger des filières capables de répondre aux besoins de rénovation des ménages et en particulier de leur fournir un accompagnement technique adapté.

La PTRE, avec l'appui de la région, peut apporter la plus-value d'un « tiers de confiance » vis-à-vis du particulier, à condition de pouvoir garantir effectivement la compétence des professionnels vers lesquels il l'oriente.

Sur ces plans, les PTRE ne peuvent agir seules. L'État et la région ont un rôle important à jouer.

L'État, en concertation avec les régions et le réseau des PTRE que celles-ci animent, doit veiller à ce que les exigences du dispositif RGE garantisse la qualité des prestations réalisées par ces professionnels en matière de rénovation énergétique des logements.

Le dispositif RGE doit donc être retravaillé avec les régions pour que celles-ci (et plus largement toutes les structures locales partenaires) puissent jouer pleinement leur rôle de « tiers de confiance » vis-à-vis du particulier lorsqu'elles l'orientent vers des professionnels RGE. Les contre-références constatées sur le terrain doivent remonter jusqu'aux organismes de qualification/certification et aboutir à des mesures correctives rapides (typiquement, retrait du signe de qualité) signalées aux régions et acteurs locaux : les signes de qualité doivent correspondre à une vraie compétence/qualité de mise en œuvre, sinon leur crédibilité est remise en cause, vis-à-vis des particuliers mais aussi des professionnels qui consacrent du temps et de l'argent à leur obtention sans toujours percevoir le retour sur investissement.

Les régions et PTRE doivent connaître à tout moment les professionnels RGE recensés sur leur territoire et au-delà, et pouvoir vérifier facilement si un professionnel est RGE.

Elles doivent également disposer de statistiques relatives au nombre d'entreprises RGE du territoire, pour chaque type de qualification/certification. Ces statistiques, rapportées au nombre de logements à rénover, ou plus simplement au nombre d'habitants du territoire, pourront utilement alimenter les observatoires locaux et servir d'indicateur de suivi.

## SECTION 3 : RÔLE DES ACTEURS

### 1. LE RÔLE DES RÉGIONS ET DES EPCI

#### 1. QUE RETENIR DU DIAGNOSTIC ?

##### DES RÉGIONS DÉJÀ ENGAGÉES EN FAVEUR DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS

Pour répondre aux enjeux de la loi TECV en matière de massification des rénovations énergétiques de logements (500 000 par an à partir de 2017) et de performance (parc rénové au niveau BBC en 2050), les régions se sont fixé des objectifs ambitieux et ont mis en place des démarches régionales pour faire émerger un écosystème d'acteurs locaux en faveur de la rénovation énergétique.

Ainsi, elles ont déjà pris de nombreuses initiatives, notamment en matière d'animation/mobilisation/formation des professionnels ; elles ont également mis en place des dispositifs innovants afin de pallier la carence de l'offre privée en matière d'accompagnement technique ou financier (ex : société de tiers-financement).

Dans la partie relative à nos propositions, un certain nombre de ces initiatives sont rappelées, en regard des propositions.

Si l'État semble orienter sa politique vers la massification de premiers gestes de rénovation, la plupart des régions ont entrepris depuis quelques années des démarches et mis en place des dispositifs pour inciter les particuliers à engager des travaux globaux performants : dans ce cadre, elles ont notamment déployé de nouveaux outils (tiers-financement, formation des professionnels, communication régionale...).

##### LE RÔLE IMPRÉCIS DE LA RÉGION DANS LE CADRE DU SPPEH

Du fait des flous de la loi TECV dont nous ont fait part plusieurs auditionnés, la répartition des rôles entre les régions et l'État est au milieu du gué.

La plupart des dispositifs régionaux mis en place s'imbriquent dans les plateformes existantes. Or la LTECV n'établit pas de lien clair entre son article 22 (rôle des PTRE et contenu du SPPEH) et l'article 188 (rôle des régions et contenu du PREE), ce qui rend difficile la compréhension du lien entre le SPPEH et le PREE. Le seul indice donné par la loi est que la région élabore le PREE qui doit « Définir un plan de déploiement des plateformes territoriales de la rénovation énergétique », mais cela ne suffit pas à comprendre le rôle attendu des régions dans la mise en œuvre du SPPEH : qui a en charge la mise en œuvre de ce plan de déploiement ? Avec quels moyens juridiques et financiers ? Et qui assure ensuite le fonctionnement de ces PTRE ?

---

## UN RÔLE INSUFFISAMMENT RECONNU EN CE QUI CONCERNE L'ACCOMPAGNEMENT DES PARTICULIERS

Tous les acteurs reconnaissent que les informations et conseils délivrés par les plateformes mentionnées à l'article 22 de la loi ne pourront pas suffire pour déclencher la massification des rénovations énergétiques des logements privés. Or, alors même que de nombreuses régions ont déjà mis en place des dispositifs d'accompagnement plus poussés des ménages, la loi n'évoque pas ce rôle, pourtant complémentaire à celui des plateformes. L'article 188 de la LTECV donne seulement mission aux régions de

- coordonner les études, diffuser l'information et promouvoir les actions en matière d'efficacité énergétique
- favoriser l'implantation de plateformes territoriales de la rénovation énergétique
- élaborer un Programme Régional pour l'Efficacité Energétique (PREE)

Le diagnostic met ainsi en évidence un **manque de reconnaissance du rôle des régions** en termes de **massification** des rénovations énergétiques et donc en termes d'organisation de l'**accompagnement** du particulier, au-delà des missions d'accueil/information/conseil.

---

## DES QUESTIONNEMENTS CONCERNANT L'ÉLABORATION DU PREE

Les régions s'interrogent sur plusieurs points qui nécessitent des éclaircissements :

- l'ordonnance relative aux SRADDET ayant été publiée après la LTECV, les régions se demandent si elles doivent attendre d'avoir adopté le SRADDET avant d'élaborer leur PREE, étant donné que le PREE est censé décliner les objectifs fixés par le SRADDET
- le PREE concerne également les travaux effectués sur les locaux privés à usage tertiaire. Or ces travaux ne sont pas encore pris en charge par les plateformes existantes, ce qui complique l'élaboration d'un PREE « complet » par les régions.

---

## DES DIFFICULTÉS À RÉSOUDRE POUR CONCRÉTISER LA POSSIBILITÉ POUR UNE RÉGION DE CRÉER UNE SOCIÉTÉ DE TIERS-FINANCEMENT

La loi (article 23 de la LTECV) permet aux régions de créer des sociétés de tiers-financement (STF). L'objectif de ces sociétés est de proposer des durées de remboursement de 20 à 25 ans et d'intégrer les économies d'énergie dans l'évaluation de la capacité de remboursement, de façon à rendre accessible les travaux de rénovation à des ménages qui sont en limite de solvabilité si on ne leur propose que des prêts à la consommation d'une durée maximale de 7 à 10 ans.

Ainsi, le modèle économique des STF repose sur la réalisation de travaux performants avec un gain énergétique important. Aujourd'hui, les régions rencontrent toutefois des difficultés diverses empêchant ces STF de délivrer des prêts en grand nombre conformément à l'objectif de massification des rénovations. Par exemple, en matière de consolidation de la dette, comment éviter un impact comptable sur la dette de la collectivité qui dégraderait sa notation financière ?

Pour le « groupe de travail sur le financement des rénovations énergétiques dans le secteur résidentiel », dont le rapport de janvier 2017 est disponible en ligne sur le site internet du PUCA

(voir p35- 37), le développement du tiers-financement nécessite d'anticiper les difficultés liées à l'accroissement de la taille des bilans des sociétés de tiers-financement (STF) au fur et à mesure du développement de leur activité.

Ce groupe d'experts à émis plusieurs propositions :

- structurer un fond de dette à l'échelle de plusieurs opérateurs de tiers-financement
- structurer un soutien public au fonds de dette, notamment pour la phase d'amorçage
- sécuriser le remboursement des prêts dédiés au financement des travaux par une marque publique de qualité.

Il souligne que le développement d'un cadre de conformité pour les travaux réalisés et la constitution d'un fonds de dette relèvent d'initiatives à développer par les conseils régionaux et métropoles en concertation avec les services et les agences de l'État.

## 2. NOS PROPOSITIONS

### RECONNAÎTRE AUX RÉGIONS UNE COMPÉTENCE GLOBALE SUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS

La région est chargée d'organiser, en qualité de chef de file, les modalités de l'action commune des collectivités territoriales et de leurs établissements publics pour l'exercice des compétences relatives au développement durable du territoire, au climat, à la qualité de l'air et à l'énergie. Elle exerce par ailleurs un certain nombre de compétences en lien avec la rénovation énergétique des bâtiments : formation, développement économique...

Suite à la fusion de certaines régions, un travail d'harmonisation et de repositionnement politique des démarches portées à l'échelle des anciennes régions a souvent été nécessaire (par exemple dans les Hauts-de-France avec la coexistence du SPEE Picardie et de la SEM ORREL du Nord-Pas-de-Calais). De ce fait, la plupart des régions sont en train de construire leur nouvelle vision régionale, dont l'outil sera le PREE. Néanmoins, les auditions ont permis de cerner le rôle que s'approprient à endosser les régions en matière de rénovation énergétique des bâtiments.

Pour que le rôle des régions soit clair, tant vis-à-vis de l'État que des autres niveaux de collectivités et plus largement de l'ensemble des acteurs de la rénovation énergétique, en cohérence avec leur rôle de chef de file, leurs compétences et les initiatives qu'elles ont déjà prises, nous proposons de reconnaître aux régions une **mission globale d'animation** de la rénovation énergétique des bâtiments.

S'agissant de la rénovation des logements, la mission d'animation régionale consisterait pour chaque région à :

### ORGANISER LA COMMUNICATION RÉGIONALE DE FAÇON À RENDRE VISIBLES ET LISIBLES LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE SUR LE TERRITOIRE

- mettre à disposition des PTRE des outils de communication (par exemple un site internet régional qui redirige vers le site de chaque PTRE, une cartographie régionale des différents types de bâti permettant à la PTRE locale de cibler sa communication, etc.)

- organiser des campagnes régionales de communication sur l'ensemble du territoire (spots publicitaires, affichages, présence dans les salons, etc.)
- inscrire la communication régionale dans la communication nationale. Le Gouvernement a annoncé la création d'une bannière commune pour la rénovation énergétique des bâtiments. Une articulation devra être trouvée, avec l'aide de l'Ademe notamment, entre la future marque nationale et les marques régionales et/ou locales existantes ou en projet, la priorité devant être donnée à la lisibilité de l'ensemble pour le particulier.

#### Exemples d'initiatives en rapport avec la proposition :

Certaines régions ont mis en place une marque ombrelle au niveau régional avec un nom générique lié au parcours de rénovation et pouvant être relayé au niveau local : Oktave dans le Grand Est, Artée en Nouvelle Aquitaine. La région PACA souhaite définir une marque +commune sur l'ensemble de son territoire, "Rénover c'est gagner", permettant de délivrer un message en s'adaptant au public : pour les artisans, "Rénover c'est gagner en marchés", pour les particuliers "Rénover c'est gagner en confort", pour les élus "Rénover c'est gagner en économie et en emplois".

La majorité des régions telles que Grand Est, PACA, Bretagne, Centre Val de Loire ou Nouvelle Aquitaine ont prévu la mise en place d'un site internet régional, portail permettant d'accéder aux différents acteurs, avec une redirection vers des "plateformes web filles" pour chacune des PTRE.

Les régions organisent également des campagnes de communication : la région Occitanie communique sur son éco-chèque pour faire connaître les structures capables de conseiller sur le dispositif, et des outils sont proposés aux partenaires pour que ceux-ci puissent relayer les informations. En PACA, un rendez-vous de la rénovation est organisé par la région, EnviroBat BTM, les PTRE et l'ARII (Agence Régionale de l'Innovation et de l'Internationalisation des entreprises), pour que tous les publics, professionnels et particuliers, puissent se rencontrer.

#### ORGANISER LE SERVICE PUBLIC D'ACCUEIL/INFORMATION/CONSEIL ET ANIMER LE RÉSEAU DES PTRE

La région définit, puis met en œuvre, un réseau de PTRE délivrant le service public à tous les publics et sous une même appellation (PTRE), à partir des structures existantes. Ces chantiers sont précisés plus loin.

Par ailleurs, la région anime le réseau des PTRE afin de partager les expériences et de mutualiser les outils. Dans un premier temps, il s'agit des structures existantes ; l'enjeu est notamment de capitaliser les retours d'expérience des PRIS et PTRE issus de l'AMI afin d'alimenter le diagnostic du PREE et son plan de déploiement des futures PTRE.

Ensuite, lorsque les PTRE cibles sont en place, la région assure la fluidité des échanges entre elles et avec les autres acteurs de la rénovation en poursuivant l'animation de réseau avec elles.

#### Exemples d'initiatives en rapport avec la proposition :

Les régions se sont emparées naturellement de leur rôle d'animation du réseau des PTRE. Dans la Région PACA une fois par trimestre, les PTRE sont réunies par l'Ademe, la région et la DREAL pour faire état de leur avancement et des demandes spécifiques, pour mutualiser les expériences et



échanger. À ces réunions sont invitées les services de l'habitat et de l'énergie des collectivités, les DDT, et la région s'efforce d'élargir la participation aux ADIL et CAUE. En Bretagne, un réseau technique régional, piloté par DDTM et 3 entités, est réuni a minima deux fois par an avec les animateurs des plateformes. Des groupes de travail sont créés sur des thématiques en fonction des remontées, urgences et sujets souhaitant être traités par les acteurs territoriaux. Une volonté d'harmoniser les pratiques et les outils au niveau régional s'est exprimée, par exemple autour de l'utilisation de l'outil DialogIE. Un cahier des charges « plateforme » a été défini par la région suite à l'expérience Vir'Volt-ma-Maison sur Saint-Brieuc, une action expérimentale portée par la Chambre des Métiers qui avait pour objectif de mobiliser les entreprises du territoire et de les faire travailler ensemble sous forme de groupement non formalisé pour proposer au particulier une offre globale. Le résultat de cette expérience a été formalisé et capitalisé à la disposition des plateformes. En Auvergne-Rhône-Alpes, un comité de pilotage régional a sélectionné les plateformes suite à l'AMI régional mais ne se réunit plus. Le centre de ressources régional a pris le relais ; il a vocation à faire travailler les PTRE du territoire ensemble. Plusieurs aspects sont traités : les actions générales et l'animation du projet, la partie financière et juridique, les éco-matériaux et l'accompagnement au changement/le social. L'objectif à terme est de produire un outil numérique commun pour échanger. Dans le Grand Est, un comité de pilotage régional des PTRE est organisé, réunissant six chargés de mission de la région et de l'Ademe. D'autre part, les animateurs des plateformes se réunissent entre eux régulièrement à l'échelle des anciennes régions.

#### ANIMER ET MOBILISER LES PROFESSIONNELS, ET VEILLER À LEUR FORMATION, POUR QUE L'OFFRE PRIVÉE RÉPONDE AUX BESOINS DES PARTICULIERS, NOTAMMENT EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE DES PARTICULIERS

- a minima, informer les professionnels des dispositifs mis en place au niveau régional et local ainsi que des formations disponibles
- organiser, avec les fédérations professionnelles, l'offre de formation pour que celle-ci réponde aux besoins des professionnels
- inciter les professionnels à se former et à adapter leur offre pour répondre aux besoins, notamment en se groupant pour proposer une offre globale de travaux et/ou en prenant en charge l'accompagnement technique des particuliers tout au long des travaux
- organiser le travail en réseau avec les professionnels à l'échelle régionale. La région peut s'appuyer si elle le souhaite sur les PTRE. Au niveau régional, elle a tout intérêt à s'appuyer sur les centres de ressources du réseau BEEP (Bâti Environnement Espace Pro) mis en place par l'Ademe. Outre les fédérations professionnelles, il convient de travailler avec les chambres des métiers et de l'artisanat et les chambres de commerce et d'industrie. L'animation est à adapter aux différents types d'entreprises. Typiquement, l'animation des artisans doit se faire localement, tandis que celle des professionnels de l'accompagnement (exemple : bureaux d'études réalisant les audits énergétiques) relève davantage du niveau régional. Les professionnels de la transaction immobilière (agents immobiliers, notaires) et plus largement les professionnels de la gestion et de l'administration de biens, ou encore de l'adaptation au vieillissement, les banques... méritent également une animation spécifique dans la mesure où, étant au contact du particulier au sujet de son logement, ils peuvent l'inciter à des travaux de rénovation énergétique ou à « embarquer » la rénovation énergétique dans des travaux envisagés pour d'autres raisons. Inciter et aider les différents

corps de métiers (et notamment les artisans) à se regrouper peut faire partie des objectifs de l'animation, toutefois l'enjeu est plus globalement de faire de chaque professionnel du bâtiment un « prescripteur » de rénovation énergétique globale, quelle que soit sa spécialité - autrement dit que dans ses contacts et conseils avec le particulier, il ne se contente pas d'évoquer les travaux relevant de sa compétence, mais lui explique l'intérêt d'une rénovation énergétique globale et l'oriente vers les bons interlocuteurs à commencer par la PTRE du territoire

- éventuellement, proposer aux professionnels un partenariat faisant de la région ou de la PTRE un tiers de confiance vis-à-vis des particuliers quant à la qualité des travaux réalisés.

#### Exemples d'initiatives en rapport avec la proposition :

En Bretagne, un groupe de travail régional associe les organisations professionnelles du bâtiment et les PTRE afin d'organiser l'animation des professionnels. Les actions prioritaires à mener sont établies, avec notamment le choix d'un référent au sein de chaque PTRE pour permettre aux professionnels de bien identifier leur interlocuteur.

En Occitanie, un centre de ressources régional est mobilisé, le CERCAD (Centre de Ressources Rénovation, Construction et Aménagement Durables). Cette structure accompagne les professionnels en animant les réseaux, en proposant des informations, des outils, des ressources documentaires ou encore une assistance en ligne.

En Nouvelle-Aquitaine, la région envisage de proposer aux territoires des opérations permettant la montée en compétences et la structuration des professionnels. Elle financerait l'animation, voir aiderait les travaux des chantiers retenus, l'idée étant que ces derniers représentent un bon échantillon des typologies de bâti afin de construire des référentiels.

En PACA, la FFB, la CAPEB et la Chambre des Métiers sont présentes dans le réseau des PTRE, impliquées dans l'AMI et dans le PREE. La région finance des actions pour la structuration des filières professionnelles et plusieurs actions sont menées sur le territoire pour assurer la formation (plateaux Praxibat, EnviroBat BDM, formations en cours sur les copropriétés).

En Centre-Val-de-Loire, le cursus de formation est financé en partie par les fonds de formation. La région et la DIRECCTE financent le reste via le dispositif d'État ADEC (Action pour le Développement de l'Emploi et des Compétences). Cette solution n'étant pas pérenne, la région réfléchit à une participation financière des entreprises.

#### AIDER LES PARTICULIERS À OBTENIR DES PRÊTS OU AVANCES POUR FINANCER LEURS TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE, EN ASSOCIANT LE SECTEUR BANCAIRE À LA DÉMARCHE<sup>8</sup>

- la région anime un réseau de partenaires bancaires afin d'augmenter le nombre de prêts délivrés pour des travaux de rénovation énergétique
- pour cela, elle peut notamment développer un rôle de **tiers-certificateur**, à son niveau ou par le biais d'opérateurs qui peuvent être les PTRE : lorsqu'un particulier souhaite obtenir un prêt pour des travaux de rénovation énergétique, la région ou son opérateur instruit son

<sup>8</sup> Selon la loi (article 188 de la LTECV), le programme régional pour l'efficacité énergétique prévoit un volet dédié au financement des opérations de rénovation énergétique. Celui-ci vise à :

- favoriser la meilleure articulation possible entre les différentes aides publiques ;
- encourager le développement d'outils de financement adaptés par les acteurs bancaires du territoire ;
- mettre en place un réseau d'opérateurs de tiers-financement.

dossier sur le plan technique et apporte ainsi une garantie aux banques quant aux économies d'énergie associées aux travaux projetés, et au respect des critères d'éligibilité des aides (Eco-PTZ, CITE...) et donc à la solvabilité du particulier

- elle peut aussi développer des solutions de **tiers-financement**. Compte tenu des difficultés évoquées plus haut, nous proposons qu'une réflexion soit engagée conjointement par les régions, l'État et les banques d'investissement sur les sociétés de tiers-financement, notamment sur la base du rapport PUCA susmentionné.

#### Exemples d'initiatives en rapport avec la proposition :

La plupart des régions ont essayé d'impliquer les banques, mais ont rencontré une grande difficulté à les associer au dispositif : seules la Bretagne et Bourgogne-Franche-Comté ont réussi à enclencher un partenariat. Ainsi, la Région PACA a lancé un AMI vis-à-vis des banques mais aucune n'a répondu ; elle a demandé à un prestataire d'étudier pourquoi, en rencontrant les partenaires bancaires locaux.

En Bretagne, suite à un AMI dédié, 3 conventions sont en cours de signature et 2 autres sont attendues. Le partenariat avec les établissements bancaires vise à ce qu'ils redirigent le particulier vers les plateformes locales de rénovation de l'habitat (PLRH - nom des PTRE en Bretagne) et qu'émergent des offres intéressantes et adaptées pour les particuliers. Un comité de suivi régional est mis en œuvre dans le cadre du conventionnement. Les banques mettent par ailleurs en place un référent territorial par PLRH.

En Bourgogne-Franche-Comté, un travail avec les banques a été mené à l'échelle régionale dans les deux anciennes régions. En Franche-Comté, un programme ELENA avec partenariat KFW-BPCE propose des prêts à taux réduits et un préfinancement. Le Crédit Mutuel et le Crédit proposent quant à eux un préfinancement sous forme de remboursement anticipé de prêt sans frais. Néanmoins ces accords représentant aujourd'hui des volumes financiers faibles, car les taux d'intérêt bas n'incitent pas les banques à promouvoir ces offres de prêt dans leur réseau.

La région Grand Est reconnaît que son partenariat avec les banques s'est soldé par des échecs au fil des années. Tout d'abord la mise en place de l'éco-prêt à taux zéro s'est faite avec difficulté. Une solution (Energivie+) a été mise au point, dans laquelle les EIE présentent aux banques des fiches technico-financières de projets de rénovation. Cette solution n'a pas fonctionné du fait de la conjoncture actuelle avec des taux bas. Aussi, la région s'est tournée vers le tiers-financement via la structure PROCIVIS, à titre expérimental<sup>9</sup>.

En Nouvelle Aquitaine, une SEM (ARTEE) a été constituée pour la mise en œuvre opérationnelle du tiers-financement.

<sup>9</sup> En 2014, la région Alsace avec le soutien de l'Ademe a lancé un AMI bancaire qui a abouti à la création de la solution Energivie+ qui propose un financement privilégié avec 5 banques à travers des prêts à taux bonifié. Ces prêts ne sont accessibles que pour une rénovation globale et peuvent s'étaler sur 20 ans. Le plafond est de 75 000€ pour 4 des banques, la Caisse d'Épargne n'ayant pas de plafond. Une solution de tiers-financement et de préfinancement est en cours d'expérimentation : sur 15 chantiers qui ont démarré dans le cadre d'Oktave, 5 ont pu bénéficier d'un tiers-financement depuis 2015. Une AMO est en cours pour déterminer le format juridique le plus adapté pour ce dispositif et pour structurer la future SEM.

## ÉLABORER ET METTRE À DISPOSITION DES PTRE DES OUTILS FACILITANT LEUR MISSION D'INFORMATION ET DE CONSEIL, ET LE CAS ÉCHÉANT D'ANIMATION ET DE MOBILISATION DES PROFESSIONNELS AU NIVEAU LOCAL

- veiller à ce que les PTRE disposent de la liste des professionnels RGE référencés sur le territoire régional, de la liste des aides disponibles au niveau national et régional...
- mutualiser les outils dont ont besoin les PTRE pour personnaliser leur conseil et les informations qu'elles délivrent (exemple : logiciel de simulation de diagnostic comme Dialogie en Bretagne).

## FAVORISER UNE RÉNOVATION PERFORMANTE

Pour concilier les deux objectifs de la LTECV en matière de massification (500 000 logements rénovés par an) et de performance (parc au niveau BBC rénovation en 2050), il convient

- d'aller le plus loin possible en gain énergétique dans chaque rénovation
- que les travaux réalisés à chaque étape soient compatibles avec la trajectoire BBC à terme. En particulier, il faut éviter de « tuer le gisement » c'est-à-dire de mettre le bâtiment dans une situation telle que les travaux restant à faire pour atteindre le niveau BBC rénovation soient d'un coût disproportionné avec les économies d'énergie qu'ils permettraient. En effet, dans un tel cas, il est très probable que ces travaux ne se feront jamais et que le bâtiment n'atteindra pas le niveau de performance requis.

Un audit énergétique effectué avant les premiers travaux permet d'éviter cela. Le CNOA, entre autres, insiste sur l'importance d'effectuer un diagnostic global au préalable afin de préparer au mieux la rénovation. En effet, il souligne le fait qu'une intervention mal réalisée ou séquencée risque de remettre en question les niveaux de performance énergétique attendus. Elle peut également générer à terme l'apparition de pathologies du bâtiment ainsi que des problèmes de santé liés à une mauvaise qualité de l'air intérieur.

Toutefois, les auditions ont souligné la **faible propension des particuliers à payer une prestation intellectuelle avant les travaux**. Étant donné que les ménages sont davantage prêts à financer les travaux que l'ingénierie, l'Ademe préconise de repositionner des aides sur la matière grise.

À partir du 1er janvier 2018, l'audit énergétique sera éligible au CITE, ce qui représente une aide de 30% du prix. Le coût d'un audit varie typiquement entre 400 et 1000 euros ; le CNOA estime qu'un diagnostic global coûte au moins 800€.

Pour faciliter l'enclenchement de la démarche, il nous semble souhaitable que le montant restant à la charge du particulier n'excède pas 200€. L'aide apportée par le CITE ne suffisant pas, la région pourrait :

- mettre en place une aide supplémentaire spécifique à l'audit énergétique
- et/ou conclure un partenariat avec les banques (ou une société de tiers-financement) pour que ces dernières intègrent le coût du diagnostic dans le prêt pour les travaux.

Plusieurs régions ont mis en place des dispositifs (aides notamment) visant à favoriser une rénovation BBC en une seule fois. Toutefois, le faible nombre de réalisations, comparé aux objectifs de la massification, pose la question de promouvoir davantage une rénovation **BBC « par étapes »**. Selon la définition de la FNCAUE, il s'agit de réaliser **dès le départ un diagnostic approfondi visant**

**le niveau BBC en précisant les différentes étapes pour y arriver**, même si le ménage ne réalise finalement qu'une partie des travaux compte tenu du coût. Ainsi, l'accédant suivant disposera des informations nécessaires pour poursuivre les travaux, en fonction de l'étape ou des étapes réalisée(s) par le précédent propriétaire, et indiquée dans le passeport de la rénovation énergétique du logement qui comporte un diagnostic assorti de scénarios de travaux.

Étant donné qu'il est difficile de convaincre le particulier d'effectuer une rénovation globale en une seule fois, **les plateformes semblent favorables à l'idée d'une rénovation par étapes**. La majorité de celles auditionnées le proposent : l'ADIL Loiret, la plateforme Biovallée, la PTRE Trièves, la Nièvre Renov, la PTRE COR, Renovéco de Dijon et Renofuté en Ardèche promeuvent un objectif BBC mais accompagnent les particuliers qui souhaitent réaliser une rénovation par étapes (bouquet d'au moins deux travaux portant sur l'enveloppe du bâtiment).

Toutefois, P2E souligne le **manque d'expertise nationale pour pallier la difficulté technique d'une rénovation par étapes**. La région Grand Est partage cet avis et note que l'on maîtrise moins bien la trajectoire financière d'une rénovation par étapes car on ne sait pas précisément ce que seront les économies d'énergies à chaque étape.

#### Préconisations de l'Ademe pour une approche BBC par étape :

Dans une approche par étape, il est nécessaire de distinguer des bouquets de travaux qui ne peuvent être réalisés séparément car ils comportent des interfaces devant être traitées ou risquent de générer des pathologies. De plus, le traitement de l'étanchéité à l'air doit être systématique pour chaque étape.

L'approche par étape doit donc se construire à partir du scénario BBC en supprimant les postes techniquement non réalisables (ex : isolation du sol sur terre-plein) et en priorisant les étapes au regard d'une approche budgétaire et technique. Chaque poste réalisé doit l'être en s'assurant d'un niveau de performance compatible avec l'objectif BBC 2050. C'est particulièrement important sur les travaux qui touchent au bâti, et sur lesquels la probabilité de refaire ces gestes d'ici 2050 est faible. Le nombre d'étapes doit être limité dans le temps afin d'atteindre l'objectif BBC à l'horizon 2050, et la première étape doit être suffisamment ambitieuse (autant que possible, viser au moins 40% d'économies d'énergie).

Remarque : la rénovation des bâtiments tertiaires n'est pas traitée ici, mais figure également dans le champ du PREE (ainsi que des Plans Bâtiment Durable régionaux); les synergies avec la rénovation des logements devront être étudiées pour préciser le cas échéant les responsabilités des régions sur ce plan.

#### CARACTÉRISER LE BÂTI RÉGIONAL ET ORGANISER L'INDUSTRIALISATION DE SA RÉNOVATION

- en s'appuyant le cas échéant sur les études disponibles au niveau national et local, la région cartographie les différents types de bâti de son territoire et définit avec la PTRE et les professionnels des outils d'industrialisation de leur rénovation énergétique (par exemple : une offre promotionnelle sur un type de bâti pendant un temps limité) de façon à enclencher une démarche proactive des PTRE et des professionnels vis-à-vis des cibles identifiées sur le territoire. Elle diffuse largement ces outils. Les nouvelles technologies

peuvent faciliter l'identification des « passoires thermiques » (exemple : campagne de thermographie au moyen de drones)

- la région promeut des opérations territorialisées avec l'aide des EPCI ou autres collectivités, en lien étroit avec l'Anah et les PTRE (cf. nos propositions p.21).

#### Exemples d'initiatives en rapport avec la proposition :

Une des missions d'ARTEE, la SEM créée par la région Nouvelle Aquitaine, est de capitaliser les retours d'expériences pour pouvoir définir des référentiels, des démarches types et favoriser ainsi la massification. En effet, comme le souligne la région Pays de la Loire, étant donné que dans les territoires se retrouvent souvent avec les mêmes typologies de bâti, l'audit énergétique complet n'est pas toujours nécessaire pour chaque logement.

En Bretagne, une étude de l'observatoire du bâtiment présentant des potentiels de travaux par territoire a permis plus simplement et précisément de cibler les publics. Une des forces de la Région est la mise en place d'un cahier des charges et d'objectifs régionaux à appliquer localement, en travaillant avec les collectivités et EIE en réseau.

#### VEILLER À LA BONNE ARTICULATION DES AIDES

La région, le département, l'EPCI et la commune (chacun dans la limite de ses compétences propres) sont libres de définir des aides permettant de réduire le reste à charge pour le particulier concernant le prix de l'accompagnement ou des travaux.

La région veillera à ce que ces aides soient connues du particulier (communication, réseau des PRIS et demain des PTRE, outil recensant les aides...), et bien articulées entre elles et avec les aides nationales (notamment CITE, CEE, éco-PTZ, Anah, sachant que le Gouvernement a annoncé rechercher une convergence des critères de ces aides à l'occasion de la transformation du CITE en prime à l'horizon 2019), en fonction des objectifs des politiques régionales et locales. Si les aides visent les mêmes publics, il sera utile d'harmoniser les critères (exemple : calage sur les critères Anah pour les publics modestes ou très modestes), tout en cherchant à élever l'ambition des projets grâce au cumul des aides. Les aides régionales ou locales peuvent aussi se concentrer sur des publics non éligibles à certaines aides nationales. En effet, si l'État a concentré les aides de l'Anah sur les publics précaires, en cohérence avec les objectifs de la LTECV, les régions estiment qu'une grande partie du potentiel de rénovation est à rechercher du côté des ménages dont les ressources se situent entre 1 et 2 fois le plafond de l'Anah. Les aides pourront dans ce cas cibler un tel public, avec des critères facilitant leur cumul avec le CITE par exemple, ou inversement jouant un rôle complémentaire par rapport au CITE en subventionnant certaines dépenses qui n'y sont pas éligibles.

#### Exemples d'initiatives en rapport avec la proposition :

La région Normandie propose un chèque éco-énergie pour financer l'audit énergétique et les travaux. Pour les travaux, trois niveaux d'aide sont définis en fonction de la performance atteinte (BBC, BBC compatible avec 60% d'économie d'énergie, et idem avec 40%). Le public éligible aux aides de l'Anah peut bénéficier également du chèque éco-énergie. Cela permet de renforcer

l'ambition des rénovations correspondantes (l'Anah n'exigeant que 25 % d'économie d'énergie dans le cadre de son programme Habiter Mieux). En 2016, l'économie d'énergie moyenne des rénovations des publics Anah grâce au chèque éco-énergie était de 39%. D'une manière similaire, la région souhaite, à travers ses aides, inciter une partie des 38.000 ménages qui mobilisent le CITE annuellement à s'orienter vers une rénovation performante globale.

Dans les Hauts-de-France, il est envisagé à terme d'aller vers le même dispositif, c'est-à-dire un chèque énergie en complément des dispositifs d'État, avec une aide aux travaux modulée selon le niveau de performance atteint. La région souhaite également apporter abonder à part égale les aides mises en place par des intercommunalités en faveur des particuliers.

La région Pays de la Loire conditionne également son aide à la diminution de 40% des besoins énergétiques. L'objectif de ces aides régionales est donc d'inciter le particulier à viser un niveau plus important de performance énergétique de la rénovation.

D'une manière générale, les aides mises en place par les régions sont

- soit conditionnées à des plafonds de ressources, mais touchant un public au-dessus des seuils ANAH
- soit conditionnées à l'atteinte d'un certain niveau de performance, en général une économie d'énergie de 40% et la compatibilité BBC.

---

## RECHERCHER UNE APPROCHE GLOBALE

Les propositions qui précèdent doivent elles-mêmes être combinées entre elles de manière cohérente, ce qui suppose que chaque région élabore une stratégie globale, notamment dans le cadre de son PREE. C'est déjà le cas dans de nombreuses régions ; en particulier, certaines régions ont mis en place des aides significatives au particulier, en conditionnant ces aides pour favoriser une rénovation performante et garantir la qualité des études et travaux financés. Dans ce type d'approche que l'on peut qualifier d'intégrée, apparaît fréquemment le besoin d'un intervenant capable à la fois d'aider le particulier à élaborer son projet et monter son dossier de demande d'aide, de pré-instruire cette demande pour s'assurer qu'elle répond aux critères des aides, voire de vérifier après travaux la qualité du résultat pour déclencher le versement du solde des aides.

Cette fonction est clairement identifiée dans le programme Habiter Mieux, qui la désigne comme « assistance à maîtrise d'ouvrage » (AMO). Il s'agit d'une prestation réalisée par un opérateur rémunéré pour cela mais avec des aides de l'Anah et des collectivités qui peuvent selon les cas annuler le reste à charge du particulier. Ces opérateurs de l'Anah veillent à ne pas prendre une responsabilité de maître d'œuvre, qui les obligerait à disposer d'une garantie décennale.

De même, afin de bien distinguer une telle fonction de l'accompagnement technique évoquée dans la partie 1 du présent rapport et qui lui relève pour l'essentiel de la maîtrise d'œuvre, la mission propose d'utiliser cette appellation d'« assistance à maîtrise d'ouvrage » lorsque la région favorise une telle fonction, la met en œuvre par le biais d'un de ses opérateurs (ex : SEM/société de tiers-financement), ou la subventionne d'une manière ou d'une autre en contrepartie de certaines exigences.

Dans l'objectif de massification des rénovations, cette approche mérite toutefois d'être questionnée sous plusieurs angles. Par exemple, si des aides unitaires élevées sont budgétairement peu soutenables pour la région en cas de multiplication des demandes, il pourra être intéressant de transposer cette fonction d'AMO au financement par une banque ou par une

société de tiers-financement. En effet, celles-ci pourront rencontrer des besoins similaires à ceux de la région pour instruire les dossiers en sécurisant les projets et la solvabilité du particulier.

D'autre part, la massification peut conduire à mutualiser une grande partie des études préalables, et à rechercher davantage de synergie avec les entreprises privées. Les aides visant à soutenir les audits énergétiques comme l'AMO ne sont pas forcément adaptées à de telles approches ; il conviendra d'envisager leur adaptation voire leur suppression au profit d'une aide plus globale aux territoires et publics cibles, en laissant les entreprises privées prendre leur part dans l'accompagnement des particuliers.

#### Exemples d'initiatives en rapport avec la proposition :

Depuis 2011, la **Normandie** s'attache à structurer et à entraîner les acteurs concernés par la rénovation énergétique. La démarche engagée par la région Basse Normandie est aujourd'hui étendue à l'ensemble de la nouvelle région, et inspire le Plan Bâtiment Durable Normand dont les objectifs quantitatifs doivent faire l'objet d'un nouvel arbitrage d'ici 2018. Elle vise la massification de rénovations performantes (niveau BBC) des maisons individuelles et cible donc les propriétaires de telles maisons. La région estime qu'au-delà de l'aide régionale, les particuliers ont surtout besoin d'être sécurisés et accompagnés. L'approche consiste ainsi à fédérer les acteurs pour développer un réseau régional et faciliter le parcours du particulier de sorte que, quel que soit son point d'entrée dans le dispositif (PRIS, EIE, Anah, intervenant privé...), il soit conseillé et accompagné de la même manière – les collectivités déployant un service de proximité tout en s'appuyant sur les travaux menés à l'échelle régionale.

Concrètement, la région conventionne avec différents types d'acteurs :

- le conseiller Habitat-Énergie
- l'auditeur
- le rénovateur BBC
- la banque.

L'appellation « conseiller Habitat - Énergie » utilisée depuis 2011 par la région correspond à un cahier des charges qu'elle a défini et sur la base duquel elle finance des conseillers sur son territoire, sélectionnés annuellement par appel à projets. La mission est complémentaire à celle des PRIS. Elle se rapproche de l'assistance à maîtrise d'ouvrage de l'Anah, mais s'applique ici aux aides de la région. Le conseiller aide le particulier à élaborer son plan de financement. Les aides de la région sont cumulables avec les CEE, le CITE, les aides Anah... La région conditionne ses aides à la réalisation d'un audit énergétique qu'elle subventionne à hauteur de 800 € (par exception, les évaluations thermiques faites par le conseiller Anah peuvent suffire pour des aides les plus modestes). L'auditeur ne peut faire les travaux. La région a fait le choix d'un audit indépendant parce que celui-ci doit servir à la fois au particulier et au « rénovateur BBC », et doit être de qualité pour servir d'aide à la décision.

Pour la partie définition et réalisation des travaux, la région conventionne avec des "rénovateurs BBC". Le rénovateur BBC peut être un architecte, un artisan ou encore un maître d'œuvre ou une coopérative, et travaillant le cas échéant avec des sous-traitants ou cotraitants. Il accompagne le particulier tout au long de son projet de rénovation, et coordonne les entreprises intervenant sur le chantier. Les organisations professionnelles du bâtiment participent au conventionnement des Rénovateurs BBC : la filière est ainsi responsabilisée et associée aux évolutions du dispositif visant



à massifier les rénovations performantes. Les artisans doivent être RGE ; les maîtres d'œuvre s'engagent à ne travailler qu'avec des entreprises RGE. A terme, l'objectif est de déléguer totalement la responsabilité des rénovateurs BBC au privé.

La région travaille également avec les banques pour mobiliser les éco-PTZ et assurer un préfinancement pouvant atteindre 60 000 / 70 000 euros.

Articulation entre les différents acteurs techniques :

Jusqu'à ce que le particulier ait contractualisé avec un rénovateur BBC pour les travaux, c'est le conseiller qui est son principal interlocuteur ; ensuite, c'est le rénovateur BBC. Le conseiller n'intervient plus ensuite, sauf éventuellement pour un bilan après travaux. En amont, le conseiller valide l'audit et contrôle les devis. Il travaille avec le conseiller clientèle de la banque le cas échéant. A la fin des travaux, le rénovateur BBC fait appel des spécialistes pour vérifier les performances (test d'infiltrométrie notamment). Sur cette base, l'auditeur refait son calcul, et le transmet à la région qui valide la subvention.

La région a ainsi conventionné avec une quinzaine d'organismes d'audit (cible à 30 en 2020), une centaine de rénovateurs BBC (cible à 200 en 2020), et trois banques.

En matière d'animation des professionnels, la région a mis en place des réseaux permettant l'expression de synergies entre ces professionnels, à travers trois pôles (conseil & audit, travaux, financement). Plus largement, à l'échelle régionale, ARCENE (centre BEEP) organise des réunions pour mettre en réseau les professionnels ; les PTRE se sont bien mises dans la logique de démultiplication du dispositif régional, elles renvoient vers des formations régionales mises au point avec CAPEB, FFB et leurs organismes de formation, qui s'appuient notamment sur les plateaux Praxibat pour la pratique.

Dans le **Grand Est**, le dispositif Oktave mis au point par l'Alsace a vocation à s'étendre à l'ensemble de la nouvelle région.

Oktave est un service intégré s'appuyant sur des PTRE pour permettre l'accompagnement des propriétaires et des professionnels dans des rénovations thermiques au niveau BBC.

Oktave assure la présence d'un interlocuteur unique à chaque étape du chantier.

1- La porte d'entrée est constituée par les EIE et les animateurs des PTRE-AMI.

2- Le montage initial du projet est conduit par la PTRE qui va rendre visite au particulier et l'orienter vers des professionnels référencés qui auront recours à des solutions techniques de référence (STR) pour déterminer les travaux à réaliser. Élaborées par l'institut NégaWatt et par l'entreprise Enertech, les STR constituent un référentiel de bouquets de travaux garantissant l'atteinte du niveau BBC sans avoir recours à un audit thermique.

3- le projet de rénovation est proposé à des groupements d'artisans formés sur la base du dispositif DORÉMI.

4- le groupement choisi réalise un examen complet de la maison à rénover via une visite architecturale et technique approfondie pour déterminer la STR la plus adaptée.

5- l'élaboration du dossier de financement est assurée par l'opérateur régional qui est porté depuis mi-2015 par PROCIVIS Alsace.

6- le suivi du chantier et l'accompagnement post-travaux sont assurés par la PTRE.

En **Bourgogne-Franche-Comté**, c'est dans le cadre du programme Effilogis que les entreprises privées sont sélectionnées pour réaliser des audits énergétiques.

En **Nouvelle Aquitaine**, ARTEE a recruté le réseau du CRER, Centre Régional des Énergies Renouvelables pour intervenir directement auprès des particuliers

## ZOOM SUR LE COUPLE REGION/EPCI

La Région et l'EPCI sont les animateurs globaux de la rénovation énergétique des bâtiments, chacun à son échelle territoriale. Cette mission d'animation vise à atteindre les objectifs territoriaux de rénovation énergétique des bâtiments inscrits dans les SRCAE/SRADDET et PCAET respectivement. La Région et l'EPCI jouent le rôle de « tiers de confiance » vis-à-vis de l'offre privée, avec l'aide des PTRE. Ils organisent la communication locale, sous la bannière définie au niveau national. Le travail d'identification et de repérage des parcs et publics prioritaires effectué par la région est diffusé aux EPCI qui le précisent à leur niveau.

### Point de vigilance :

- Certains EPCI importants (métropoles notamment) pourront être tentés de faire cavalier seul. Le préfet de région approuvant le PREE, son implication pourra être utile pour que les collectivités coopèrent et trouvent des accords équilibrés conciliant le souhait d'autonomie des EPCI et la cohérence régionale nécessaire.
- Dans l'hypothèse où le plan régional de déploiement des PTRE prévoit de s'appuyer majoritairement sur des EPCI, l'animation directe du réseau des PTRE par la région pourra s'avérer difficile, notamment dans les plus grandes régions. Dans ce cas, il pourra lui être utile de s'appuyer sur des « facilitateurs » d'échelle typiquement départementale pour organiser la montée en compétence des conseillers, la mise en place de permanences itinérantes, des événements communs à plusieurs PTRE, et plus largement pour favoriser les synergies locales entre PTRE.

Selon le contexte local, le facilitateur peut être une ADIL, un EIE lorsqu'il est départemental, un CAUE lorsqu'il est EIE, une structure mise en place à cet effet et regroupant l'ensemble des compétences et des acteurs de la rénovation énergétique voire du logement...

- Parmi les complémentarités pouvant être favorisées, typiquement les EPCI peuvent être responsabilisés dans la mise en œuvre d'opérations territorialisées (comme un certain nombre le font déjà avec l'Anah), tandis que la région structure l'accompagnement du particulier dans le « diffus » (c'est-à-dire hors opération territorialisée).

---

## UN POINT DE VIGILANCE IMPORTANT : LE FINANCEMENT

La répartition des rôles proposée par la mission pour réussir la massification de la rénovation énergétique suppose que chacun des acteurs dispose des moyens nécessaires, et notamment les régions et EPCI.

Les régions se disent prêtes à assumer la mission d'animation globale de la rénovation énergétique que nous proposons de leur reconnaître, à condition de bénéficier non pas d'une dotation de l'État qui peut être remise en cause chaque année, mais d'une ressource fiscale.

L'affectation d'une ressource fiscale, dynamique et pérenne permettrait aux régions de remplir cette mission d'animation globale du territoire en faveur de la massification de la rénovation

énergétique des bâtiments, et également de reprendre à leur charge la part du fonctionnement des PRIS & PTRE-AMI actuellement financée par l'Ademe dans la contractualisation avec les EPCI et/ou départements.

En effet, les auditions ont révélé de fortes inquiétudes quant à la pérennisation de ces moyens, l'Ademe considérant que le financement pérenne d'un service public ne fait pas partie de ses missions et ayant en conséquence annoncé qu'elle souhaitait mettre un terme dès que possible à sa participation au fonctionnement des EIE comme des PTRE-AMI.

Plutôt que de demander l'affectation d'une ressource fiscale aux régions uniquement pour ces missions, Régions de France demande qu'une ressource fiscale leur soit affectée pour la mise en œuvre de l'ensemble des politiques régionales associées à la planification climat-air-énergie (SRCAE ou SRADDET).

En effet, du fait de leur rôle de chef de file et de planification dans ces domaines climat-air-énergie, les régions se sont vu confier ces dernières années les responsabilités suivantes, sans le transfert de fiscalité nécessaire pour assurer leur mise en œuvre avec les autres niveaux de collectivités :

- rénover tous leurs bâtiments, notamment les lycées
- soutenir la mobilité durable en favorisant notamment l'implantation de bornes de recharges de carburant alternatif
- favoriser l'implantation de sites de production d'énergies renouvelables
- accompagner les entreprises et les industries vers la transition énergétique et l'économie circulaire
- s'engager dans l'adaptation et l'atténuation du changement climatique
- agir pour diminuer la pollution atmosphérique et améliorer la qualité de l'air.

C'est pourquoi Régions de France défend la **territorialisation d'une partie de la Contribution Climat Énergie** (CCE) envers les EPCI (10€ par habitant) et les régions (5€ par habitant). Grâce à cette mesure, une fois approuvés les schémas régionaux (coconstruits notamment avec les collectivités infra-régionales), la région pourrait mettre en œuvre les plans d'actions correspondants (et notamment le PREE pour ce qui concerne la rénovation énergétique des bâtiments) en contractualisant avec chaque EPCI et/ou département afin d'atteindre les objectifs du volet climat-air-énergie du SRADDET ou SRCAE.

Ainsi, la région pourrait :

- accompagner les collectivités infra-régionales dans la mise en œuvre des plans d'actions issus des schémas, notamment par une aide en ingénierie technique ou de projet
- cofinancer avec les EPCI des projets s'insérant dans les priorités du schéma, définir des aides pour l'accompagnement des entreprises, cofinancer l'installation d'unités d'énergies renouvelables de taille moyenne
- favoriser l'expérimentation et l'innovation par le lancement d'appels à projets et d'appels à manifestations d'intérêt

- financer des observatoires régionaux pour suivre la mise en œuvre des plans d'actions et les évaluer, ce qui suppose de collecter des données et de les consolider
- assurer l'animation territoriale et thématique des plans, ce qui suppose des moyens humains et financiers
- mettre en œuvre les actions de communication nécessaires à l'échelle régionale.

Les plans d'action issus des schémas pourraient faire l'objet d'une évaluation au bout d'un certain temps (typiquement 3 ans) permettant à l'État de s'assurer de l'affectation réelle de la ressource fiscale à ces actions.

En complément, les **Certificats d'Économie d'Énergie** (CEE) pourraient contribuer à financer certaines des actions préconisées dans ce rapport, soit directement, soit de manière plus indirecte.

C'est déjà le cas par exemple des formations FEEBAT qui bénéficient d'un programme CEE spécifique. Par analogie, on peut imaginer un programme CEE permettant de financer tout ou partie du SPPEH. Toutefois, les CEE devant correspondre à des économies d'énergie réelles, un tel programme supposerait d'objectiver la valeur ajoutée du SPPEH (ou de la partie de SPPEH considérée) par rapport aux travaux de rénovation énergétique (qui bénéficient déjà de CEE), ce qui est loin d'être évident, d'un point de vue méthodologique global et, à court terme, compte tenu du manque de données d'évaluation des plateformes existantes. S'il est ainsi difficile d'établir un lien direct entre les missions d'accueil/information/conseil et des économies d'énergie quantifiables, les actions de repérage/identification/prise de contact d'une part, d'accompagnement d'autre part sont plus directement liées au déclenchement des travaux et à leur bonne réalisation (qui conditionne l'obtention des économies d'énergies espérées). Deux pistes méritent d'être explorées concurremment : des programmes CEE spécifiques, ou la récupération d'une partie des financements correspondant aux CEE travaux. Typiquement, les entreprises réalisant des travaux massifiés dans le cadre de programmes territorialisés organisés par les collectivités territoriales pourraient participer au financement des actions susmentionnées. Un bureau d'étude spécialisé dans la valorisation des CEE pourrait, dans le cadre d'un partenariat avec la collectivité et avec des entreprises de travaux, participer aux actions de repérage/identification/prise de contact en se finançant sur une partie de ces CEE. Dans tous les cas, les contrats entre les différents acteurs et avec le particulier doivent prévoir qui valorise les CEE.

Le prix bas des CEE sur le marché ces dernières années a freiné les initiatives ou réflexions amorcées ; toutefois sa hausse actuelle peut être une opportunité pour les relancer.

D'une manière plus générale, une nouvelle période s'ouvrant le 1<sup>er</sup> janvier 2018 pour les CEE, avec des obligations renforcées tant en matière de CEE « précarité » que de CEE « classiques », **la mission préconise que les besoins de financement du SPPEH et de l'accompagnement du particulier en général soient davantage pris en compte dans le dispositif des CEE.**

Les financements européens ne sont pas à négliger, même si leur pérennité n'est pas garantie. Une mutualisation au niveau régional voire national de l'expertise relative aux aides européennes, comme de celle relative aux CEE et à leur valorisation, pourrait permettre à davantage de PTRE d'en bénéficier.

En particulier, la BEI semble très intéressée à développer son intervention dans le champ de la rénovation énergétique. Elle propose d'ores et déjà son soutien pour le tiers-financement (cf. plus haut).

Le financement des plateformes par les professionnels semble difficile à généraliser, car outre les questions juridiques qu'il pose, il fait peser une charge supplémentaire sur les professionnels (qui supportent déjà des frais de formation, de qualification/certification, d'assurance...), sans pouvoir en échange leur garantir des contrats ou marchés. Cette charge serait en outre répercutée *in fine* sur le particulier. La neutralité de la PTRE pourrait aussi être mise en doute, au détriment de sa crédibilité de « tiers de confiance ».

La question se pose différemment dans le cadre d'opérations territorialisées ; elle mérite d'être creusée dans ce cadre – l'idée étant alors plus de faire participer les entreprises de travaux partenaires à l'accompagnement, voire au repérage, qu'aux actions publiques d'accueil/information/conseil et d'animation des professionnels.

La mission n'a pas retenu d'autres propositions comme la taxe d'aménagement qui, d'une part, est moins en rapport avec la rénovation (les opérations de rénovation n'y sont pas soumises ; seule la construction, la reconstruction et l'agrandissement le sont), d'autre part, alourdirait la fiscalité générale.

Il serait opportun que les modalités de financement des actions des collectivités territoriales en matière de rénovation énergétique des bâtiments soient examinées lors d'une prochaine réunion de la conférence nationale des territoires mise en place par le Gouvernement. En effet, dans le cadre de cette conférence, le Gouvernement a proposé de bâtir un pacte de confiance entre l'État et les collectivités fixant leurs ressources et leurs charges pour la durée de la mandature.

Par ailleurs, il apparaît intéressant d'intégrer chaque fois que possible les futures plateformes territoriales de la rénovation énergétique dans le cadre du dispositif des **Maisons de services au public** (MSAP), afin de mutualiser davantage les ressources, d'élargir le champ des services apportés au particulier (rentabilisant ainsi son déplacement), et de bénéficier des aides apportées par l'État au fonctionnement de ces établissements (cf. Annexe A6).

Dans tous les cas, la mission préconise que les financements actuels (notamment le soutien de l'Ademe aux EIE et PTRE AMI) soient maintenus jusqu'à ce que d'éventuelles nouvelles ressources soient dégagées pour le SPPEH, afin de ne pas casser les dynamiques engagées.

## 2. LE RÔLE DES DÉPARTEMENTS ET DES COMMUNES

D'une manière générale, le rôle des acteurs locaux dépendra du plan de déploiement élaboré par chaque région sur la base d'un diagnostic de l'existant.

Les départements devront être associés aux initiatives des régions et EPCI, notamment au titre de leur contribution à la résorption de la précarité énergétique, de leur rôle de chef de file en ce qui concerne l'autonomie des personnes ou encore pour la participation des agences départementales d'information sur le logement (ADIL) et des conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement (CAUE) au service public d'information.

Une PTRE pourra être portée par l'un de ces organismes, ou par le département lui-même.

C'est en outre le département qui, conjointement avec l'État, élabore le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services, visant à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité (art. 98 de la loi NOTRe). Les maisons de services au public doivent respecter ce schéma.

De même, les communes devront être associées aux initiatives des régions et EPCI, au titre de leurs compétences propres (exemple : urbanisme, si celle-ci n'a pas été transférée au niveau intercommunal), de leur proximité avec les particuliers (actions de communication, de sensibilisation...), de leur patrimoine immobilier propre (si les bâtiments tertiaires sortent du cadre du SPPEH, leur rénovation rentre en revanche dans le domaine d'intervention du PREE à élaborer par la région).

### 3. LA GOUVERNANCE TERRITORIALE DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Si la mission estime nécessaire de reconnaître le rôle pilote de la région sur un certain nombre de chantiers (cf. section suivante), elle estime néanmoins utile qu'une gouvernance partagée de la rénovation énergétique des logements soit recherchée à travers un partenariat étroit entre la région, l'État (DREAL, elle-même en réseau avec les DDT ; la DREAL fait par ailleurs le lien avec l'Anah qu'elle représente au niveau régional), et la direction régionale de l'Ademe. Les comités de pilotage régionaux mis en place dans le cadre du PREH associent déjà ces trois acteurs ; la mission recommande donc de les faire vivre ou de les réactiver s'ils ont été mis en sommeil ou pas encore réunis. Les modalités de ce partenariat régional méritent d'être précisées localement, comme c'est le cas dans les « plans bâtiment durable » régionaux, dont la généralisation ne peut qu'être encouragée.

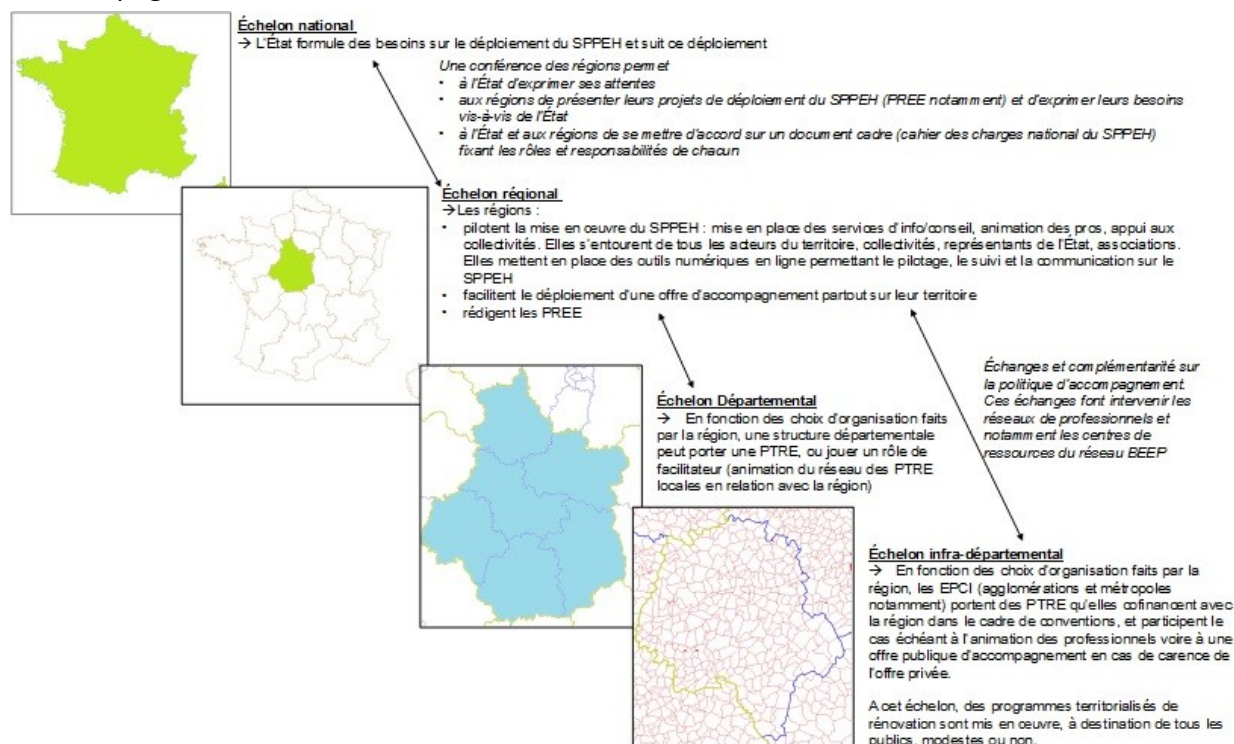
### 4. L'ÉVOLUTION DU RÔLE DES OPÉRATEURS NATIONAUX

La mission préconise d'anticiper cette évolution, au moins dans les grandes lignes.

ACTEUR	RÔLES ACTUELS	EVOLUTIONS ENVISAGEABLES
Ademe	Membre du COFIL historique du PREH	Maintien d'un rôle central dans le pilotage national
	Pilote de l'ONPE et de l'enquête OPEN	Renforcement du rôle de centralisation de données sur la rénovation énergétique, et appui à l'observation régionale
	Principal financeur des EIE (13 M€ / an)	Action évoluant selon les futurs modes de financement du SPPEH EIE : évolutions/regroupements à prévoir selon les plans de déploiement
	Financeur des PTRE-AMI (7 M€ / an)	Action évoluant selon les futurs modes de financement de ces structures PTRE-AMI : Évolutions/regroupements à prévoir selon les politiques régionales notamment
	Pilote de la communication nationale en matière de rénovation énergétique	Maintien d'un rôle central dans la mise en place de la communication nationale, aide à sa mise en œuvre régionale
	Financeur de l'innovation	Maintien d'un rôle central dans le pilotage Financeur de l'innovation
	Moteur de la politique régionale de rénovation à travers ses directions régionales	Maintien d'un rôle de soutien à la politique régionale
Anil (en lien avec les ADIL)	Anil : Membre du COFIL historique du PREH	Maintien d'un rôle central dans le pilotage national L'ANIL a notamment une expérience dans l'élaboration d'outils mutualisés pour les ADIL qui pourra utilement être exploitée pour outiller le réseau des PTRE
	ADIL : PRIS juridique, PRIS unique dans certains cas	Prise en compte dans le schéma de regroupement des PRIS Permettre à la région d'intégrer la gouvernance de l'ADIL si elle le souhaite
	ADIL : information large sur le logement	Présence sur le territoire à adapter si le choix est fait de PTRE infra-départementales
Anah	Membre du COFIL historique du PREH	Maintien d'un rôle central dans le pilotage national
	Prise en charge des ménages précaires dans le cadre du programme Habiter Mieux (opérations programmées / diffus)	Renforcement avec des objectifs croissants Évolutions du programme Habiter Mieux
	PRIS Anah	Amenés à être regroupés avec les autres PRIS selon les plans de déploiement des PTRE, à une échelle à définir par la région : départementale (rapprochement ADIL) ou infra-départementale (rapprochement EIE)

## SECTION 4 : LES CHANTIERS À LANCER

Le principe de subsidiarité doit être privilégié dans la mise en place d'une offre de rénovation structurée. Le schéma suivant indique de manière synthétique les rôles et les responsabilités de chacun dans la mise en place du SPPEH mais aussi dans le déploiement d'une offre d'accompagnement.



### CHANTIER 1 : ELABORER UN CAHIER DES CHARGES NATIONAL DU SPPEH

Pilote : l'État et les régions

**PROPOSITIONS** : réunir régulièrement une conférence des régions, sous l'égide de l'animateur interministériel à la rénovation, pour établir le cahier des charges du SPPEH qui permet à l'État et aux régions de trouver un accord sur leurs missions et responsabilités respectives. Dans ce cahier des charges, les besoins de l'État en matière de déploiement du SPPEH sont détaillés. Les régions ont le rôle symétrique de définir leurs attentes vis-à-vis de l'État. Le cahier des charges pourra typiquement s'inspirer de nos propositions pour préciser :

- le diagnostic à réaliser à l'échelle de chaque région en matière d'information sur le logement et sur la rénovation énergétique
- les modalités d'établissement du plan de déploiement des PTRE, et ses attendus
- les enjeux de conduite du changement lorsque des évolutions ou regroupements de structures sont décidées
- l'articulation de la communication régionale avec la communication nationale
- les éléments de dimensionnement du service public à mettre en place et à pérenniser et les moyens associés
- les outils de pilotage régionaux à mettre en place



- les caractéristiques et les modalités de transmission au niveau national des données permettant de suivre le déploiement du service public et son efficacité
- les attentes en matière d'animation et de mobilisation des professionnels locaux
- les modalités d'association des services et opérateurs de l'État
- les informations à fournir aux ménages dans le cadre du SPPEH, par exemple en ce qui concerne les acteurs de la rénovation et les moyens de financement disponibles aux niveaux national, régional et local.

Échéance : 2ème semestre 2018 à l'occasion d'une conférence des régions, pilotée par Régions de France et l'animateur interministériel à la rénovation.

Point de vigilance : une réflexion spécifique devra être menée pour adapter le cahier des charges à l'outre-mer.

## CHANTIER 2 : DANS CHAQUE RÉGION, DÉFINIR LE PLAN DE DÉPLOIEMENT DES PTRE

Pilote : la région

### PROPOSITIONS :

La région élabore son PREE qui inclut un plan de déploiement des PTRE. Celui-ci définit le maillage des futures PTRE, de manière à couvrir tout le territoire sans doublon, et les mutations attendues des structures existantes en termes de missions et de périmètre pour y parvenir. D'une manière plus générale, le PREE précise le rôle des différents acteurs et organise leur travail en réseau au sein de la région. Pour élaborer ces documents, la région se base sur un diagnostic de l'existant qu'elle réalise, et associe les principaux acteurs concernés, en particulier : les EPCI ayant développé des PTRE, la direction régionale de l'Ademe et plus généralement les financeurs des structures existantes, les ADIL et départements, les structures porteuses de PRIS Anah. Avec l'appui technique de la DREAL, le préfet de région examine le projet de PREE avant de l'approuver. Dans cet exercice, son rôle se limite à vérifier le respect des exigences fixées par les lois et règlements et par le cahier des charges national du SPPEH.

En cas de difficulté à trouver un accord avec les collectivités et leurs groupements sur le PREE et notamment le plan de déploiement des PTRE, la région pourra soumettre au préfet de région les différends en vue de trouver une solution.

Échéance : fin 2018

## CHANTIER 3: METTRE EN ŒUVRE LE PLAN DE DÉPLOIEMENT DES PTRE ET PLUS LARGEMENT LE PREE

Pilote : la région

PROPOSITIONS : en lien avec l'Ademe et l'Anah, la région négocie avec les collectivités de son territoire (principalement départements et EPCI) avec lesquelles elle établit des conventions portant sur la mise en place et le fonctionnement pérenne des PTRE, voire plus largement sur la mise en œuvre du PREE.

Elle suit la mise en œuvre du plan de déploiement des PTRE et du PREE.

Calendrier : à partir de mi-2018, en fonction de l'état d'avancement de chaque région

#### CHANTIER 4: ORGANISER LE TRAVAIL EN RÉSEAU

Pilote : la région et, à son niveau, chaque PTRE

PROPOSITIONS : à l'occasion de l'élaboration de son PREE, la région structure le travail en réseau sur son territoire : animation du réseau des PTRE, le cas échéant avec l'appui de facilitateurs, modalités d'animation conjointe des professionnels par la région et les PTRE... dans l'objectif de structurer une offre globale de travaux mais aussi d'accompagnement adaptée aux besoins des ménages, en valorisant les retours d'expérience des initiatives privées et publiques (PTRE AMI notamment).

Calendrier : à partir mi-2018

#### CHANTIER 5: ORGANISER LE SUIVI NATIONAL DU DÉPLOIEMENT DES PTRE ET DU FONCTIONNEMENT DU SPPEH

Pilote : l'État (notamment l'animateur interministériel à la rénovation) et les régions

PROPOSITIONS : la conférence État/ régions se réunit régulièrement pour analyser les résultats de la rénovation, les organisations mises en place, les retours d'expériences. Cette conférence est l'occasion de négocier d'éventuelles évolutions du cahier des charges et de mettre en place de nouveaux chantiers, en fonction notamment de l'impulsion gouvernementale en faveur de la rénovation des bâtiments.

Calendrier : chaque année à l'occasion d'une conférence des régions, organisée et pilotée par Régions de France et l'animateur interministériel à la rénovation

#### CHANTIER 6 : SUIVRE L'ACTIVITE DE RENOVATION DES LOGEMENTS PRIVÉS, NOTAMMENT DES PUBLICS PRECAIRES

Pilote : les régions

PROPOSITIONS : Mettre en place des observatoires régionaux. Au-delà des statistiques disponibles à la CERC ou au niveau national, ils pourront être alimentés par des données recueillies

- par la région dans le cadre de l'instruction et du suivi de ses aides,
- par les PTRE dans le cadre du SPPEH,
- par les structures impliquées dans l'accompagnement (initiatives portées par les EPCI, notamment les métropoles, sociétés de tiers-financement...

Ces observatoires permettront aux régions d'évaluer les effets du PREE et plus largement de la politique régionale de rénovation, et les aideront à produire les indicateurs du SPPEH à remonter au niveau national selon les modalités précisées dans le cahier des charges national.

Les régions pourront utilement s'appuyer sur les dispositifs d'observation et d'animation qui existent déjà pour les politiques Climat-Air-Énergie.

Échéance : mi-2018

## CHANTIER 7 : COORDONNER ET MUTUALISER LE DÉPLOIEMENT D'OUTILS NUMÉRIQUES ADAPTÉS

Pilote : les régions en lien avec l'État, l'Ademe, l'Anah et l'Anil

**PROPOSITIONS :** mutualiser au niveau régional voire national l'élaboration des outils numériques utiles au fonctionnement des PTRE et plus largement favorisant les synergies entre les acteurs de la rénovation. Autant que possible, l'interopérabilité des systèmes d'informations régionaux et nationaux sera recherchée. Les outils déjà développés au niveau national (ex : sites nationaux comme renovation-info-service.gouv.fr ou service-public.fr, recensement des aides par l'Anil) ou dans certaines régions (ex : plateforme web « coach copro » mise au point par l'Agence Parisienne du Climat) doivent pouvoir bénéficier au plus grand nombre. De même, les outils développés dans le cadre des approches Climat-Air-Énergie sont à exploiter. La mutualisation permet de limiter les coûts et d'harmoniser les outils, par rapport au cas où chaque PTRE développerait ses propres outils. En outre, permettre au particulier de saisir en ligne des informations sur son profil et son logement avant un rendez-vous avec une PTRE peut lui faire gagner un temps précieux.

Ces outils pourraient proposer, à titre d'exemples:

- cartographie des types de bâti les plus fréquents dans des périmètres donnés (modes constructifs et principes architecturaux, recommandations pour leur rénovation) et retour d'expérience/conseils standards à des fins de massification de la rénovation énergétique ;
- baromètre de la rénovation dans la région avec un focus sur la rénovation énergétique ;
- présentation des aides régionales et locales ;
- liste des professionnels locaux et de leurs qualifications à partir des informations nationales (professionnels RGE recensés sur le site web renovation-info service) ;
- mise à disposition d'éventuelles chartes locales ;
- information sur les permanences itinérantes et prise de rendez-vous en ligne ;
- identification des acteurs du SPEEH ;
- mise à disposition d'un outil de pré-diagnostic en ligne ;
- supports de communication intégrant la marque ombrelle nationale ;
- présentation de la politique régionale en matière d'accompagnement.

Les outils numériques pourront servir simultanément :

- aux professionnels, qui pourront s'y faire connaître, proposer leurs offres et échanger entre eux, consulter les données régionales et locales relatives aux types de bâti et aux solutions de rénovation correspondantes
- aux particuliers qui viendront consulter les informations, visualiser les travaux possibles, et éventuellement, selon le modèle choisi, solliciter les professionnels et échanger avec eux
- aux partenaires qui pourront y présenter leurs actions
- aux banques et sociétés de tiers-financement pour faciliter l'instruction des demandes de prêt. Les banques suggèrent d'intégrer le financement dans un outil

numérique dès le début des projets ; la dématérialisation des demandes d'éco-PTZ pourrait également d'être étudiée.

Ainsi, la mise en place des PTRE pourrait utilement s'accompagner de la création de « PTRE numériques » en réseau.

Autant que possible, les outils seront élaborés en « open source », de façon à pouvoir réutilisés et adaptés par la communauté. Les acteurs nationaux (Ademe, ANIL...) pourraient notamment élaborer des outils nationaux personnalisables par les régions et les autres acteurs de la rénovation<sup>10</sup>.

Échéance : début 2019

## **CHANTIER 8 : ÉTUDIER LES MODALITÉS D'UNE COMMUNICATION UNIFIÉE SUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS (OU BÂTIMENTS)**

Pilote : Ademe en lien avec les régions, EPCI et autres collectivités ainsi qu'avec l'État, l'Anah, l'Anil, les fédérations professionnelles...

### **PROPOSITIONS :**

- Étudier des solutions pratiques et politiquement acceptables par toutes les parties permettant de concilier le souhait de l'État d'une communication unifiée sous une bannière commune, et celui des collectivités (notamment régions et EPCI) de rendre visible leur action en matière de rénovation énergétique
- étudier en conséquence comment on peut faire évoluer les marques locales et régionales (ex : Oktave) pour améliorer la lisibilité et la cohérence d'ensemble.

Échéance : un premier travail doit avoir lieu d'ici l'été 2018 compte tenu de la prochaine campagne de communication de l'Ademe envisagée à partir de cette échéance

<sup>10</sup> À titre d'exemple, l'ANIL propose déjà un squelette de site internet personnalisable par chaque ADIL.

# ANNEXES

## A1. LETTRE DE MISSION

CONSEIL SUPERIEUR DE LA CONSTRUCTION  
ET DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

*Le Président*



*Le Président*

Monsieur Michel PIRON  
Député

Monsieur Benoît FAUCHEUX  
Vice-Président de la Région  
Centre-Val-de-Loire

Paris, le 25 OCT. 2016

Monsieur le Député,  
Monsieur le Vice-Président,

La rénovation énergétique du parc de bâtiments existants constitue un levier prioritaire pour relever le défi de la transition énergétique. La réduction de notre facture énergétique doit s'accompagner, en étroite association des collectivités territoriales, du développement d'emplois qualifiés de proximité pour dynamiser l'économie dans le bâtiment et dans les territoires.

Alors que le parc non résidentiel s'est lancé dans des initiatives expérimentales d'économies d'énergie intéressantes, le parc résidentiel existant reste une préoccupation centrale qui nécessite toute notre attention pour stimuler la décision des ménages de se lancer dans la rénovation énergétique de leur habitat.

Il importe, dès à présent, de structurer notre capacité à susciter la demande des ménages et déployer une offre compétitive de rénovation énergétique de l'habitat sur tous les territoires afin de préparer collectivement ce qui constituera un des piliers structurants de l'activité du bâtiment pour les décennies à venir.

Certes, des efforts ont déjà été accomplis. La filière professionnelle du bâtiment et les territoires se sont considérablement mobilisés sur ce champ ces dernières années.

La filière a entrepris des efforts exemplaires de professionnalisation et de montée en compétences pour se former aux techniques de l'efficacité énergétique dans le bâtiment.

Les territoires se sont également fortement investis dans les démarches de sensibilisation, d'information voire d'accompagnement des ménages sous l'égide du plan de rénovation énergétique de l'habitat lancé en 2013.

Le réseau des points rénovation-info services (PRIS) a ainsi été déployé sous l'égide des ministères respectifs en charge de l'écologie et du logement, des collectivités territoriales dynamiques, de l'ADEME, de l'ANAH et de l'ANIL. Les appels à projet impulsés par l'ADEME ont encore permis d'expérimenter des schémas de plateformes complémentaires.

La loi sur la transition énergétique pour la croissance verte confère aux Régions une éminente responsabilité dans l'élaboration du programme régional de l'efficacité énergétique qui doit déployer un réseau de plateformes territoriales de la rénovation énergétique chargée de mettre en œuvre le service public de l'efficacité énergétique. Le service public de l'efficacité énergétique vise à délivrer une information gratuite, neutre et impartiale aux ménages en quête de lisibilité sur les solutions techniques et financières pour leur projet de rénovation. Les plateformes doivent aussi informer les ménages et les orienter vers un réseau de professionnels du bâtiment qualifiés qui sauront les accompagner techniquement sur un parcours de rénovation progressif vers la définition et la mise en œuvre d'un projet de rénovation par étapes visant à terme le standard du bâtiment basse consommation (BBC).

Les initiatives lancées par les territoires dans le cadre de ces plateformes ces dernières années présentent des formes très diverses, et connaissent des résultats également contrastés. Il importe de mutualiser ces expériences afin d'identifier les difficultés rencontrées, d'identifier les facteurs de réussite et de définir le socle des missions du service public de l'efficacité énergétique et son interface avec la filière professionnelle du bâtiment.

Cette opportunité doit permettre de renouveler et accélérer les initiatives locales engagées dans le cadre des plateformes avant la loi pour répondre à un nouvel élan de la territorialisation de la rénovation énergétique des logements.

C'est pourquoi, nous vous confions une mission d'analyse et de propositions pour le futur service public de l'efficacité énergétique de l'habitat que les Régions devront mettre en œuvre avec les parties prenantes concernées et définir les conditions de bon fonctionnement des plateformes en cohérence avec leur territoire d'action

Vous attacherez du soin à rencontrer les élus, les acteurs de terrain, les fédérations professionnelles et des représentants des associations concernées afin d'évaluer les expériences menées au sein des territoires pour structurer et accompagner les ménages dans l'information et le conseil sur la rénovation énergétique de l'habitat. Vous associerez également le Ministère du Logement et de l'Habitat Durable, le Ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer ainsi que les établissements publics concernés et spécialement l'ADEME, l'ANAH et l'ANIL au titre de leurs actions dans le cadre du plan de rénovation énergétique de l'habitat.

Sur la base d'un diagnostic partagé des forces et faiblesses des schémas expérimentés, vous proposerez le choix d'options permettant de définir un socle national pour le service public de l'efficacité énergétique et les modèles les plus performants qui devront présider au déploiement des plateformes territoriales de la rénovation énergétique.

Vous veillerez à proposer des dispositions concrètes permettant à ce nouveau service public et son réseau de plateformes territoriales de remplir durablement et efficacement ses missions et au moindre coût pour les collectivités territoriales et leur regroupement.

À ce titre, vous étudierez les conditions pour que les plateformes déployées par les collectivités territoriales et leurs groupements s'inscrivent en complémentarité et sans redondance avec le réseau des points rénovation info service (PRIS) mis en place par le plan de rénovation énergétique de l'habitat et dont vous apprécierez les conditions de la pérennité financière.

Le cas échéant vous formulerez des propositions d'évolution des PRIS pour améliorer l'efficacité du Service Public Régional de l'Efficacité Energétique.

L'articulation entre ce service public de l'efficacité énergétique, le développement de l'offre de financement de la rénovation, et la filière professionnelle locale du bâtiment est la clé de la réussite de la territorialisation de la rénovation énergétique des logements. Vous identifierez les initiatives régionales ayant le meilleur impact sur l'activité de rénovation énergétique des logements et formulerez des recommandations sur l'articulation entre ce service public et la filière.

Enfin, il conviendra de prendre en compte les spécificités territoriales locales et prévoir les nécessaires adaptations transitoires pour migrer vers une mise en œuvre cohérente sur le territoire.

La réussite de cette mission repose sur la capacité à prendre en compte toutes les initiatives et démarches participatives menées à toute échelle de territoire et à identifier les enjeux pour les ménages, écouter les besoins de la filière du bâtiment, les difficultés des territoires et les attentes des associations représentatives.

La rénovation énergétique des logements représente un enjeu du développement économique local et les Régions doivent y prendre toute leur part.

Le tissu artisanal local du bâtiment est une richesse de nos territoires et il convient de saisir les opportunités de la mutation énergétique dans le bâtiment pour conjuguer l'ambition environnementale à la transformation d'une filière professionnelle que les collectivités territoriales doivent appuyer.

Vous nous remettrez un rapport d'étape pour le 15 décembre 2016 et vos conclusions définitives vers la fin février 2017.

Votre rapport sera présenté devant le Conseil supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique (CSCEE) et le bureau exécutif de Régions de France.

  
**Christian BAFFY**

  
**Philippe RICHERT**

## A2. ORGANISMES AUDITIONNÉS PAR LA MISSION

### Acteurs nationaux :

- ADEME
- AMORCE
- ANAH
- ANIL
- CAPEB
- CNOA
- EFFINERGIE
- FFB
- FLAME
- FNCAUE
- La Poste
- NEGAWATT
- P2E
- Plan Bâtiment Durable
- SOLiHA
- TEKSIAL

### Régions :

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bourgogne-Franche-Comté
- Bretagne
- Centre-Val de Loire
- Grand Est
- Hauts de France
- Ile-de-France
- Normandie
- Nouvelle-Aquitaine
- Pays de la Loire
- Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Occitanie

### PTRE AMI :

- PTRE ADIL Loiret (Région Centre-Val de Loire)
- PTRE ALEC Marseille (Région Provence-Alpes-Côte d'Azur)
- PTRE Biovallée (Région Auvergne-Rhône-Alpes)
- PTRE COR (Région Auvergne-Rhône-Alpes)
- PTRE Essonne (Région Île-de-France)
- PTRE Nièvre (Région Bourgogne-Franche-Comté)
- PTRE Rénofuté (Région Auvergne-Rhône-Alpes)
- PTRE Rénovéco Grand Dijon (Région Bourgogne-Franche-Comté)
- PTRE Rénov Habitat Durable (Région Auvergne-Rhône-Alpes)
- PTRE Simoly (Région Auvergne-Rhône-Alpes)
- PTRE syndicat mixte du pays Vendômois (Région Centre-Val de Loire)
- PTRE Trièves (Région Auvergne-Rhône-Alpes).



### A3. LES SIEG (SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL)

cf. [http://ec.europa.eu/competition/state\\_aid/overview/new\\_guide\\_eu\\_rules\\_procurement\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/competition/state_aid/overview/new_guide_eu_rules_procurement_fr.pdf)

et en particulier la réponse à la question 28 :

*Quand une autorité publique fournit des informations et des conseils aux citoyens dans le domaine de sa compétence, exerce-t-elle une activité économique au sens des règles de concurrence?*

*Réponse : La **fourniture d'informations générales** par les autorités publiques (au niveau national, régional ou local) concernant la manière dont les entités compétentes appliquent les **règles** sous leur responsabilité est indissolublement liée à l'exercice de leur autorité publique. Cette activité n'est **pas considérée comme économique** au sens des règles de concurrence.*

Le SPPEH en tant qu'il diffuse des informations réglementaires, fiscales, et financières au sens des règles à respecter pour obtenir les aides publiques, ne relève donc pas du champ économique. La question se pose différemment pour les informations techniques, et a fortiori pour l'accompagnement technique qui relève clairement du champ économique donc concurrentiel.

### A4. QUEL CADRE JURIDIQUE POUR L'ACCOMPAGNEMENT ?

Les éléments rassemblés par la mission l'amène à estimer que les régions (comme les autres collectivités et groupements de collectivités, notamment les EPCI, sous réserve que cela rentre dans leurs compétences) peuvent mettre en place un service d'accompagnement payant du particulier de plusieurs façons :

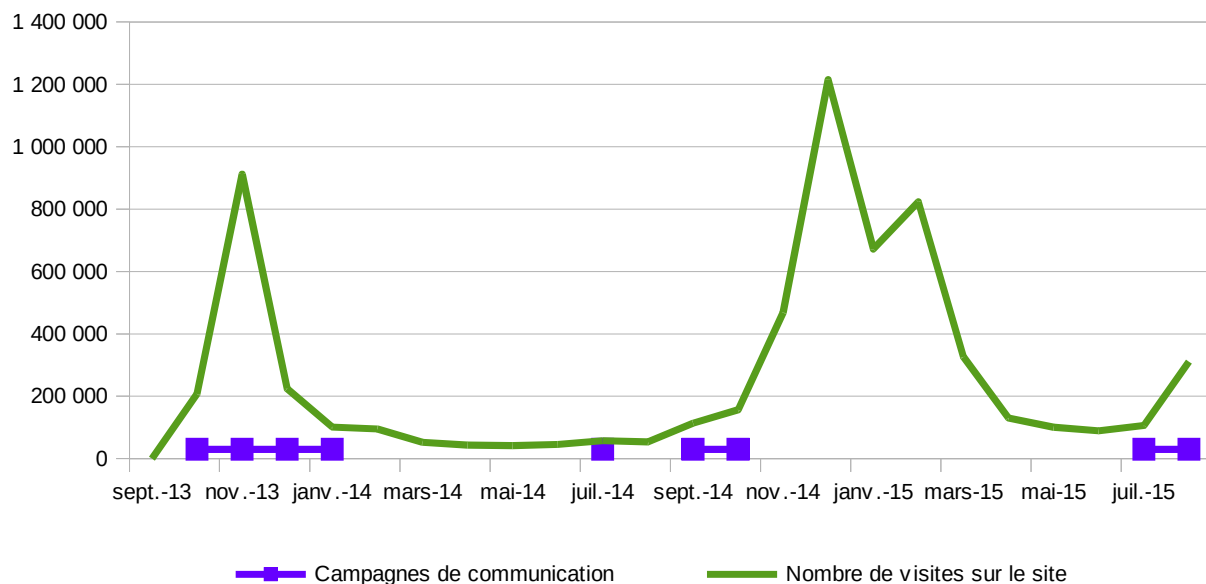
- sous la forme d'un service public (Service d'Intérêt Économique Général du point de vue du droit de la concurrence européen). Celui-ci peut être assuré en régie (choix fait en Picardie où il est rendu par un service de la région), ou à travers une délégation de service public (DSP).
- sans prendre la forme d'un service public, en tant qu'actionnaire d'une SEM intervenant dans le champ concurrentiel. C'est le choix fait par Grand Est (Oktave), Aquitaine (ARTEE) et Île-de-France (Énergies Posit'IF). Avantage : pas de mise en concurrence préalable (procédure complexe et qui prend beaucoup de temps). Inconvénient : la région ne peut pas communiquer en faveur de la SEM (donc pas d'unité de communication). Elle peut avoir un partenariat avec la SEM, mais non exclusif.

Dans tous les cas, la structure qui fournit un tel accompagnement doit être assurée et doit contractualiser avec le particulier. Une collectivité peut choisir de confier ce rôle à une PTRE issue de l'AMI avec l'Ademe, à ces conditions, et à celle de bien isoler les dépenses propres à l'accompagnement des missions d'animation. Elle doit pouvoir démontrer, typiquement au moyen d'une comptabilité analytique, que les aides qu'elle reçoit pour ses missions de service public (animation) ne subventionnent pas les prestations qu'elle fournit dans le champ concurrentiel. Cela vaut bien entendu pour toute structure amenée à exercer conjointement les deux types de mission.

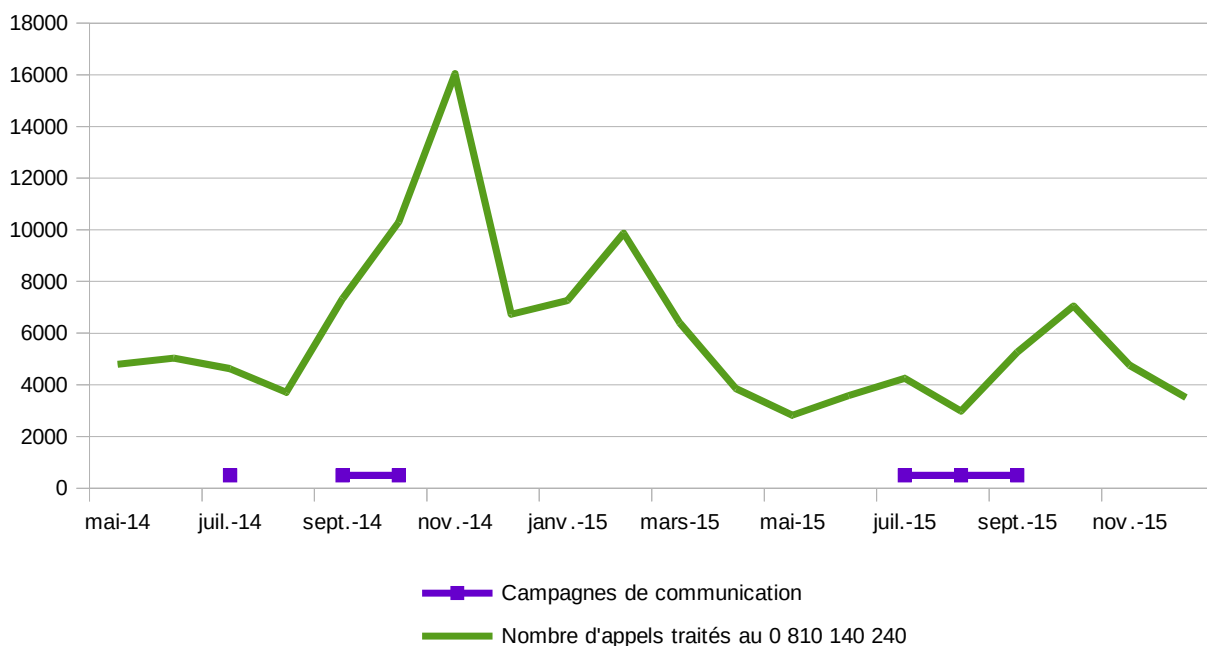
## A5. STATISTIQUES RELATIVES AUX CONTACTS DES PRIS AVEC LES PARTICULIERS

### SITE INTERNET ET NUMÉRO UNIQUE NATIONAL

Le nombre de visites sur le site <http://renovation-info-service.gouv.fr/> est très variable, et dépend fortement des campagnes nationales de communication. Un maximum a été atteint en décembre 2014 (1 215 117 visites) ; il contraste avec des périodes très creuses, avec environ 50 000 visites par mois.



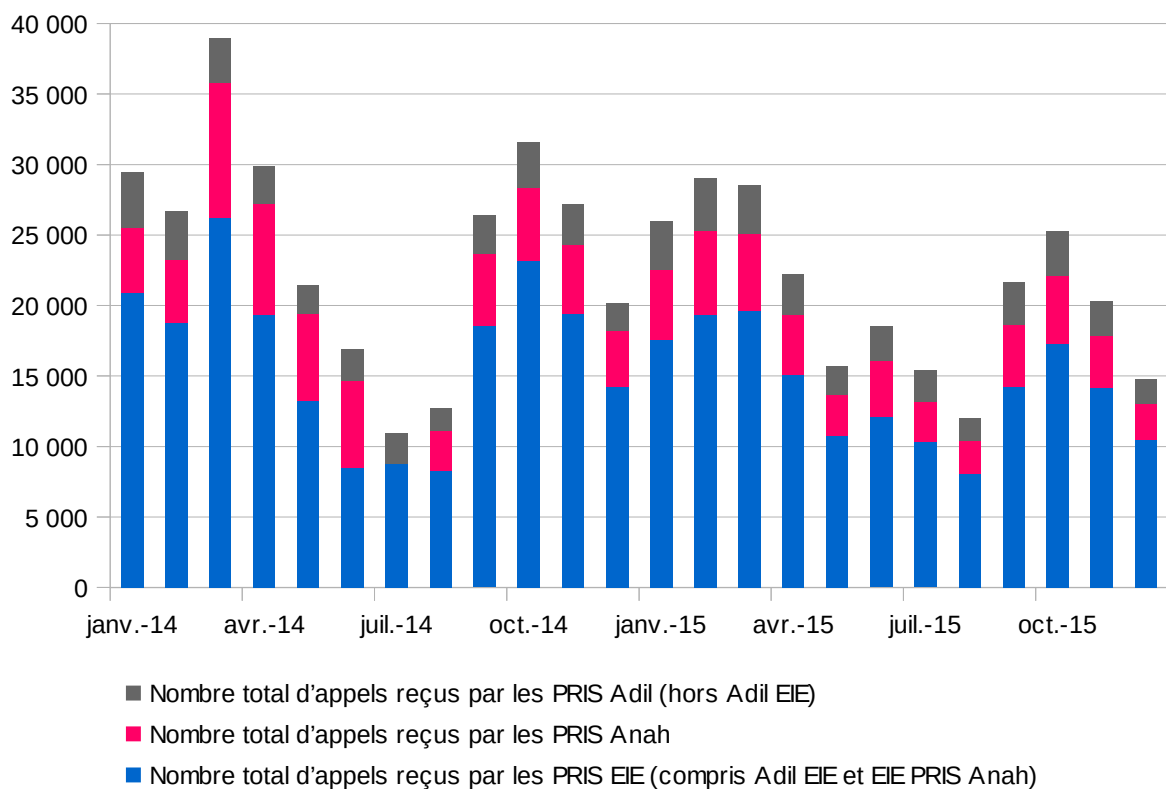
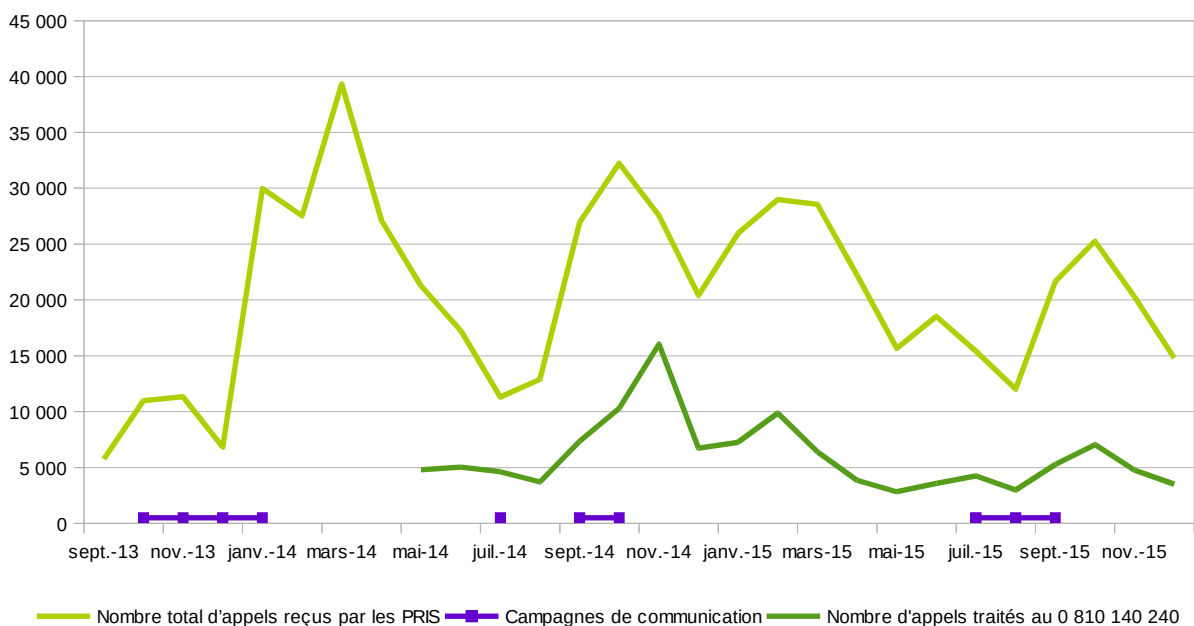
L'évolution du nombre d'appels au numéro unique suit une tendance très proche de celle du nombre de visites du site internet.



En 2014 et 2015, environ 82 % des appels reçus par le guichet national ont été aiguillés vers les EIE, entre 13 et 17% vers des PRIS-Anah et le reste vers des PRIS juridiques.

En revanche, on constate sur cette même période que seulement 20 % à 23 % des appels reçus par les PRIS viennent d'un aiguillage de la part du n°Azur : les personnes désireuses d'obtenir des informations sur la rénovation énergétique contactent donc majoritairement directement le PRIS le plus proche de chez eux, sans passer par le numéro Azur (les coordonnées des différents PRIS sont en effet directement accessibles sur le site internet dédié).

Part des appels reçus aiguillés par le n°Azur*	Mai – décembre 2014	2015
EIE	24 %	29,6 %
PRIS-Anah	16 %	16,5 %
PRIS juridiques	1,8 %	7,3 %
<b>Ensemble des PRIS</b>	<b>20 %</b>	<b>23 %</b>

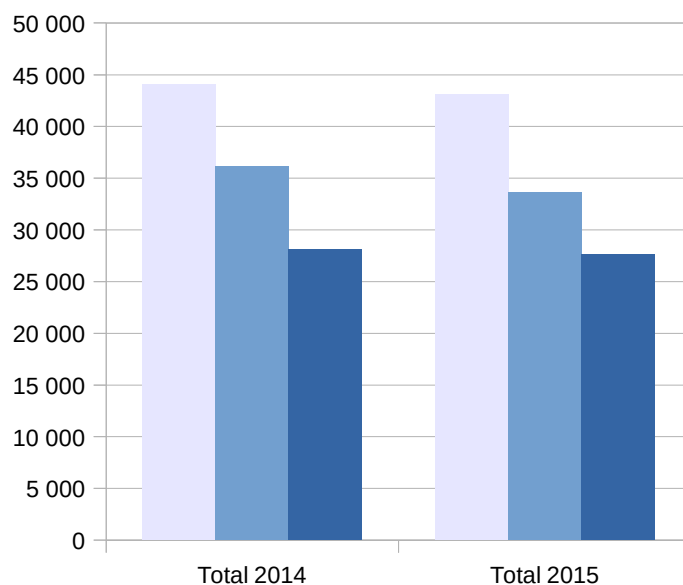


## PASSAGE À L'ACTE

Un échantillon des personnes ayant appelé un EIE est rappelé une semaine après l'entretien téléphonique pour savoir si elles ont l'intention de réaliser des travaux. Ces mêmes personnes sont

appelées une seconde fois, un an après le premier appel, afin de savoir si elles ont décidé de réaliser les travaux.

Résultats « bruts » de l'enquête en 2014 et 2015 :



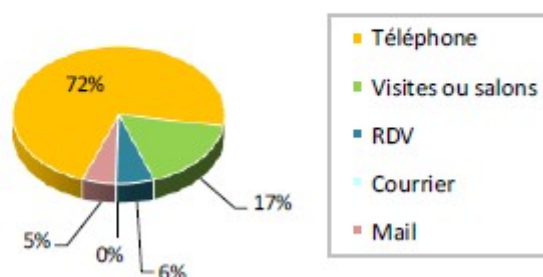
- Aiguillés vers le réseau PRIS-EIE
- Nombre de personnes ayant l'intention de réaliser des travaux 1 semaine après consultation d'un EIE
- Nombre de personnes ayant décidé de réaliser des travaux 1 an après consultation d'un EIE

## IMPORTANCE DES PERMANENCES EXTERNES ET MANIFESTATIONS

Les manifestations ou évènements thématiques contribuent à la sensibilisation et à l'information du public.

Pour l'ADIL 63, 17% des contacts sont réalisés lors de visites ou salons :

### Les modalités de consultation



### Consultation ADIL 63

L'ADIL 36, quant à elle, précise qu'en 2016, elle a sensibilisé 7223 personnes grâce à des actions d'animation (stands dans des salons, conférences, ateliers, communications dans les médias...),

contre 6341 en 2015 (et 4565 en 2014), ce qui représente une progression de 14% (et de 58% sur deux ans). Ces actions ont représenté 160 jours de travail<sup>11</sup> sur l'année.

## A6. PISTES D'ORGANISATION POUR LES FUTURES PTRE

Autant que possible, le regroupement des PRIS devrait viser à réunir au même endroit et sous la même autorité (sinon hiérarchique, du moins fonctionnelle), l'ensemble des compétences nécessaires pour délivrer information et premier niveau de conseil en matière juridique, technique et financière sur la rénovation énergétique des logements, la PTRE ainsi constituée intervenant sur un périmètre unique et non recouvrant avec celui des autres PTRE.

Comme illustré par les exemples de la section 2, ce regroupement pourra typiquement s'envisager à l'échelle départementale, autour d'une ADIL par exemple, ou à l'échelle intercommunale, en s'appuyant sur l'EPCI lui-même ou sur toute structure préexistant à cette échelle (EIE, ALEC...).

Toutefois, il est fréquent que le rôle de PRIS soit actuellement assuré par des structures distinctes dont certaines sont d'échelle départementale et d'autres d'échelle infra départementale. D'une manière générale, les PRIS-Anah et les PRIS juridiques sont majoritairement départementaux (avec notamment 43 ADIL jouant les deux rôles à la fois, dont seulement 12 sont aussi EIE), tandis que les EIE sont sur un maillage plus fin. Dès lors, comment faire converger ces structures vers des PTRE unifiées ?

Dans tous les cas, le plan de déploiement des PTRE devra concilier lisibilité pour le particulier, simplicité dans le fonctionnement des PTRE, mutualisation des moyens existants, tout en s'efforçant d'offrir des perspectives au personnel de chacune des structures existantes.

Si le choix est fait de positionner la PTRE au niveau départemental alors qu'il existe d'autres implantations de PRIS dans le département (typiquement des EIE), ces dernières pourraient être sollicitées pour contribuer à l'animation régionale des professionnels, sans constituer pour autant des PTRE. Alternativement, leur personnel pourrait aussi rejoindre ou de créer une entreprise ou structure parapublique (SEM...) afin de contribuer au développement de l'offre d'accompagnement. Dans les deux cas, cela permettrait de valoriser les compétences existantes tout en offrant au personnel une alternative au déménagement vers la PTRE départementale.

Si le choix est fait de constituer une PTRE à un niveau intercommunal, on peut imaginer plusieurs niveaux d'intégration :

- l'intégration totale : cas typique d'une métropole qui choisit d'assurer elle-même ou via l'opérateur de son choix l'ensemble des missions des PRIS – notamment lorsqu'elle est déjà délégitaire des aides à la pierre. Dans ce cas de figure, si elle n'est pas déjà PRIS-Anah, la PTRE doit conventionner avec l'Anah. Il convient d'évaluer l'impact sur les structures départementales qui assuraient une partie du service PRIS ; selon cet impact, la mutation d'agents de ces services vers la structure intercommunale peut-être « gagnant-gagnant » pour les structures comme pour les agents ;

<sup>11</sup> En 2016, ces différentes actions se sont déroulées sur 52 jours pleins mais le temps total qui leur a été consacré (préparation, organisation, intervention, bilan) représente 160 jours de travail.

- la présence continue au sein de la plateforme intercommunale d'un conseiller d'une structure départementale. C'est déjà le cas de certaines ADIL qui assurent une présence continue auprès d'EPCI, en dehors de leur siège<sup>12</sup> ;
- la permanence : la structure intercommunale bénéficie d'un renfort et d'une compétence supplémentaire grâce à une personne d'une structure départementale qui se déplace à cet effet. Les ADIL et CAUE assurent déjà de telles permanences.

Ce dernier scénario assure un service légèrement dégradé dans la mesure où le particulier ne bénéficie de l'ensemble des compétences attendues de la PTRE qu'en prenant rendez-vous à un horaire compatible avec la permanence, mais constitue sans doute un compromis et une forme efficiente de mutualisation des moyens à encourager dans les zones peu denses où un EPCI n'a pas les moyens de constituer une équipe complète.

L'Anah, la DREAL, la DDT<sup>13</sup> et le département devront être associés à l'étude de telles solutions.

La mise à disposition et la permanence pourront également être utiles en phase transitoire. D'une manière générale, à court terme la priorité doit être donnée à l'organisation d'un travail en réseau entre les PRIS existants, première étape d'une cohérence globale à l'égard du particulier.

Il conviendra également d'étudier la formation des conseillers des PTRE pour que ceux-ci puissent délivrer une information à l'ensemble des publics (précaire et non précaire) et sur l'ensemble des thèmes (technique, juridique, financier). L'État et ses agences (Ademe, Anah), l'Anil et les régions devront se coordonner afin de mutualiser ces actions de formation et les outils notamment numériques (cf. section 4 sur les chantiers à mener).

En ce qui concerne l'élargissement préconisé par la mission de l'accueil/information/conseil à l'ensemble des problématiques d'amélioration du logement (notion de « maison de l'habitat »), ses modalités dépendront du type de regroupement choisi. Par exemple, dans le modèle départemental, des organismes comme le CAUE ou l'ADIL seront utilement intégrés à une telle maison de l'habitat ; dans le modèle intercommunal, les services de l'EPCI voire de la commune siège de l'EPCI pourront utilement être intégrés à la maison de l'habitat (services en charge du logement, de l'urbanisme pour faciliter l'obtention du permis de construire, du PCAET...).

Des opérateurs comme SOLiHA pourraient également être intégrés aux maisons de l'habitat.

Dans les zones peu denses, la constitution d'une PTRE à une échelle intermédiaire entre le département et l'EPCI pourra être étudiée. Elle suppose une coopération suffisamment forte entre les EPCI concernés, et des moyens suffisants à l'échelle du territoire. Un parc naturel régional, un pôle métropolitain, un pôle d'équilibre territorial et rural pourraient jouer ce rôle. D'une manière générale, la question de la pérennité de la structure risque de se poser.

Quelles que soient les modalités de regroupement retenues, un travail en réseau restera utile, par exemple pour favoriser les synergies entre les PTRE intercommunales, l'ADIL et le CAUE, ou encore

12 Pour que la PTRE puisse ainsi bénéficier d'une expertise juridique cofinancée par l'ensemble des partenaires de l'ADIL, il est important que la visibilité de l'ADIL au sein de la plateforme soit préservée.

13 D'une manière plus générale, les DDT sont à associer pour tout ce qui touche l'Anah, car même lorsqu'elle ne jouent pas le rôle de PRIS-Anah, elles sont impliquées dans l'instruction de ses aides et instruisent des agréments

entre une PTRE départementale et des EPCI porteurs d'opérations territorialisées de rénovation énergétique.

Par ailleurs, l'intégration des futures PTRE dans le réseau des **Maisons de service au public** (MSAP) méritera d'être étudié conjointement par les régions et EPCI en lien avec les préfetures de département et conseils départementaux.

Les Maisons de services au public :

Elles délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques. Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) pilote la politique publique d'accessibilité aux services dont les maisons de services au public sont un outil de proximité. Le dispositif d'animation nationale du réseau des Maisons de services au public a été confié à la Caisse des Dépôts. Le fonctionnement d'une MSAP est en principe financé à 25 % par l'État (FNADT), 25 % par un fonds inter-opérateurs<sup>14</sup>, et 50 % par le porteur local (commune, communauté de communes, département, GIP, association, etc.).

L'implantation et l'animation des MSAP est organisée sur une base départementale, en lien avec les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) élaborés par les préfets de départements avec les conseils départementaux (les EPCI étant consultés). Les régions sont aujourd'hui peu impliquées dans ce dispositif, mais auront tout intérêt à en tenir compte dans l'élaboration de leur plan de déploiement des PTRE, d'autant que les EPCI ont, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, compétence pour créer des MSAP. Aujourd'hui, environ la moitié des MSAP sont portées par des EPCI. Des ADIL sont d'ores et déjà hébergées dans des MSAP.

14 Parmi les opérateurs partenaires, qui utilisent des MSAP comme « front office », figurent Pôle Emploi, la SNCF, EDF, GRDF et la Poste



## A7. RÉCAPITULATIF DES DÉFINITIONS PROPOSÉES PAR LA MISSION

### 1. ÉTAPES DU PARCOURS DE RÉNOVATION

#### POUR SUSCITER LA DEMANDE : REPÉRAGE/IDENTIFICATION/PRISE DE CONTACT

Dans cette étape, on va au-devant du particulier pour l'amener à envisager la rénovation de son logement, sans attendre qu'il aille de lui-même se renseigner.

- **Repérage** ou **identification** : identifier les publics-cibles, en fonction des données disponibles sur les caractéristiques et l'état des logements, les consommations d'énergie, les revenus des ménages, etc. ; obtenir leurs coordonnées
- **Prise de contact** : prendre contact avec les publics cibles, leur proposer un RV, le cas échéant à domicile, relancer en cas de non réponse....

#### POUR RÉPONDRE AUX QUESTIONS DU PARTICULIER : ACCUEIL/INFORMATION/CONSEIL

Cette étape suppose une démarche du particulier qui prend l'initiative d'un contact pour obtenir des informations ou conseils.

- **Accueil** : organiser une présence physique et/ou téléphonique avec des horaires auxquels le public peut appeler ou se présenter pour obtenir des renseignements, le cas échéant sur rendez-vous ; fournir une adresse postale, électronique ou un formulaire de contact via un site internet et s'engager à répondre aux demandes dans un délai raisonnable
- **Information** : en réponse à la demande du particulier, lui fournir une information neutre et gratuite sur la rénovation des logements, sur les plans juridique, technique et financier
- **Conseil** : en fonction des besoins exprimés par le particulier, l'aider à construire son projet de rénovation en communiquant des premières informations personnalisées sur les solutions et les acteurs les plus adaptés à ses besoins.

#### POUR AIDER À CONCRÉTISER : ACCOMPAGNEMENT

Lorsque, sur la base des informations et conseils gratuits qu'il a pu obtenir, le particulier ne se sent pas en mesure de contractualiser directement avec une ou plusieurs entreprises de travaux et le cas échéant avec un établissement financier pour emprunter, l'**accompagnement** consiste à lui apporter une aide pour tout ou partie de ce qui suit : préciser son projet et définir le programme de travaux, sélectionner les entreprises compétentes, établir son plan de financement et le cas échéant obtenir un emprunt adapté, puis si nécessaire suivre et réceptionner les travaux, voire prendre en main le logement rénové, adapter ses usages et mesurer ses économies d'énergie.

Il peut donc se poursuivre tout au long des travaux et même après.

L'accompagnement est d'autant plus nécessaire que les travaux de performance énergétique réalisés sont importants et font appel à plusieurs corps d'état. Il peut notamment prendre la forme d'une mission de maîtrise d'œuvre ; il peut aussi nécessiter des prestations plus ponctuelles réalisées par des spécialistes : thermographie, audit énergétique, test d'étanchéité à l'air...

Afin de bien distinguer cette étape de la précédente, on propose de considérer que l'accompagnement débute lorsque le particulier décide de s'engager dans une rénovation. À partir de ce moment-là, il sait qu'il va engager des dépenses plus ou moins importantes, et l'aide qu'il sollicite pour mettre en œuvre son projet peut être rémunérée. L'accompagnement se situe donc dans le champ des services économiques, ouverts à la concurrence.

---

## TRAVAUX

Sont ici visés la main d'œuvre et les fournitures concrétisant la rénovation du logement. Dans cette étape qui relève clairement du champ concurrentiel, une multitude d'entreprises aux compétences diverses interviennent selon des formes de coopération plus ou moins intégrées.

---

## ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE

Dans le cadre du SPPEH, prestation rémunérée ou subventionnée au moins en partie par les pouvoirs publics ou leurs opérateurs dans le but d'aider le particulier à élaborer son projet et monter son dossier de demande d'aide, de pré-instruire cette demande pour s'assurer qu'elle répond aux critères des aides, voire de vérifier après travaux la qualité du résultat pour déclencher le versement du solde des aides.

## 2. ÉTUDES RELATIVES AU BÂTIMENT

A chaque terme, on peut accoler « énergétique » lorsque c'est l'objet – toutefois les études peuvent avoir un objectif plus large (valorisation du patrimoine, confort, extension, accessibilité...).

- Le **diagnostic** : un constat. Il s'agit d'un constat de la situation du logement à un temps  $t$ , qui ne s'appuie pas nécessairement sur une visite du logement. Le diagnostic peut être réalisé, du plus simple en ligne par l'occupant du logement, au plus élaboré par un professionnel référencé. Le DPE est un diagnostic réglementaire.
- L'**audit** : un constat et des préconisations de travaux. Il s'agit d'un diagnostic avec visite du logement complété des préconisations de travaux adaptées. Il fait l'objet d'un contrat engageant la responsabilité de l'auditeur (généralement un bureau d'étude ou un architecte).
- Le **passport** : un constat et des préconisations de travaux suivies dans le temps. L'étude initiale est un audit qui précise les travaux restant à faire après la première étape. Le passeport consiste à suivre cet audit tout au long de la vie du bâtiment (en tout cas jusqu'à ce qu'il atteigne le niveau BBC rénovation<sup>15</sup>) en y inscrivant les travaux réalisés. Il se concrétise typiquement par l'enregistrement de l'audit et des travaux subséquents dans le carnet numérique du bâtiment.
- Le **carnet numérique du bâtiment** : un contenant dématérialisé et transmissible. Selon la LTECV (article 11), « le carnet numérique de suivi et d'entretien du logement (...) mentionne

15 En rénovation, le niveau BBC (bâtiment basse consommation) est atteint lorsque la consommation d'énergie primaire est inférieure ou égale à 80 kWh/m<sup>2</sup>.an (l'exigence est modulée selon la zone climatique et l'altitude) – cf. [article 2 de l'arrêté du 29 septembre 2009 relatif au contenu et aux conditions d'attribution du label « haute performance énergétique »](#). La LTECV a fixé l'objectif « de disposer d'un parc immobilier dont l'ensemble des bâtiments sont rénovés en fonction des normes " bâtiment basse consommation " ou assimilées, à l'horizon 2050 ».

l'ensemble des informations utiles à la bonne utilisation, à l'entretien et à l'amélioration progressive de la performance énergétique du logement et des parties communes lorsque le logement est soumis au statut de la copropriété ». Il sera rendu obligatoire progressivement, d'abord pour les bâtiments neufs, puis lors des transactions. L'intérêt du carnet numérique, outre sa dématérialisation, est sa transmission à tout acquéreur du bâtiment, qui peut alors poursuivre les travaux pour mener le bâtiment jusqu'au niveau BBC (il peut bien entendu aussi réaliser un nouvel audit s'il souhaite faire évoluer le bâtiment à cette occasion). Le carnet numérique accueille également tous les diagnostics obligatoires lors d'une transaction. Lorsque le particulier ne réalise pas tout de suite la totalité des travaux permettant d'atteindre le niveau BBC rénovation Lorsque le particulier ne réalise pas tout de suite la totalité des travaux permettant d'atteindre le niveau BBC rénovation. Les PTRE devront donc recommander cette première étape et informer des aides publiques pour le réaliser. On retient la proposition de l'Ademe consistant à considérer que le SPPEH gratuit peut inclure un **diagnostic énergétique simplifié**, sans visite sur site, dans la mesure où une telle évaluation peut aider le particulier à envisager sa rénovation énergétique, alors qu'il n'a pas encore pris de décision. A contrario, le diagnostic énergétique réalisé sur site et associé à des préconisations de travaux précises (on parle alors d'**audit énergétique**) relève de l'accompagnement., l'audit énergétique indiquant les travaux restant à réaliser (en une ou plusieurs étapes) pour atteindre ce niveau constitue la base d'un **passport de la rénovation**, caractérisé par ailleurs par sa capacité à suivre le bâtiment et à être transmis aux futurs propriétaires, et à enregistrer les travaux réalisés au fur et à mesure. Le **carnet numérique de suivi et d'entretien du bâtiment** prévu par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte a vocation à accueillir ces documents de manière dématérialisée pour faciliter leur conservation et leur transmission. Il accompagnera dans un premier temps les constructions neuves avant d'être généralisé aux bâtiments existants.

## A8. SIGNIFICATION DES SIGLES UTILISÉS

Ademe : agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

ADILL : agence départementale pour l'information sur le logement

AMI : appel à manifestations d'intérêt

AMORCE : association de collectivités sur la gestion des déchets, les réseaux de chaleurs et la gestion locale de l'énergie ; le sigle signifiait à l'origine « association des maîtres d'ouvrage des réseaux de chaleur »

AMO : assistance à maîtrise d'ouvrage

Anah : agence nationale de l'habitat

Anil : agence nationale pour l'information sur le logement

ARTEE : agence régionale pour les travaux d'économies d'énergie (SEM créée par la région Nouvelle Aquitaine)

BDM : bâtiments durables méditerranées – voir EnviroBat BDM

BEEP : Bâti Environnement Espace Pro – réseau de centres de ressources pour les professionnels sur le bâtiment durable

BEI : banque européenne d'investissement

CAPEB : confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment

CEE : certificat d'économies d'énergie

CITE : crédit d'impôt pour la transition énergétique

CLER - Réseau pour la transition énergétique : le sigle signifiait à l'origine « comité de liaison pour les énergies renouvelables »

CNOA : conseil national de l'ordre des architectes

CSCEE : conseil supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique

DDT(M) : direction départementale des territoires (et de la mer)

DORÉMI : dispositif opérationnel de rénovation énergétique des maisons individuelles

DPE : diagnostic de performance énergétique (réglementaire)

Eco-PTZ : prêt à taux zéro dédié aux travaux de rénovation énergétique (ou de réhabilitation d'un système d'assainissement non collectif)

EIE : espace info-énergie

EnviroBat BDM : association née de la fusion en 2014 d'Envirobat-environnement et de BDM (bâtiments durables méditerranéens) ; centre de ressources pour les professionnels sur le bâtiment durable en région méditerranéenne

EPCI : établissement public de coopération intercommunale (intercommunalité)

FEEBat : formation aux économies d'énergie des entreprises et artisans du bâtiment

FFB : fédération française du bâtiment

FLAME : fédération des agences locales de maîtrise de l'énergie et du climat

FNCAUE : fédération nationale des conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement

LTECV : loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte

MSAP : maisons de service au public

OPAH : opération programmée d'amélioration de l'habitat

PACA : Provinces-Alpes-Côte d'Azur

PBD : plan bâtiment durable

PIG : programme d'intérêt général

PLRH : plateforme locale de rénovation de l'habitat (nom des PTRE en Bretagne)

PRAXIBAT® : programme de formation professionnelle privilégiant la pratique grâce à des plateaux techniques spécialisés (parois opaques, ventilation et/ou éclairage)

PREE : programme régional pour l'efficacité énergétique

PREH : plan de rénovation énergétique de l'habitat (2013)

PRIS : points rénovation info service

PTRE : plateformes territoriales de la rénovation énergétique

PTZ : prêt à taux zéro (voir aussi éco-PTZ)

RGE : reconnu garant de l'environnement (signe de qualité pour les professionnels du bâtiment)

SDAASP : schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

SEM : société d'économie mixte

SPEE : service public de l'efficacité énergétique (appellation utilisée en Picardie notamment)

SPPEH : service public de la performance énergétique de l'habitat

SOLiHA : Solidaires pour l'Habitat, issu de la fusion de la fédération Habitat et Développement et de la fédération des PACT (Bâtisseurs de solidarités) ; PACT signifiait à l'origine « propagande et actions contre les taudis »

STF : société de tiers-financement

STR : solutions techniques de référence (notion utilisée dans le Grand Est avec le dispositif Oktave)