

Elaboration du

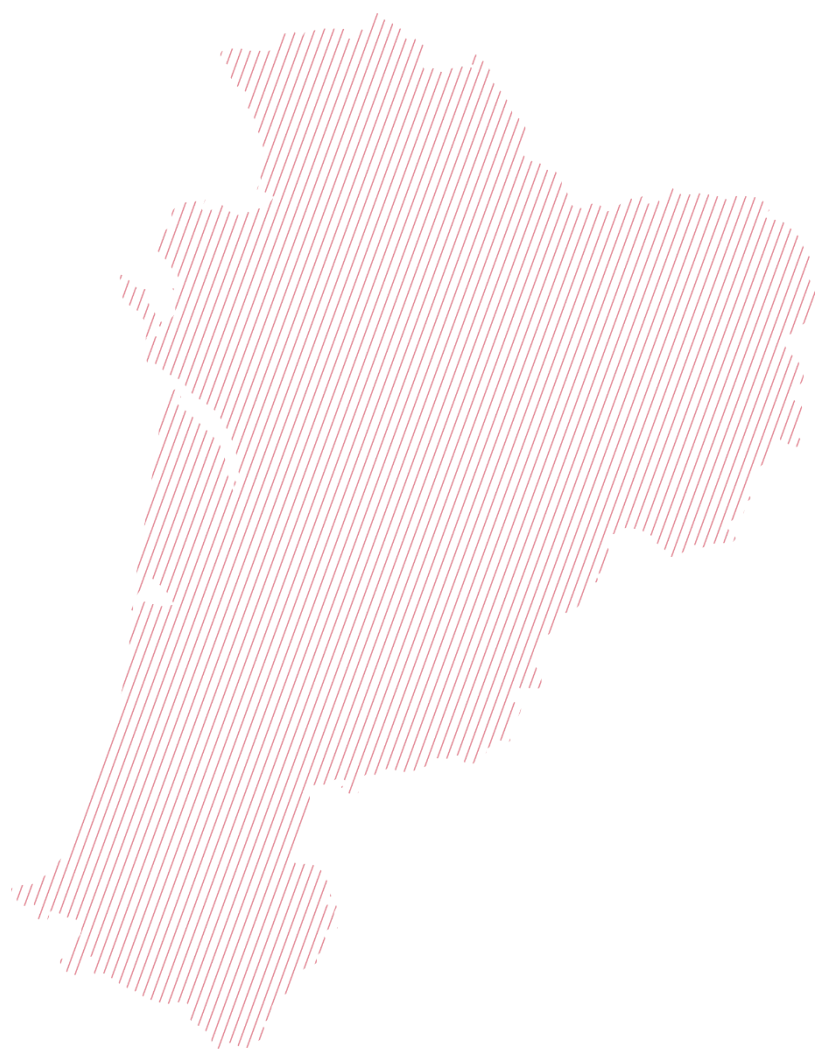
# Programme Régional pour l'Efficacité Énergétique

de la Région Nouvelle-Aquitaine

## RÉNOVATHON #2

Synthèse  
des ateliers contributifs

13 mai 2019 à Bordeaux



En partenariat avec  
l'Etat-ANAH et l'ADEME



**Le Rénovathon #2 qui s'est tenu le 13 mai 2019** à l'Hôtel de Région à Bordeaux constituait le deuxième temps fort de travail autour de l'élaboration du futur Programme Régional pour l'Efficacité Énergétique en Nouvelle-Aquitaine. Il se focalisait sur les enjeux liés à la rénovation énergétique des logements.

Il a rassemblé environ **80 participants** autour de deux temps de travail dont l'objectif était d'aboutir en fin de journée à des propositions concrètes sur :

- Les missions et outils du service public à l'échelon régional
- Le cahier des charges des futures plateformes de la rénovation énergétique
- Les modalités de développement et d'encadrement de l'offre privée

Le matin, les participants ont travaillé par tables autour de la **définition des rôles et missions de chacun aux différentes étapes du parcours de rénovation énergétique** : à chaque étape, il s'agissait de définir quelles actions et missions peuvent être portées par une offre privée, celles qui peuvent et doivent faire l'objet d'un portage régional, et enfin celles qui doivent être maintenues à l'échelle locale.

L'enjeu de ce premier temps de travail était de réfléchir à une organisation des rôles et missions qui permettent d'atteindre les objectifs du PREE de manière efficace dans un contexte budgétaire contraint.

L'après-midi, 3 groupes ont été constitués pour **travailler sur des propositions opérationnelles pour le futur PREE en ce qui concerne le service public à l'échelon régional, le cahier des charges des futures PTRE et les modalités de développement et d'encadrement de l'offre privée**, à partir de la matière élaborée le matin.

Les pages qui suivent font la synthèse de ces propositions.

<b>Contributions sur les missions et les outils que pourrait porter le service public à l'échelon régional</b>	<b>5</b>
<b>Une mission de mobilisation et de communication</b>	<b>5</b>
Mettre en oeuvre une stratégie et une campagne de communication régionale auprès des ménages	5
Mobiliser massivement les parties prenantes autour des objectifs du PREE	6
<b>Une mission de facilitation des démarches de rénovation énergétique sur le terrain</b>	<b>6</b>
Organiser et diffuser des ressources et informations utiles et fiables	6
Mettre en place et gérer le Carnet numérique du logement	7
Développer des formations	8
Optimiser les outils financiers en faveur de la rénovation énergétique	8
<b>Une mission de garant de la qualité et de tiers de confiance</b>	<b>9</b>
Conventionner avec les professionnels pour garantir la qualité des prestations	9
Évaluer et/ou contrôler la performance énergétique des logements après travaux	9
<b>Contribution au cahier des charges des futures Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique</b>	<b>11</b>
<i>Les missions du service public de l'efficacité énergétique de l'habitat à l'échelon local</i>	<b>11</b>
<b>Jouer un rôle d'animation territoriale de proximité</b>	<b>11</b>
Se faire le relai local de la communication définie au niveau régional (voire national)	11
Mener des actions de repérage sur des publics spécifiques	12
Favoriser le développement et la qualité de l'offre des entreprises locales	12
<b>« Baliser le parcours » de la rénovation énergétique BBC</b>	<b>12</b>
Apporter un conseil technique de proximité sur le projet	13
Porter une mission de conseil et d'appui sur la mobilisation des aides financières	14
<b>Les critères clés pour candidater au futur AMI</b>	<b>14</b>
<b>Contribution à la définition des modalités pour développer et encadrer l'offre privée</b>	<b>16</b>
<i>Les missions de l'offre privée</i>	<b>16</b>
Participer au repérage	16
Être un vecteur de l'information	16
Réaliser les audits et les travaux conformément aux exigences de qualité du PREE	17
Accompagner les maîtres d'ouvrage tout au long du projet	18

# **Le service public de l'efficacité énergétique de l'habitat à l'échelon régional**

# Contributions sur les missions et les outils que pourrait porter le service public à l'échelon régional

Les missions et outils à l'échelon régional, définis dans le cadre des ateliers du matin, ont été approfondis et hiérarchisés dans l'atelier de l'après-midi. Ainsi, l'ensemble des contributions peuvent s'organiser autour de trois grandes missions pour le service public de performance énergétique de l'habitat (SPPEH) à l'échelon régional :

## Une mission de mobilisation et de communication

### Mettre en œuvre une stratégie et une campagne de communication régionale auprès des ménages

#### Une stratégie de communication commune et engageante pour "mobiliser" les ménages

Pour avoir une démarche lisible et cohérente vis-à-vis des ménages, il serait pertinent de définir une stratégie de communication sur la rénovation de l'habitat à l'échelon régional, pour être déployée/mise en oeuvre à l'échelle régionale ET locale.

Concrètement, il s'agirait de **définir des messages clés et une "identité" graphique et visuelle commune** à l'échelle régionale (plutôt adossée à la marque Faire, mais avec une interrogation sur sa pérennité), déclinable et appropriable par l'ensemble des territoires (avec, par exemple, la mise à disposition des territoires d'un kit de communication avec des éléments de langage communs). L'idée est de disposer d'un référentiel commun et unique pour **homogénéiser la communication sur la rénovation énergétique et augmenter son impact**.

Cette stratégie de communication porte essentiellement sur l'étape 1 du parcours (repérage) : son objectif est d'informer et de mobiliser les ménages sur la question de la rénovation de leur logement et, in fine, de participer à la massification à la source des démarches de rénovation et d'orienter vers le conseil de 1er niveau.

Quelques principes pour cette stratégie et son déploiement ont été proposés :

- un slogan/titre parlant : "je rénove en Nouvelle-Aquitaine"; d'autres pensent qu'il ne faut pas utiliser le terme "rénovation"...
- des messages autour du confort, de la santé, de la valorisation du patrimoine
- une campagne de communication à l'échelle régionale à travers des médias "grand public" (TV notamment) et utilisant la vidéo/ les images ou dessins animés / des info très concrètes...
- une dimension "publique" évidente dans la campagne de communication
- un site internet et/ou une application web (l'attention est portée sur le fait que les sites institutionnels actuels ne fonctionnent pas bien, n'ont pas beaucoup de succès...)

#### Des messages et des axes de communications spécifiques

- **Sensibiliser les ménages aux éco-gestes en général et aux économies d'énergie en particulier**

Une communication générale sur les usages du logement et les éco-gestes ("économies d'énergie") apparaît comme pertinente à mettre en oeuvre à l'échelle régionale. Des outils ciblés autour de la sensibilisation aux "bons usages de l'énergie" dans le logement pourraient être réalisés au niveau régional pour répondre aux besoins des futures PTRE (à mettre en lien cependant avec les nombreux outils existant en la matière)

A noter : la proposition de réaliser une thermographie aérienne régionale a été écartée par les participants (car trop coûteuse et partiellement exploitable techniquement).

- **Communiquer auprès des ménages sur l'utilité et le financement des audits énergétiques**

Il apparaît essentiel pour les participants de communiquer largement (et de pérenniser!) **l'aide régionale à la réalisation d'audit énergétique**.

Cette communication devrait montrer l'utilité de réaliser un diagnostic : faire de la **pédagogie et de la communication sur les bienfaits des audits énergétiques**.

- **Faire de la pédagogie/communiquer sur la démarche "BBC en une fois" ET sur l'intérêt de faire appel à une maîtrise d'oeuvre**

Il s'agirait de montrer les avantages/ inconvénients de réaliser des travaux d'ensemble ou séparés. L'intérêt d'avoir une maîtrise d'oeuvre est, entre autres, de rassurer les banques et les assureurs.

## **Mobiliser massivement les parties prenantes autour des objectifs du PREE**

### **Faire connaître le service public de la rénovation énergétique aux têtes de réseaux des parties prenantes de la rénovation énergétique (secteur privé et collectivités)**

Le service public de la rénovation à l'échelon régional pourrait engager des démarches spécifiques (communication, sensibilisation, pédagogie, lobbying, négociation...) auprès d'une série de cibles (via leurs têtes de réseaux, associations régionales ou nationales, fédérations...):

- le secteur immobilier (agences immobilières, syndicats de copropriétés...): FNAIM
- les notaires : Union des notaires
- les entreprises / artisans (CAPEB, FFB...y compris sur l'enjeu de rénovation urbaine)
- les grandes surfaces de bricolage ? (sur l'enjeu de l'auto-rénovation)
- le secteur bancaire (notamment, négociation sur la conception d'offres de prêt attractives pour la rénovation BBC en 1 fois)
- les assureurs (par exemple discussion sur les possibilités de sécuriser l'investissement avec la présence d'une maîtrise d'oeuvre ou d'une AMO)
- les collectivités (communes, communautés de communes, départements)

L'enjeu est de faire connaître le service public de la rénovation énergétique et de s'appuyer sur ces acteurs pour repérer et mobiliser un maximum de ménages pouvant s'engager dans un parcours de rénovation.

### **ZOOM... Organiser une communication vers les syndicats de copropriétés**

Pour massifier la rénovation des copropriétés, les syndicats de copropriétés sont des acteurs relais majeurs : une action de sensibilisation (voire de formation?) pourrait être engagée avec eux.

En parallèle, un travail de pré-repérage des copropriétés pourrait être réalisé à l'échelon régional, en s'appuyant sur le Registre des copropriétés réalisé par la DREAL (ce registre recense 40% des copropriétés de Nouvelle-Aquitaine en précisant la date de construction et le type de chauffage de chacune des copropriétés). Ces informations / ce pré-repérage pourraient être diffusés auprès des têtes de réseaux et des collectivités.

## **Une mission de facilitation des démarches de rénovation énergétique sur le terrain**

### **Organiser et diffuser des ressources et informations utiles et fiables**

#### **Coordonner et diffuser les connaissances, les "données" d'état des lieux**

La massification de la rénovation énergétique dans le logement passe par une bonne connaissance des caractéristiques, des diagnostics, des données en général, en particulier concernant les copropriétés et les ménages en précarité énergétique.

Ainsi une des missions du service public de la rénovation énergétique à l'échelon régional serait de renforcer la **coordination, la diffusion et le partage des données existantes** (données de l'AREC et de la CERC, des fournisseurs d'énergie, ...).

Cet enjeu de connaissance (récupération, croisement des données) est particulièrement important pour repérer et mobiliser les ménages dans une perspective de rénovation énergétique.

## Recenser, capitaliser, synthétiser et diffuser les expériences et outils existants à la fois pour les ménages et les conseillers de terrain

De nombreux outils existent; de nombreuses expériences (locales/territoriales, dispositifs, etc..) ont fait leurs preuves... mais ne sont pas toujours connus et valorisés.

Une des missions du service public à l'échelon régional pourrait être de **créer un/des "centre(s) de ressource"** sur la rénovation énergétique proposant des informations "organisées", "triées" et mises en cohérence, notamment :

- Pour les ménages :
  - les guides existants (cf. ceux réalisés par l'ADEME notamment) ou à créer (notamment un guide sur l'auto-rénovation, à l'image de celui créé par le PNR du Jura)
  - les outils d'autodiagnostic (même si certains participants jugent ce type d'outil peu satisfaisant en termes de résultat : l'auto-diagnostic sur internet paraît difficile)
  - les outils de pré-diagnostic : à développer avec le niveau national, pour des outils / méthodes plus fiables (pour les particuliers mais peut-être plutôt pour les diagnostiqueurs)
  - l'outil plateforme ANAH : à développer et étendre pour une lisibilité des logements consommateurs d'énergie
  - les outils de simulation d'aides
- Pour le réseau / les conseillers de terrain :
  - des expériences réussies ("success stories")
  - les outils / réseaux existants (ex: CREBA, centre de ressources pour la réhabilitation responsable du bâti ancien)
  - ...

## Réaliser une étude par typologie de logement et la diffuser largement

Il s'agit de créer une sorte de guide de rénovation énergétique type par catégorie de logement, permettant d'identifier les postes clés de travaux en fonction des caractéristiques d'un logement.

## ZOOM... Créer une application web "intégratrice"

Un des groupes du matin a proposé de créer une "super" application web spécifique à la rénovation énergétique, qui comprendrait l'ensemble des informations et des données utiles sur le sujet :

- des informations objectives / la communication publique
- des outils (calculateur d'aides, etc...)
- l'orientation (numéro utiles, etc...) et des contacts d'entreprises/BE

ET serait un outil commun, de partage d'informations entre les différents acteurs (EIE, ANAH...)

- accès au "carnet numérique" du logement (application qui permet de suivre le parcours de rénovation)
- outil de suivi des travaux et des consommations de son logement

Cette proposition a soulevé une interrogation sur le fait que certains publics qui n'ont pas accès à Internet. Il ne faut donc pas tabler que sur le dématérialisé.

Par ailleurs, l'accès au carnet numérique du logement doit être sécurisé (c'est à l'occupant / propriétaire du logement de décider s'il souhaite le partager avec d'autres)

## Mettre en place et gérer le Carnet numérique du logement

Une réflexion à l'échelle régionale pourrait permettre de définir son contenu, son fonctionnement et son suivi (qui le remplit ? quand ? pourquoi le faire ? etc).

Le carnet numérique devrait être un outil **évolutif**, qui s'alimente au fur et à mesure, permettant ainsi de suivre le parcours. Il doit être **simple, pas trop détaillé** et appropriable par les ménages de manière simple et autonome (ou avec un accompagnement?).

Il devrait également comprendre des **indicateurs de suivi communs** (définis à l'échelle régionale) et/ou un système de suivi des consommations du logement (à minima les consommations annuelles et, pourquoi pas, les consommations en temps réel, en lien avec le déploiement des compteurs communicant Linky et Gazpar).

Il serait intéressant qu'il comprenne **une partie "privée" (contenant les informations liées à l'occupant) et une partie "publique" (contenant les informations sur le logement)** : ces deux parties pourraient être dissociées au moment des ventes notamment.

Il devrait ensuite être mis en oeuvre au niveau local, avec une possibilité d'accès par les conseillers énergie pour pouvoir l'alimenter au fur et à mesure de l'accompagnement d'un ménage.

## Développer des formations

### Renforcer les compétences des artisans sur la rénovation énergétique performante

- formation à la maîtrise d'oeuvre
- développer la formation RGE auprès des ouvriers
- développer des formations AMO spécialisée dans l'accompagnement de l'auto-rénovation

### Développer une offre de formation pour les auto-rénovateurs

- proposer des formations en partenariat avec les artisans
- promouvoir (ou créer si besoin) des MOOC auto-rénovation (avec une dernière séance pratique)
- lancer un appel à projet "auto-rénovation" avec formation / accompagnement de la Région. Parmi les sujets à aborder : matériaux bio-sourcés et isolation, santé et sécurité.

## Optimiser les outils financiers en faveur de la rénovation énergétique

### Pérenniser le financement des audits

Cette aide régionale encourage "le passage à l'acte", d'autant plus que l'intérêt de l'audit est assez peu perçu par les ménages.

Plusieurs participants souhaiteraient que l'audit soit rendu obligatoire.

### Financer les travaux pour lutter contre la précarité énergétique et les disparités territoriales

Pour certains, il faudrait viser le 100% financement des travaux pour les ménages précaires. Pour d'autres, il est préférable de viser un petit "reste à charge" de manière à intégrer davantage le ménage dans le projet de rénovation et ainsi s'assurer d'une réelle plus-value dans l'usage post-travaux. Dans tous les cas, un financement important des travaux pour les ménages précaires est indispensable.

A noter : une simplification des aides de l'ANAH est en cours.

Par ailleurs, il est proposé de développer les moyens en ingénierie (opérateur) partout en région, de manière à mailler l'ensemble du territoire.

### Simplifier les aides et les structures pour les démarches de rénovation globale ("BBC en 1 fois")

Un des enjeux issu des échanges est de garantir le niveau de performance énergétique avec le levier des aides financières. Il pourrait par exemple s'agir de mettre en place une obligation d'accompagnement par une maîtrise d'oeuvre pour l'obtention de certaines aides financières ou du crédit d'impôt. La maîtrise d'oeuvre ayant dans ce cas le rôle d'accompagner les ménages pour le montage des dossiers d'aides et leurs obtentions.

Le tiers financement apparaît en particulier comme un outil pertinent (et peut être à renforcer) pour faciliter la mise en oeuvre de rénovations globales sur les logements les plus consommateurs.



# Une mission de garant de la qualité et de tiers de confiance

## Conventionner avec les professionnels pour garantir la qualité des prestations

La question du recensement / répertoire des bureaux d'études et des entreprises compétentes est centrale : les ménages ont besoin d'être aidés et sécurisés pour choisir des professionnels capables de mener à bien leur projet (pouvoir disposer d'une information fiable, à jour et accessible sur les professionnels).

Cependant, il est délicat pour le service public de créer un répertoire des entreprises privées "compétentes" : cet annuaire devrait être soit exhaustif (mais alors sans réelle plus-value pour les ménages que les pages jaunes...), soit construit sur des indicateurs objectifs (type label ou certification).

Par ailleurs, un outil existe déjà pour les entreprises RGE sur le site Faire.fr / rénovation-info-service (annuaire en ligne, par recherche géographique et domaine de travaux) ainsi que pour les bureaux d'études : la qualification OPQIBI (annuaire en ligne, par recherche géographique et/ou qualification)... On trouve également des architectes et bureaux d'études référencés sur le site Faire.fr.

... encore faut-il que les ménages connaissent ces qualifications et ces outils.

Plutôt que d'établir un énième annuaire, il est préconisé de créer une **Charte d'engagement pour conventionner avec les entreprises et les bureaux d'études de Nouvelle-Aquitaine**. Il serait ensuite pertinent de créer et de mettre à disposition un annuaire de ces entreprises.

Dans cette charte d'engagement, il serait enfin intéressant de rendre obligatoire le partage des résultats de l'audit avec le conseiller énergie/avec la PTRE, pour permettre un contrôle de la prestation.

Il a également été proposé l'idée de **créer des cahiers des charges types régionaux** (pour l'audit énergétique et l'audit de fin de travaux). Dans le même sens, d'autres ont proposé - plutôt qu'un cahier des charges type- de réaliser un **Guide, des recommandations pour l'audit**, qui serait également un bon outil pour travailler avec les entreprises. Ces éléments "cadres" seraient intégrés dans la Charte d'engagement.

Certains participants ont proposé la création d'outil de participation des habitants, qui leur permettrait de donner leurs avis / noter les entreprises : cette idée ne fait pas consensus.

## Évaluer et/ou contrôler la performance énergétique des logements après travaux

Une mission du service public à l'échelon régional pourrait être de vérifier et d'évaluer la performance énergétique après travaux.

Pour la mise en oeuvre de cette évaluation, plusieurs pistes ont été proposées :

- **réaliser une évaluation à l'échelle régionale : contrôle sur un échantillon régional de logements.**
- **définir des indicateurs de suivi communs, en lien avec le carnet numérique.**
- **financer un contrôle du logement** (audit, test d'étanchéité à l'air...).

A noter : ARTEE dispose d'un outil de suivi des consommations en temps réel (250 tablettes prêtées aux ménages) : un déploiement et/ou une utilisation particulière (évaluation régionale par exemple) pourrait être envisagée.

# **Le service public de l'efficacité énergétique de l'habitat à l'échelon local**

# Contribution au cahier des charges des futures Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique

Les ateliers par table du matin ont permis de faire ressortir plusieurs grands types de missions à mener à l'échelle locale.

Ces missions ont permis de réfléchir collectivement au cahier des charges des futures plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE), qui seront le maillon essentiel pour la mise en œuvre locale du futur service public de performance énergétique de l'habitat.

Les propositions de la journée sont résumées dans les pages qui suivent.

## Les missions du service public de l'efficacité énergétique de l'habitat à l'échelon local

### Jouer un rôle d'animation territoriale de proximité

Les futures PTRE constitueraient le maillon local, "de terrain", pour la mise en œuvre du Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat (SPPEH). L'importance de ce rôle d'acteur de proximité est globalement partagé par les participants au Rénovathon #2.

Ce rôle se traduirait concrètement de deux manières :

### Se faire le relai local de la communication définie au niveau régional (voire national)

Le service public à l'échelon régional pourrait mettre à disposition des futures PTRE les outils clés de la communication régionale autour de la rénovation énergétique des logements (supports de communication, messages clés... cf. chapitre précédent).

Les PTRE assureraient quant à elles la **diffusion de ces messages par différents canaux locaux**, pour garantir un meilleur impact des campagnes de communication. Il pourra par exemple s'agir des outils de communication des collectivités: bulletins municipaux, réseaux sociaux des collectivités, affichage local, ...

En complément des messages clés définis au niveau régional, les futures PTRE pourraient **élaborer localement une communication permettant de donner une vision claire** de l'ensemble des dispositifs et programmes d'amélioration de l'habitat mis en œuvre localement : l'objectif étant de "gommer" la multiplicité des dispositifs pour le grand public, de manière à rendre la démarche globalement plus accessible.

Enfin, les futures PTRE pourront mettre en œuvre **des actions d'information et des outils pédagogiques complémentaires** pour accompagner les ménages aux différentes étapes du parcours de rénovation énergétique :

- **En amont de l'accompagnement :**
  - Pour le repérage et la mobilisation des ménages : campagnes de communication locales, ciblées, kits de communication pour les acteurs relais
  - Pour l'orientation des ménages et l'apport d'un premier conseil : information claire et fiable sur les aides techniques et financières mobilisables en fonction du profil des ménages
- **Pendant l'accompagnement :**
  - Pour aider les ménages à se repérer dans leurs choix : annuaire d'entreprises qualifiées, document d'aide à la compréhension des audits/des devis, ...
  - Pour faciliter les démarches à mettre en œuvre par les ménages : "mode d'emploi" des marches à suivre sur les demandes d'aide, la consultation des entreprises, les démarches administratives à effectuer...
- **Après les travaux :**

- Pour accompagner les ménages dans leurs usages économes du logement rénové : sensibilisation aux économies d'énergie, guide pour le suivi des consommations et la lecture des factures d'énergie, ...

### **Mener des actions de repérage sur des publics spécifiques**

Les échanges autour des différents types de parcours vers la rénovation énergétique ont montré l'importance de la phase de repérage en amont de l'accompagnement, qui ne peut se faire efficacement qu'à l'échelon local.

Les futures PTRE auraient donc un rôle majeur à jouer en la matière, qui pourrait se décliner de différentes manières, par exemple :

- **La mise en oeuvre de campagnes locales de détection :**
  - par territoires (ciblage de certains secteurs géographiques, de quartiers résidentiels avec des logements bâtis à la même période...)
  - ou par types de publics (par exemple : nouveaux acquéreurs, ou certaines typologies de logement, à définir selon les enjeux locaux)
- **L'animation d'un réseau d'acteurs** qui, formés par les plateformes, pourraient aider à sensibiliser les ménages et à les mettre en lien avec les PTRE, par exemple :
  - De manière générale auprès du grand public :
    - ambassadeurs de l'énergie des collectivités, facteurs (cf. expérimentation menée sur certains territoires), mairies (en particulier élus et secrétaires de mairie), ...
  - Autour de l'acte d'achat (pertinent pour tous types de ménages, et en particulier pour viser une rénovation BBC en une fois) :
    - notaires, agences immobilières, services des collectivités (cf. veille sur les Déclarations d'Intention d'Aliéner), banques...
  - Autour de l'acte de travaux, pour favoriser l'embarquement de la performance énergétique :
    - entreprises et artisans, architectes, bureaux d'études, banques...
    - enseignes de bricolage pour les projets en auto-rénovation
  - Auprès des ménages en situation de précarité énergétique :
    - travailleurs sociaux, maisons des services public, ...
  - Auprès des copropriétés :
    - syndicats de copropriétés, organismes de logement social engagés dans des copropriétés mixtes...
- **La mise en réseau des bases de données locales en matière d'habitat et d'urbanisme** (liées aux politiques locales habitat et climat-énergie)
  - Observatoires locaux
  - données PLH
  - études pré-opérationnelles PIG et OPAH
  - ...

### **Favoriser le développement et la qualité de l'offre des entreprises locales**

En complément des démarches menées au niveau régional, les futures PTRE sont également les mieux placées pour animer le tissu économique local et faire émerger une offre pertinente et lisible pour les travaux de rénovation énergétique performante.

Plusieurs pistes ont été évoquées :

- un conventionnement (voire un accord cadre) avec une liste d'entreprises "labellisées" PTRE,
- une animation locale en partenariat avec les chambres consulaires, la FFB, la CAPEB...
- le développement d'actions groupées (pour les audits notamment) pour mutualiser les coûts en particulier dans les territoires ruraux où il existe peu d'offres
- des moyens pour aider les ménages à repérer les entreprises de qualité (systèmes de "notation"?)

## « Baliser le parcours » de la rénovation énergétique BBC

L'accompagnement auprès des ménages est aujourd'hui le cœur des missions des conseillers de terrain (au sein des PRIS ou des PTRE). Dans le cadre du futur PREE, l'enjeu est de parvenir à généraliser un accompagnement de qualité sur l'ensemble du territoire régional, sans pour autant pouvoir multiplier les ressources publiques.

L'enjeu clé qui est ressorti des discussions est donc de permettre aux PTRE d'intervenir à des moments clés du parcours de rénovation énergétique (plutôt que de mener un accompagnement continu) pour en sécuriser les étapes importantes sur les dimensions techniques et financières.

### Apporter un conseil technique de proximité sur le projet

L'accompagnement technique du projet de rénovation énergétique doit nécessairement s'adapter aux spécificités de chaque cas, et pourra être très différent suivant le profil du ménage et les caractéristiques du projet.

**La plus-value que peut apporter la PTRE est de disposer d'une vision globale du projet de rénovation BBC** (ce qui est d'autant plus pertinent dans la plupart des projets où il n'y a pas de mission de maîtrise d'oeuvre). Cela renforce l'enjeu d'une pluralité de compétences au sein des PTRE, sur les aspects thermiques mais aussi sur toutes les autres dimensions de l'amélioration de l'habitat (lien avec les CAUE notamment).

La mission de base des futures PTRE est d'être un tiers de confiance qui peut apporter un conseil neutre et expert **aux étapes clés du projet**, pour **aider le ménage à arbitrer ses choix** ou à y voir plus clair. Cela suppose de disposer d'un système efficace de suivi et de capitalisation des informations sur chaque dossier (à mettre en lien avec la déclinaison régionale du carnet numérique).

### Les ménages pourraient ainsi solliciter ou non l'appui des conseillers à chaque étape du parcours :

- Accueil / Information / Orientation / 1er conseil
  - Aider le ménage à mesurer l'intérêt ou non de lancer la démarche (grâce par exemple à un outil de simulation ou d'autodiagnostic de type audit simplifié, défini au niveau régional) : quels gains espérés, quels coûts, quels dispositifs d'aide...
  - Qualifier le profil du ménage pour l'orienter vers les interlocuteurs les plus pertinents
  - Ouvrir le carnet numérique du logement (lien avec l'outil développé au niveau régional)
- Accompagnement pré-travaux
  - Aider à la consultation et au choix d'un bureau d'études / d'une maîtrise d'œuvre / d'entreprises de qualité : fourniture d'un cahier des charges type, guide pour la compréhension et l'analyse des devis... (cf. chapitre "Offre privée")
  - Aider à la compréhension des résultats de l'audit (enjeu de pédagogie, en particulier dans les copropriétés)
  - Donner un avis sur l'établissement du projet de travaux (réalisés par le ménage et/ou par un maître d'œuvre) et alerter sur les démarches administratives à engager (demandes d'autorisation de travaux...)
  - Proposer des solutions d'auto-rénovation accompagnée
  - Actualiser le carnet numérique du logement avec les résultats de l'audit
- Travaux
  - Aider à la réception des travaux
  - Actualiser le carnet numérique du logement
- Post-travaux
  - Vérifier la transmission des informations pour la bonne prise en main des nouveaux équipements
  - Actualiser le carnet numérique avec des informations de consommation et sur l'amélioration du confort

### Plusieurs questionnements sont à noter:

- sur l'audit : doit-il être rendu obligatoire? si oui, ne doit-il pas être financé en tout ou partie? par qui?
- sur la réception des travaux : un contrôle systématique étant difficilement envisageable, faut-il prévoir des contrôles aléatoires ?

- sur le suivi post-travaux : comment calibrer l'intervention des PTRE au regard des moyens? peut-on envisager des audits post-travaux systématiques? comment permettre de recenser les ménages ayant réalisé des travaux?
- Sur le niveau de l'accompagnement : peut-on mettre en oeuvre un accompagnement complet, gratuit, pour certains types de ménages (publics précaires)?
- Sur les publics précaires en diffus : comment assurer la prise en charge suivie de ces ménages, entre opérateurs ANAH et conseillers Énergie? au sein même de la future PTRE?

## Porter une mission de conseil et d'appui sur la mobilisation des aides financières

L'aide aux ménages pour sécuriser le plan de financement du projet de travaux est essentiel dans les missions des PTRE. Mais comme pour le conseil technique, l'enjeu de massification confronté à des moyens contraints pose la question du niveau de conseil qu'il sera possible de mettre en oeuvre sur l'ensemble du territoire régional.

Plusieurs enjeux émergent cependant :

- L'enjeu d'une information claire et fiable pour les ménages sur les aides mobilisables, en amont de la décision d'engager des travaux : comment garantir l'obtention des aides, qui sont révisées régulièrement?
- La nécessité d'un appui personnalisé pour identifier les différentes aides mobilisables : possibilité de s'appuyer sur des outils de calcul fiables et à jour (définis à l'échelon régional)? Aller au-delà de l'information sur les aides, jusqu'à l'aide au montage financier, dans un rôle d'assembleur?
- Le besoin de centraliser les dépôts de dossiers d'aides financières : quelles possibilités du fait de la multiplicité des financeurs, publics et privés?
- S'il n'est pas possible de centraliser les dossiers, a minima un enjeu de baliser pour le ménage les démarches à mettre en oeuvre pour obtenir les aides mobilisables : fournir un document clair de type mode d'emploi?
- L'enjeu de proposer dans certains cas des financements locaux complémentaires
- Une question : comment renforcer les liens entre aides financières et atteinte des performances énergétiques : vers la création d'un fonds de garantie sur la performance énergétique? des aides financières conditionnées aux résultats d'un audit en fin de chantier?

## Les critères clés pour candidater au futur AMI

A l'issue des échanges de la journée, un certain nombre de points paraissent faire consensus en ce qui concerne les "pré-requis" qui pourraient être demandées aux structures se portant candidates au futur AMI pour déployer les PTRE sur le territoire régional. Elles sont résumées ci-après :

L'organisation précise et le fonctionnement des plateformes pour mener leurs missions seront définis librement par chacune des plateformes.

En revanche pour pouvoir répondre à l'AMI, les futures plateformes devront **réunir les conditions pour être un véritable guichet unique "Amélioration de l'habitat"**, au delà des seuls aspects énergétiques.

Pour cela, il est proposé que soit requis **une gouvernance locale de la plateforme qui permette de garantir la combinaison de toutes les compétences nécessaires** pour accompagner les ménages sur les différents aspects de l'amélioration de l'habitat (énergétique mais aussi confort, santé, sécurité/salubrité, patrimoine...).

Ainsi les futures plateformes devront être **portées par une entité ou un groupement d'entités disposant des compétences en matière :**

- de politiques locales de l'habitat
- de politiques énergie et climat
- de mise en oeuvre des programmes ANAH

La candidature à l'AMI serait obligatoirement précédée d'une phase de concertation entre ces différents acteurs (collectivités locales, services de l'Etat, PRIS EIE et ANAH, ...) pour définir précisément l'organisation de cette gouvernance (conventionnements par exemple).



# **L'offre privée** en faveur de l'efficacité énergétique de l'habitat



# Contribution à la définition des modalités pour développer et encadrer l'offre privée

Les ateliers du matin ont permis d'identifier le rôle potentiel et les limites des acteurs privés dans le processus de massification de la rénovation énergétique de qualité. Le cadre des missions ainsi identifiées ont été approfondies l'après-midi.

## Les missions de l'offre privée

### Participer au repérage

De nombreux acteurs privés du secteur du bâtiment sont amenés à contribuer de près ou de loin au projet d'achat, de travaux et de rénovation de logements individuels. De par les données dont ils disposent ou de la proximité directe avec les particuliers, ces acteurs pourraient être mis à contribution pour participer au repérage des logements à rénover prioritairement, et avoir un rôle de vecteur de l'information.

Les principaux acteurs suivant ont été identifiés :

- **La Poste** : propose déjà des actions de détection et de mise en relation par les facteurs. Ils pourront donc être mis à contribution dans le cadre du PREE.
- **Les fournisseurs d'énergie** : ils disposent d'une base de données permettant potentiellement d'identifier efficacement les logements prioritaires, mais n'ont pas particulièrement vocation à partager ces données. Un partenariat gagnant-gagnant devra être construit d'autant qu'ils sont impliqués au travers du mécanisme des CEE.
- **Les banques** : elles peuvent être un relais puissant de la massification de la rénovation énergétique en proposant des produits favorisant l'accompagnement des travaux. Elles ont néanmoins besoin de garanties quant aux gains réels apportés par les travaux pour créer une offre autour de la rénovation énergétique.

### Zoom sur l'autorénovation

- **Les magasins de bricolage** : passage obligé de tout particulier réalisant des travaux d'auto-rénovation, les magasins de bricolage peuvent être un relais d'information important. L'ADIL est d'ailleurs déjà présente dans certaines enseignes.

De manière générale, ces ateliers ont permis de constater que plusieurs acteurs proposent des actions qu'il paraît nécessaire de recenser et de coordonner. Il faut également impliquer les organismes privés de conseil à but non lucratif : ADIL, EIE, CAUE, SOLIHA ...

### Être un vecteur de l'information

Les acteurs du privé sont en contact direct avec les propriétaires, ce qui fait d'eux des vecteurs de l'information potentiellement très efficaces.

**Formation initiale** – pour porter l'information auprès du public, une phase préalable de formation doit être menée auprès de tous les partenaires. La Région doit informer le secteur privé afin qu'il s'approprie le PREE et le mette en place. Par la suite, des campagnes de communication régulières portées par les futures plateformes territoriales de la rénovation énergétique permettraient de consolider le niveau d'information des partenaires privés sur le long terme.

Dans tous les cas, il serait souhaitable que le message du privé soit commun et oriente le particulier vers les PTRE.

## Réaliser les audits et les travaux conformément aux exigences de qualité attendues

Un enjeu essentiel identifié dans le cadre de ces ateliers est la nécessité de **quantifier le bénéfice des actions engagées envers la performance énergétique**. L'audit énergétique avant et après rénovation est un outil qui permettra de proposer un bouquet de travaux adaptés et d'en mesurer les impacts concrets. Ces indicateurs sont utiles à l'échelle du particulier, pour le suivi de la politique publique, mais aussi pour des partenaires privés tels que les banques pour construire leur offre. L'audit se doit d'être un outil d'aide à la décision compréhensible et partagé par tous les acteurs d'un projet de rénovation.

La question est de savoir comment inciter les particuliers à avoir recours à l'audit, comment le cadrer, et comment le financer.

**Financement et incitation** : Un audit énergétique pour une maison individuelle coûte en moyenne entre 1 000€ et 1 500€ ce qui peut représenter un poste de dépense important pour les ménages. Les particuliers ne pourront/voudront pas nécessairement supporter le coût de l'audit, il paraît donc nécessaire de proposer des modes de financement adaptés afin de systématiser ces études.

Plusieurs pistes ont été évoquées pour accompagner et inciter les particuliers dans cette démarche :

- Corréler des aides avec un audit gratuit;
- Conditionner le crédit d'impôt au recours à un audit et moduler le montant du crédit en fonction des performances énergétiques atteintes;
- Adapter le niveau de détail de l'audit en fonction du projet
- Grouper les audits énergétiques pour réduire leur coût. En réalisant des campagnes par zones géographiques (à l'échelle du quartier) il serait possible de réaliser des économies d'échelle. Ce zonage géographique permettrait également d'identifier des typologies locales de bâtiment pour mutualiser les résultats des audits.
- Inciter les acteurs privés à financer les audits

La nécessité de financer l'audit était partagée par tous les intervenants, mais le modèle économique reste à approfondir.

### Cahier des charges

L'audit ne doit pas tuer le gisement et proposer intelligemment des étapes adaptées à chaque projet et à chaque budget. L'audit doit donc être relativement cadré mais permettre une certaine souplesse pour être pragmatique. Les pistes suivantes ont été proposées :

- S'appuyer sur les retours d'expérience des cahiers des charges d'audits existants
- Identifier quand un audit est nécessaire et le niveau de précision requis
- Pour éviter les abus (sur-chiffrage ou sous-chiffrage), un tarif moyen pourrait être défini
- Tenir compte de la dimension patrimoniale de certains bâtiments
- Intégrer l'audit rénovation au carnet numérique (lien entre les travaux BBC par étapes en particulier)
- Imposer que le bureau d'étude en charge de l'audit soit conventionné par la Région.
- Accompagner l'audit d'une obligation de résultat pendant les travaux afin de contraindre les entreprises à se conformer aux prescriptions du bouquet de travaux préconisés par l'audit pré-travaux. Un audit post-travaux pourrait venir valider l'intervention des entreprises et les contraindre à prendre des mesures correctives si les résultats attendus ne sont pas conformes.
- Le CEREMA réalise des audits approfondis de logements sur de longues périodes (~12 mois) pour identifier des profils par typologie. Il a été proposé d'utiliser ces résultats pour limiter le recours systématique à l'audit énergétique dans certains cas.

## Accompagner les maîtres d'ouvrage tout au long du projet

Une dimension importante identifiée lors de ces échanges est le besoin d'accompagner les maîtres d'ouvrage avant, pendant et après les travaux, qu'ils soient en auto-rénovation ou non. Le problème soulevé relève, comme souvent, du financement de ces prestations.

Les propositions suivantes ont été faites :

### Avant les travaux

- Création d'une mission d'AMO pour les particuliers, pour la réalisation du cahier des charges, aide à la réalisation de l'audit et à son interprétation, aide au choix des entreprises si besoin. Les participants ont soulevé que cette mission était essentielle mais que le particulier aurait des difficultés à la prendre à sa charge.
- S'assurer qu'une aide à la compréhension de l'audit est prévue

### Pendant les travaux

- Le suivi des travaux réalisés par la maîtrise d'oeuvre, ou un groupement d'artisans ayant la compétence maîtrise d'oeuvre permettrait de garantir la bonne mise en œuvre du cahier des charges des travaux de rénovation.
- Si la présence d'un maître d'oeuvre pendant les travaux de rénovation par étape ne semble pas toujours pertinente, elle semble indispensable dans le parcours dit « BBC en 1 fois ». Dans ce cadre, un prix avantageux sur l'assurance dommage-ouvrage pourrait être proposé aux maîtres d'ouvrage faisant appel à un maître d'oeuvre.
- Mise à disposition d'un guide de suivi des travaux ;

### Après les travaux

- Une mission d'aide à la réception et de diagnostic d'après travaux permettrait de rassurer les maîtres d'ouvrage et les organismes d'aide au financement
- Le contrôle de fin de travaux pourrait être réalisé par un auditeur « RGE »
- Des fiches d'auto-contrôle réalisées par les entreprises peuvent être remises aux particuliers.
- Une mission d'AMO avec contrôle 1 an après travaux
- S'assurer d'un accompagnement à l'usage et que l'utilisateur dispose d'une information claire et pédagogique sur le fonctionnement du bâtiment et de ses équipements.

### **Zoom sur l'auto rénovation**

Les particuliers qui suivent des formations dans le cadre de leur projet d'auto-rénovation pourraient bénéficier de réduction pour l'achat d'éco-matériaux.

D'autre part, il serait intéressant de valoriser les offres d'auto-rénovation accompagnées. D'une part les identifier clairement, et d'autre part les favoriser grâce à une aide financière- en vue de permettre d'accompagner et de cadrer les maîtres d'ouvrage engagés dans une démarche d'auto-rénovation.