

The logo for AMORCE, featuring the word "AMORCE" in green capital letters inside a white oval with blue and orange swooshes.

AMORCE

Avec le soutien technique
et financier de

ADEME



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

PUBLICATION

Renforcer le rôle des PTRE pour massifier la rénovation énergétique

Série
Economique

Réf. AMORCE ENE28

Mars 2018



Energie
et Climat



AMORCE

18, rue Gabriel Péri – CS 20102 – 69623 Villeurbanne Cedex

Tel : 04.72.74.09.77 – Fax : 04.72.74.03.32 – Mail : amorce@amorce.asso.fr

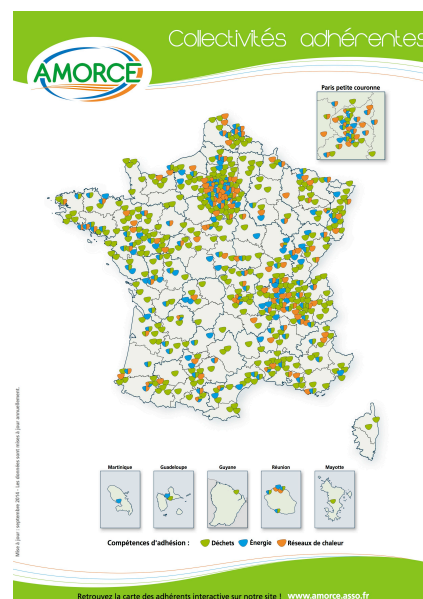
www.amorce.asso.fr -  @AMORCE

PRÉSENTATION D'AMORCE

Rassemblant plus de 830 adhérents pour 60 millions d'habitants représentés, AMORCE constitue le premier réseau français d'information, de partage d'expériences et d'accompagnement des collectivités (communes, intercommunalités, conseils départementaux, conseils régionaux) et autres acteurs locaux (entreprises, associations, fédérations professionnelles) en matière de politiques Énergie-Climat des territoires (maîtrise de l'énergie, lutte contre la précarité énergétique, production d'énergie décentralisée, distribution d'énergie, planification) et de gestion territoriale des déchets (planification, prévention, collecte, valorisation, traitement des déchets).

Force de proposition indépendante et interlocutrice privilégiée des pouvoirs publics (ministères, agences d'Etat) et du Parlement (Assemblée nationale et Sénat), AMORCE est aujourd'hui la principale représentante des territoires engagés dans la transition énergétique et dans l'économie circulaire. Partenaire privilégiée des autres structures représentatives des collectivités, des entreprises, ou encore des organisations non gouvernementales, elle a également joué un rôle majeur dans la défense des intérêts des acteurs locaux lors de l'élaboration de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte ou précédemment des lois relatives au Grenelle de l'environnement.

Créée en 1987, elle est largement reconnue au niveau national pour sa représentativité, son indépendance et son expertise, qui lui valent d'obtenir régulièrement des avancées majeures (TVA réduite sur les déchets et sur les réseaux de chaleur, création du fonds chaleur, éligibilité des collectivités aux certificats d'économie d'énergie, création des nouvelles filières de responsabilité élargie des producteurs, signalétique de tri sur les produits de grande consommation, généralisation des plans climat-énergie, obligation de rénovation de logements énergivores et réduction de la précarité énergétique, renforcement de la coordination des réseaux de distribution d'énergie, etc...).



PRÉSENTATION DE L'ADEME



L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable.

Elle met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil, afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale,

Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air, la lutte contre le bruit, la transition vers l'économie circulaire et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle conjointe du ministère de la Transition Écologique et Solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Contact pour ce guide : Roselyne FORESTIER, Coordinatrice EIE – Plateformes de la Rénovation, Service de l'Animation Territoriale

ADEME
Direction Exécutive Action Territoriale
20, avenue du Grésillé
BP 90406 - 49004 Angers Cedex 01
Tel : 02 41 20 41 20
www.ademe.fr

AMORCE / ADEME – Février 2018

Guide réalisé en partenariat et avec le soutien technique et financier de l'ADEME

REMERCIEMENTS

Nous remercions l'ensemble des collectivités/professionnels ayant participé à notre travail, dont celles qui nous ont fait part de leurs retours d'expérience et qui nous ont fourni des documents pour illustrer cette publication.

RÉDACTEURS

Véra DROUHET, AMORCE, vdrouhet@amorce.asso.fr

Comité de relecture : Roselyne Forestier, ADEME

Relecture fiches exemples : Jérémie Mounicou- Communauté de Communes de la Vallée d'Ossau et Communauté de Communes du Haut-Béarn ; Kevin DELAJOUD - ALEC01 ; Anaïs BOURRY- Rennes Métropole ; Jacques LE BEC- Brest métropole

MENTIONS LÉGALES

©AMORCE – Février 2018

Les propos tenus dans cette publication ne représentent que l'opinion de leurs auteurs et AMORCE n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Reproduction interdite, en tout ou en partie, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation écrite d'AMORCE.

Possibilité de faire état de cette publication en citant explicitement les références.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
1. PRE-REQUIS.....	6
1.1. CONTEXTE	6
1.1.1. CONTEXTE REGLEMENTAIRE	6
1.1.2. ECLAIRAGE SUR LE SERVICE PUBLIC DE LA PERFORMANCE ÉNERGETIQUE DE L'HABITAT : PUBLICATION DU RAPPORT PIRON-FAUCHEUX	7
1.1.3. ACTEURS ET MISSIONS.....	7
1.2. FONCTIONNEMENT DES PTRE-ADEME.....	9
1.2.1. LES MISSIONS DES PTRE.....	9
1.2.2. LE BUDGET.....	10
1.2.3. LES PREMIERES ANALYSES APRES 3 ANNEES D'EXPERIMENTATIONS.....	10
2. OUTIL DE MODELISATION ECONOMIQUE	12
2.1. OBJECTIFS.....	12
2.2. L'OUTIL	12
2.3. EXEMPLE	12
3. MASSIFICATION ET ACCOMPAGNEMENT (E2) : L'IMPOSSIBLE EQUATION ?.....	14
3.1. QUE SIGNIFIE « MASSIFICATION » EN NOMBRE DE RENOVATIONS ?	14
3.2. MODELE ECONOMIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT.....	14
3.2.1. L'ACCOMPAGNEMENT ETAPE PAR ETAPE.....	14
3.2.2. L'ACCOMPAGNEMENT : UN FINANCEMENT INADAPTE A LA MASSIFICATION.....	15
4. COMMENT MASSIFIER LE DECLENCHEMENT DE PROJETS DE RENOVATION ENERGETIQUE AUPRES DES PARTICULIERS ?	17
4.1. LE REPERAGE (E1).....	17
4.1.1. FAIRE DES PROFESSIONNELS UN RESEAU DE REPERAGE.....	17
4.1.2. SUSCITER L'INTERET DES PROJETS COLLECTIFS	18
4.2. L'INFORMATION / CONSEIL (E2)	18
4.3. L'ACCOMPAGNEMENT (E3).....	18
4.3.1. DEFINIR LE PARCOURS ACCOMPAGNEMENT LE PLUS ADAPTE AUX PROJETS.....	18
4.3.2. INTEGRER LES ENTREPRISES PRIVEES DANS LE PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT	21
4.4. LES TRAVAUX (E4).....	21
4.4.1. FACILITER LA MONTEE EN COMPETENCE DES MAITRES D'ŒUVRE	21
4.4.2. MUTUALISER LES TRAVAUX.....	22
5. FICHES EXEMPLES	24

INTRODUCTION

Une trentaine de plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) a été lancée fin 2014 et plus de 150 sont à ce jour opérationnelles. Ces dispositifs financés en grande partie par l'ADEME permettent d'expérimenter sur les territoires des actions de mobilisation des professionnels et d'accompagnement des particuliers pour participer à massifier le nombre de rénovations énergétiques et contribuer à atteindre les objectifs nationaux à savoir 380 000 rénovations par an dans le logement privé.

Alors qu'il est envisagé un déploiement de 300 plateformes d'ici fin 2019, AMORCE, en partenariat avec l'ADEME, a souhaité explorer dans cette note la question de la massification de la rénovation énergétique et du rôle que pourrait jouer les plateformes pour accélérer la rénovation énergétique sur les territoires. L'accent a été mis sur la définition du périmètre du parcours d'accompagnement des particuliers et le rôle que pourrait jouer les professionnels à la fois dans cette mission d'accompagnement et plus largement dans le repérage des projets et la mise en œuvre des travaux.

1. Pré-requis

1.1. Contexte

1.1.1. Contexte réglementaire

En 2013, la Loi Brottes crée un service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) qui est inscrit dans le Code de l'Énergie (article L232-1). La même année, une des principales actions du Programme de Rénovation Énergétique de l'Habitat (PREH) est de déployer un réseau de Points Rénovation Info Service (PRIS) sur tout le territoire, permettant aux particuliers et entreprises d'accéder à un premier niveau d'information et de conseil.

En 2015, la loi de transition énergétique pour la croissance verte (TECV) ajoute au Code de l'Énergie (article L232-2) que ce SPPEH s'appuie sur un réseau de plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE).

Le code de l'énergie (L 232-1) définit le service public de la performance énergétique (SPPEH) de la façon suivante : *« 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 donne une autre définition de ce service public : *« Le service public de la performance énergétique de l'habitat s'appuie sur un réseau de plateformes territoriales de la rénovation énergétique (...). 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'Etat, 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.*

D'après notre analyse, les deux articles du code de l'énergie précités donnent au SPPEH les missions suivantes : l'information et le conseil, l'assistance et l'accompagnement des particuliers et la mobilisation des professionnels.

1.1.2. Eclairage sur le service public de la Performance Energétique de l'Habitat : publication du rapport Piron-Faucheux

Une mission confiée à M.Piron, du CSEE (Conseil Supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique) et M.Faucheux (Région de France) avait pour objectifs de définir ce que pourrait être le contour du Service Public de la Performance Energétique de l'Habitat (SPPEH) : comment il s'intègre dans les différentes étapes du parcours de rénovation du particulier, le rôle des plateformes et des collectivités territoriales qui les portent et des acteurs nationaux ainsi que ses modalités de financement. Le rapport de la mission a été publié en Décembre 2017¹.

Le rapport détaille les étapes du parcours de rénovation :

1. Repérage, identification, prise de contact (E1) : sensibiliser les ménages, identifier les publics cibles en fonction des données disponibles sur les caractéristiques des logements et les consommations d'énergie, identifier les ménages prêts à faire des travaux en ciblant les moments favorables au passage à l'acte par l'intermédiaire des professionnels (banques, notaires, agents immobiliers, entreprises de travaux,...).
2. Accueil, information, conseil (E2) : permanence physique et téléphonique pour répondre au besoin du particulier et lui fournir une information neutre et gratuite sur les plans techniques, juridiques et financier. L'activité de conseil consiste à aider le ménage à construire son projet de rénovation
3. Accompagnement (E3) : Cette étape s'adresse aux particuliers qui souhaitent bénéficier de conseil supplémentaire pour préciser un projet, définir un programme de travaux, sélectionner les entreprises compétentes, établir son plan de financement, ainsi qu'aux professionnels envers lesquels le service public assure une mission de structuration de l'offre privée, de montée en compétence et de partenariat pour renforcer le repérage des ménages prêts à faire des travaux
4. Travaux (E4) : réalisation et suivi de chantier

La mission propose de retenir les mission (E1) et (E2) dans le contour du service public et souligne que la mission (E3) a vocation à être un service de nature économique assuré par le privé. La mission reconnaît aux collectivités la possibilité d'intervenir sur les missions (E3) et (E4) en respectant le droit de la concurrence, dès lors que les modalités de rémunération du service n'induisent pas de distorsion de concurrence avec l'offre privée.

Impact juridique sur le mode de gestion d'un service public

Pour réaliser leurs missions de service public, certaines collectivités font appel, pour tout ou partie, à des compétences externes. La délégation de service public impose certaines règles dans le mode de gestion, dont la mise en concurrence pour des prestations supérieures à 25 000€ sous couvert des exceptions détaillées dans le guide AMORCE ENJ09.

1.1.3. Acteurs et missions

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

- Les Espaces Info Energie (EIE) organisent des animations pour sensibiliser les particuliers aux économies d'énergies.
- Les PRIS (Points Rénovation Info Service) assurent les missions d'information et de conseil. Ces PRIS peuvent être portés par des Espaces Info Energie, les ADIL ou les

¹ http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_sppeh_final.pdf

DDTM. Les ménages, selon leur profil, sont orientés plutôt vers un type de PRIS ou un autre. Il existe 450 PRIS qui maillent l'ensemble du territoire.

- L'assistance, l'accompagnement et la mobilisation des professionnels sont assurés par
 - Les plateformes territoriales de la rénovation énergétique (au sens des AMI ADEME). Ces plateformes sont des dispositifs locaux expérimentés depuis 2014 qui permettent de proposer un service complémentaire à celui des PRIS avec deux missions principales :
 - L'accompagnement des particuliers
 - La mobilisation des professionnels qui permet de structurer l'offre privée, d'assurer la montée en compétence des professionnels et de renforcer le repérage des ménages prêts à faire des travaux par l'intermédiaire des professionnels (banques, notaires, agents immobiliers, entreprises de travaux)
 - Les opérateurs habitat dans le cadre des programmes de l'Anah accompagnent les ménages modestes et très modestes dans leur démarche de rénovation énergétique
 - Les autres initiatives régionales (chèque énergie en Normandie, le dispositif de tiers financement direct ARTEE en Nouvelle Aquitaine qui comporte également un volet accompagnement des ménages, le tiers financement indirect OKTAVE en Grand Est ,...) ou les dispositifs locaux d'aides à la rénovation (DORéMI, autres,...) en parallèle des plateformes –ADEME.

Notons que sur certains territoires les PTRE constituent un guichet unique qui rassemblent plusieurs dispositifs (PRIS, EIE, opérateur habitat, ...) sous une unique bannière.

Le tableau ci-dessous, synthétise les différents acteurs qui interviennent sur le territoire pour réaliser les différentes missions du SPPEH.

(E1) Repérage	EIE	<ul style="list-style-type: none"> • Animation collective : ateliers, balades thermographiques, tenues de stand,...
	PTRE	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation des professionnels : renforcer le repérage des ménages prêts à faire des travaux
(E2) Accueil Information Conseil	PRIS-ADIL	<ul style="list-style-type: none"> • Cible : Locataire • Niveau de revenu inférieur au seuil de l'Anah • Thématique : juridique • Rendez-vous téléphonique ou physique
	PRIS-DDT	<ul style="list-style-type: none"> • Cible : Propriétaire • Niveau de revenu inférieur au seuil de l'Anah • Thématique : aide financière, réglementation • Rendez vous : Rendez-vous téléphonique
	PRIS-EIE	<ul style="list-style-type: none"> • Cible : Propriétaire, Locataire • Niveau de revenu supérieur au seuil de l'Anah • Thématique : aide financière, réglementation, conseil technique • Rendez-vous : téléphonique ou bureau
(E3) Accompagnement et mobilisation des professionnels	Opérateur habitat	<ul style="list-style-type: none"> • Cible : Propriétaire • Niveau de revenu inférieur au seuil de l'Anah
	PTRE	<ul style="list-style-type: none"> • Cible : Propriétaire • Niveau de revenu supérieur au seuil de l'Anah
		<ul style="list-style-type: none"> • Cible : professionnels • structurer l'offre privée, assurer la montée en compétence
(E4) Travaux	Entreprises	

1.2. Fonctionnement des PTRE-ADEME

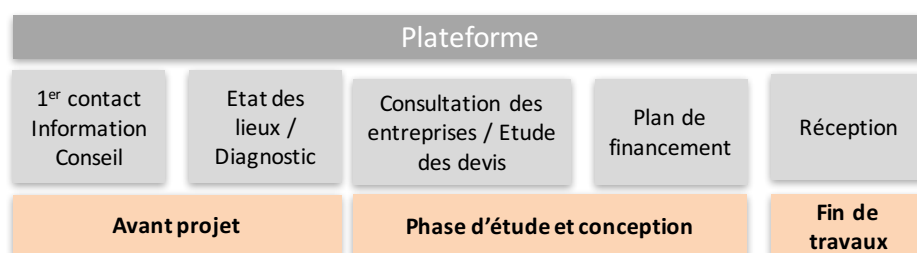
Le fonctionnement d'une plateforme est basé sur 3 activités principales : l'accompagnement (E3) des particuliers (au-delà de la mission d'information et de conseil (E2), la mobilisation des professionnels et le pilotage (coordination, communication, ...).

1.2.1. Les missions des PTRE

L'accompagnement des particuliers

Cette mission offre aux particuliers la possibilité d'accéder à un conseil neutre et indépendant sur l'analyse de leur logement et des conseils sur les travaux à mettre en œuvre.

Le schéma suivant définit les différentes étapes constituant de la réalisation d'un projet de rénovation.



Au niveau de l'accompagnement des particuliers le, tableau suivant donne une photographie du type de mission proposé par les plateformes :

	Non proposé	Proposé ou systématique
Visite à domicile	10%	90%
Audit réalisé par la PTRE	45%	55%
Audit externalisé	47%	53%
Aide à la conception et au plan de financement	1%	99%
Aide au choix des entreprises	5%	95%
Montage des dossiers de financement	8%	92%
Logement réceptionné en fin de chantier	46%	54%
Suivi des consommations	16%	84%

Données issues de suiviptre : outil de suivi de l'activité des Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique

La mobilisation des professionnels

L'activité de mobilisation des professionnels a pour objectif de faire émerger une offre privée capable d'accompagner les particuliers dans leur démarche de rénovation. Les activités des plateformes à l'égard des professionnels restent des initiatives locales très distinctes d'un territoire à l'autre et sont plus difficiles à synthétiser. Les actions principales sont précisées dans le tableau ci-dessous :

Actions des plateformes vers les professionnels

Création de chartes et/ou conventions de partenariat avec les entreprises du bâtiment ou les fédérations locales

Réunion de pilotage de la plateforme associant les partenaires et ou entreprises locales

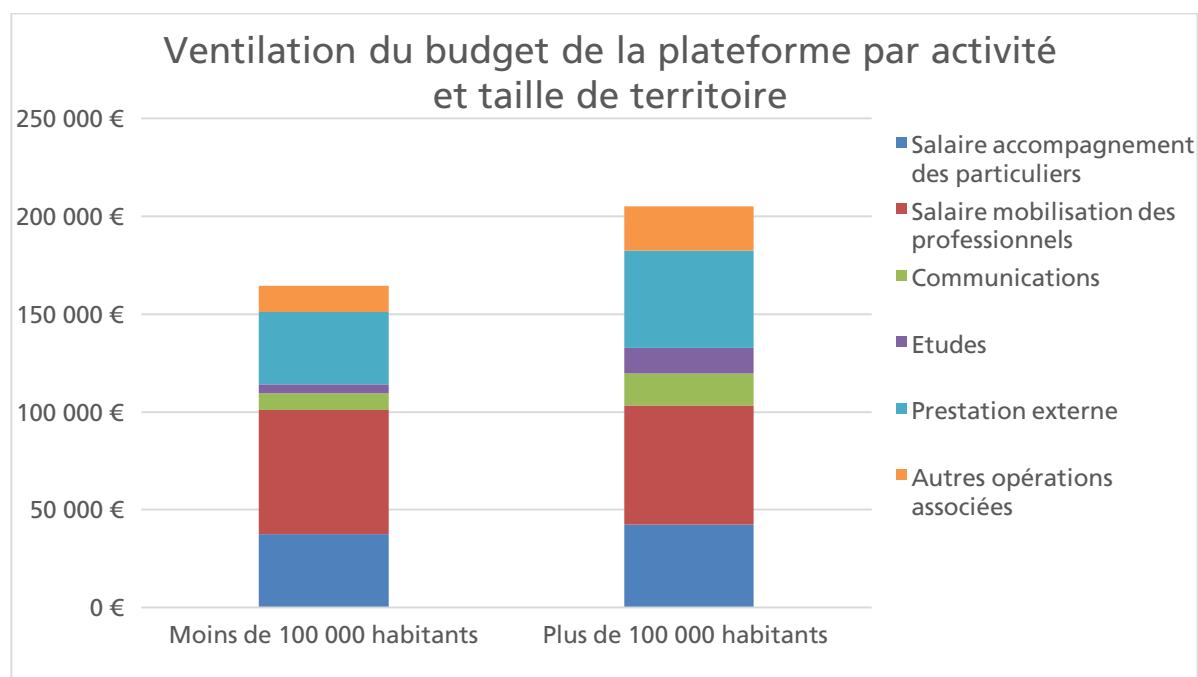
Réunions d'informations ou formation « rénovation énergétique des bâtiments » réalisées auprès des professionnels du territoire

Référencement des professionnels du territoire

1.2.2. Le budget

L'analyse des ressources humaines des plateformes donne la répartition suivante : en moyenne 40% des ETP mobilisé sur la plateforme accompagne les particuliers et 60% assure les missions de mobilisation des professionnels.

Le graphique suivant montre la ventilation du budget des PTRE en fonction de la taille des territoires.



En moyenne le coût de la plateforme est évaluée à 3,40€/an/habitant pour les territoires de moins de 100 000 habitants et 1,07€/an/habitant pour les territoires de plus de 100 000 habitants.

1.2.3. Les premières analyses après 3 années d'expérimentations

Actions des plateformes vers les particuliers

3 années après le déploiement des premières PTRE, l'ADEME a mené une évaluation de ces dispositifs territoriaux dont les conclusions ont été rendues publiques au cours d'une des réunions de concertation du Plan Rénovation. A partir d'enquêtes auprès des ménages, des plateformes et des professionnels, le rapport fait un constat du fonctionnement actuel des plateformes et propose des axes de progrès.

Parmi les points forts des dispositifs PTRE, le rapport de l'ADEME souligne :

- le besoin des territoires de pouvoir accompagner les ménages en dehors des dispositifs Anah,

- la montée en gamme des projets accompagnés par les plateformes : dans 43% des cas les ménages ont revu leur projet à la hausse,
- une satisfaction des particuliers élevée : 85% de satisfaction sur tous les niveaux de l'accompagnement, la visite à domicile est considérée comme un levier fort du passage à l'acte
- Nouvelle organisation territoriale : pour les territoires, la mise en place de plateforme est souvent l'occasion de procéder à une nouvelle organisation territoriale (mutualisation d'outil au niveau du département, développement de partenariats pour enrichir l'activité de la plateforme, ...).

Concernant le modèle économique de ces plateformes, l'étude pointe d'une part un modèle vertueux sur le plan de l'accompagnement des particuliers mais un déséquilibre sur les questions de financement : le coût moyen de l'accompagnement est estimé à 1240€ et la disposition à payer des particuliers qui est de l'ordre de 200€ au plus haut. Le financement du dispositif peut mobiliser d'autres types de financement que les particuliers, notamment les CEE travaux, des partenariats avec des acteurs locaux (entreprises, distributeurs d'énergie,..). Néanmoins en l'absence de marché mature le dispositif dépend en majorité de financements publics.

Actions des plateformes vers les professionnels

Si l'activité d'accompagnement des particuliers a été très bien pris en charge par les plateformes, les missions de mobilisation des professionnels n'ont à ce jour pas permis de faire émerger une véritable offre privée d'accompagnement.

Par ailleurs, les entreprises du bâtiment restent peu intéressées par la plateforme. Plusieurs raisons à cela : le peu de volume de travaux généré par la plateforme, une forme de défiance à l'égard de ce nouvel acteur, la vraie méconnaissance du rôle de la plateforme de ses missions et du rôle qu'elle peut jouer vis-à-vis des professionnels.

2. Outil de modélisation économique

2.1. Objectifs

AMORCE et Auvergne-Rhône-Alpes Energie Environnement ont élaboré un outil au format Excel pour accompagner les porteurs de plateformes dans la construction du modèle économiques de ces dispositifs.

Cet outil poursuit un double objectif :

- d'une part, aider les porteurs de plateformes au travers des différentes rubriques à mieux appréhender les enjeux financiers actuels et futurs liés à l'activité de la PTRE ;
- et d'autre part, faciliter la remontée d'information pour affiner la compréhension des modèles économiques des PTRE. Les informations ainsi collectées permettront d'en savoir davantage sur la diversité de fonctionnement et de financement des PTRE, prérequis nécessaire pour mieux identifier des modèles économiques pérennes.

2.2. L'outil

L'outil est constitué de 2 feuilles. La première feuille rend compte du fonctionnement actuel de la PTRE et de sa possible évolution selon 2 scénarios prédéterminés : un scénario à moyen constant et un scénario qui évolue proportionnellement à la demande.

La seconde feuille permet de projeter un modèle de fonctionnement. Au début de chaque feuille un encadré rappelle ces éléments et fournit d'autres détails sur l'utilisation des feuilles. Dans chaque feuille, des graphiques ont été ajoutés pour faciliter la compréhension et la communication sur ces éléments.

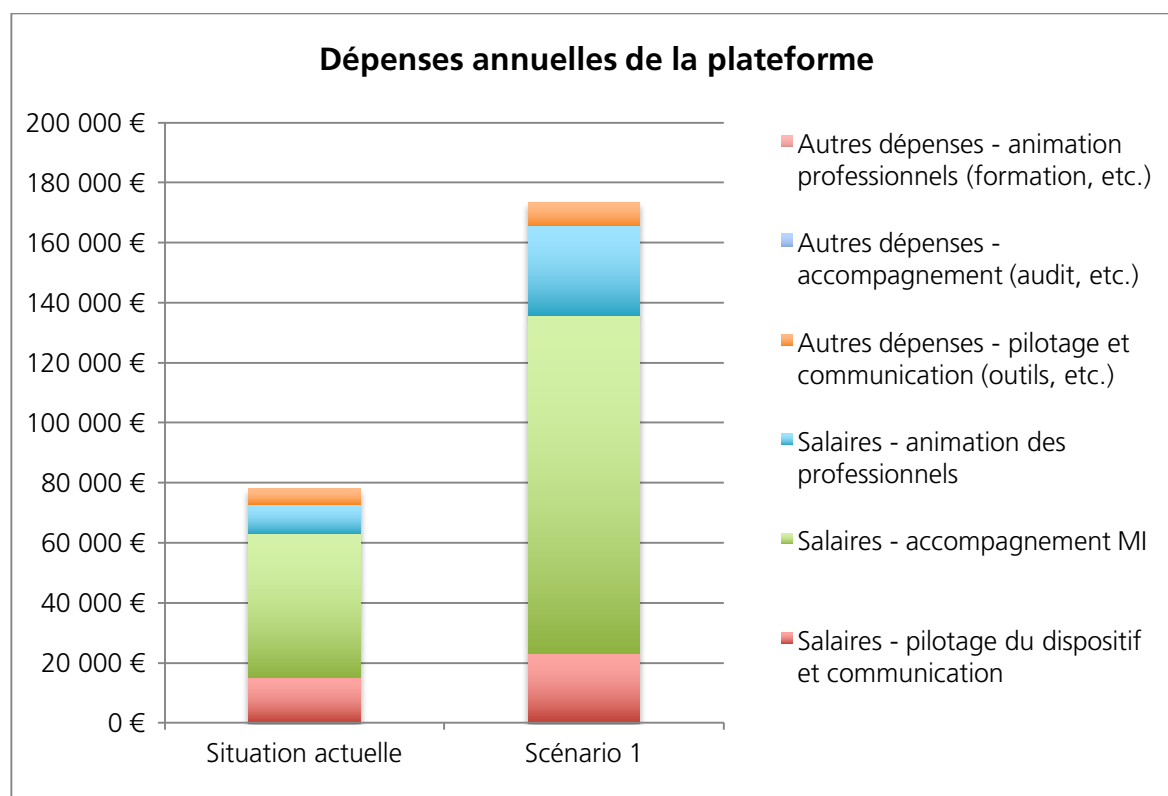
2.3. Exemple

Les données d'entrée sont à renseigner sur les 5 tableaux : état des lieux, dépenses de la PTRE, financement de la PTRE, chiffre d'affaire travaux réalisés et financement des travaux

On considère les hypothèses suivantes :

Taille du territoire	100 000 habitants	
Taux de transformation	65% (pour 3 projets, 2 aboutissent à des travaux dans l'année)	
	Phase d'expérimentation	Phase de massification
Nombre de rénovations	40	250
Accompagnement	48 000€ - 4 jours par projet	225 000€ - 3 jours par projet
Mobilisation des professionnels	10 000€	50 000€ (Augmentation proportionnelle)
Pilotage et communication	25 000€	38 000€ (Augmentation proportionnelle)

Le graphique ci-dessous facilite la lecture des enjeux financiers liés au développement de la plateforme si celle-ci venait à devoir massifier le nombre d'accompagnement de projets.



Le scénario 1 considère que la plateforme vise un objectif de massification du nombre de projets de rénovations (ici on passe de 40 à 250 rénovations), sans faire évoluer le modèle de fonctionnement.

En passant de 4 jours d'accompagnement à 3 jours, on suppose une montée en compétence des conseillers et une amélioration des moyens dont il dispose, mais le modèle reste globalement identique.

En phase de massification, selon le modèle décrit dans l'exemple, le budget de la plateforme est multiplié par 2.

3. Massification et accompagnement (E2) : l'impossible équation ?

3.1. Que signifie « massification » en nombre de rénovations ?

Le plan de rénovation énergétique de l'habitat (PREH) fixe l'objectif de rénover 380 000 logements dans le parc privé soit un ratio d'environ 6 rénovations pour 1000 habitants.

On considère que les plateformes n'ont pas vocation à accompagner l'ensemble des rénovations du territoire. En effet, l'enquête OPEN[1] estime qu'en 2014 (avant la création des premières plateformes), 3 % des rénovations se faisaient naturellement de façon très performante. Pour atteindre l'objectif fixé dans le PREH, il est donc nécessaire de massifier l'accompagnement des ménages. Reste à définir le rôle des plateformes dans le nombre de ménages accompagnés.

3.2. Modèle économique de l'accompagnement

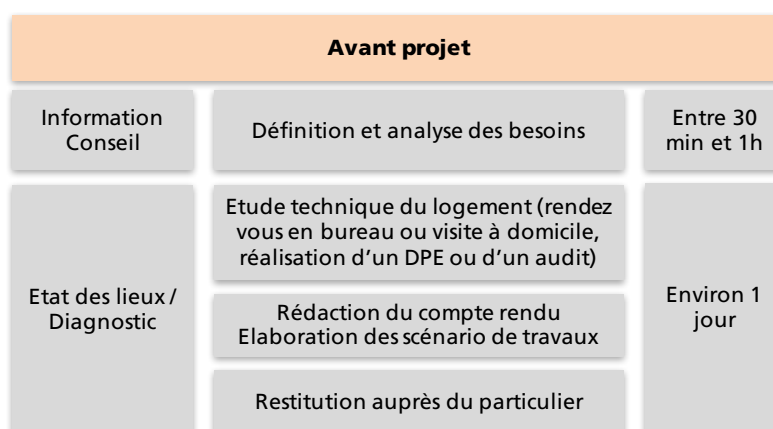
3.2.1. L'accompagnement étape par étape

L'accompagnement qui est présenté ci-dessous correspond aux projets de maisons individuelles. En annexe, un découpage équivalent est à retrouver pour les projets de copropriété.

Phase avant-projet

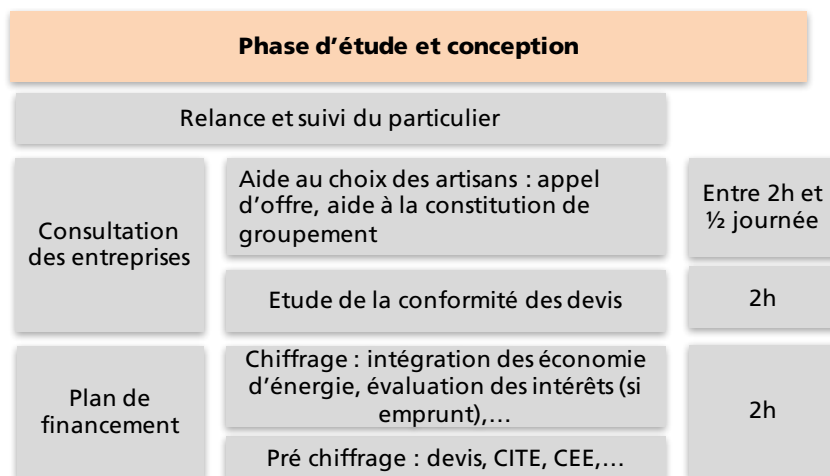
En phase d'avant-projet, on distingue deux temps :

- Information / conseil : le conseiller rénovation recueille les informations préliminaires sur les besoins des particuliers. C'est également le moment de présenter la palette des aides financières auxquelles ils peuvent prétendre.
- Etat des lieux / diagnostic : C'est une des étapes clés pour assurer que les travaux les plus pertinents sont mis en œuvre. Il s'agit d'une phase de conseil, neutre et objective qui permet d'analyser le logement et ses postes de consommations / déperditions. La restitution de cet état des lieux est complétée de proposition de travaux souvent présentée sous forme de scénario de travaux : une rénovation simple, une rénovation par étape ou une rénovation complète.



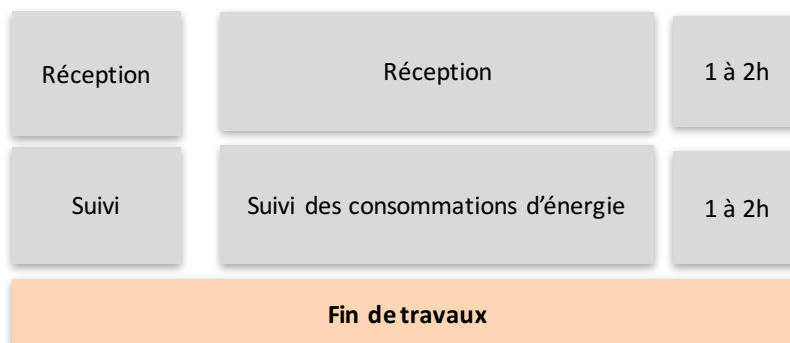
Phase d'étude et conception

La phase d'étude et de conception du projet conduit au choix des actions de rénovation. Deux actions sont menées en parallèle : la consultation des entreprises du bâtiment et la réalisation d'un plan de financement qui prend en compte l'ensemble des aides existantes (CITE, CEE, aides de la collectivité, Eco PTZ...). Le conseiller apporte un avis technique sur la qualité des devis et leur conformité aux exigences réglementaires pour bénéficier des aides.



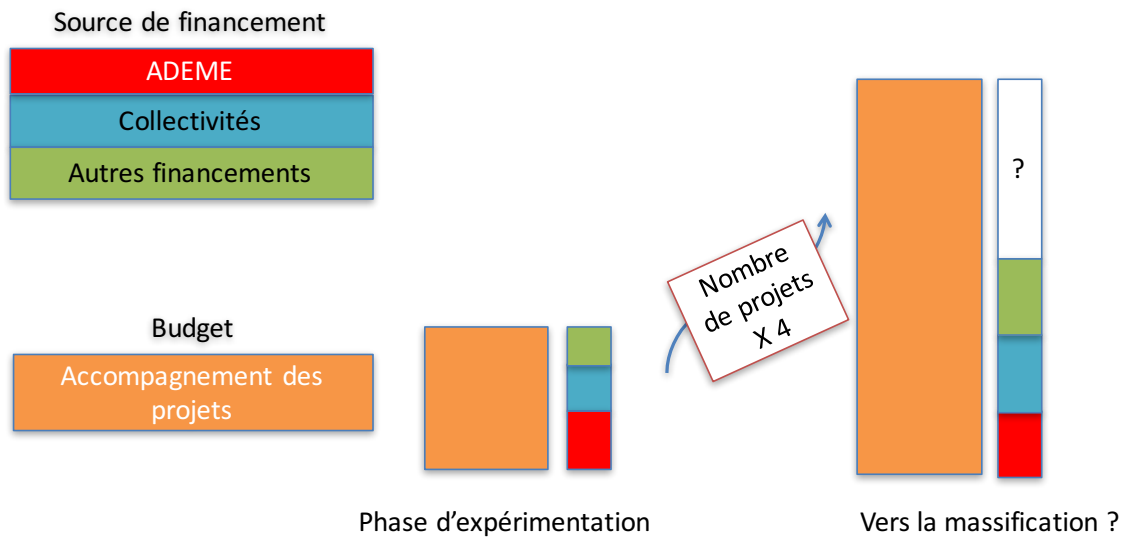
Fin de travaux

Un accompagnement complémentaire peut être apporté au particulier pendant et à l'issue du chantier au moment de la réception des travaux. Le suivi de la consommation d'énergie est également proposé pour évaluer les gains énergétiques et financiers dus aux travaux.



3.2.2. L'accompagnement : un financement inadapté à la massification

La première phase d'expérimentation des plateformes issues des AMI ADEME Région a permis de fixer entre 1 et 1,5 jours le temps d'accompagnement nécessaire pour faciliter le déclenchement de travaux auprès des particuliers. Financée en grande partie par de l'argent public, cette mission d'accompagnement peine à trouver un équilibre économique qui lui permettrait d'être déployée à plus large échelle.



Face à ce constat, il s'agit dès lors d'évaluer les ressources techniques et financières qui pourraient être mobilisées pour faciliter le déploiement de cette mission d'accompagnement.

4. Comment massifier le déclenchement de projets de rénovation énergétique auprès des particuliers ?

Dans une grande majorité des cas, le financement de l'activité d'accompagnement est assuré exclusivement par des financements publics. C'est pour cette raison que le déploiement à large échelle de cette offre de service ne trouve pas de modèle économique pérenne puisque la massification du modèle repose entièrement sur la capacité des pouvoirs publics (état, collectivités, ...) à pouvoir augmenter leur financement pour massifier le nombre d'accompagnements.

Plusieurs leviers sont explorés dans ce chapitre pour faciliter le déploiement de cette activité d'accompagnement à large échelle, l'activité de repérage et de mobilisation des professionnels (E4) sont également abordées.

4.1. Le repérage (E1)

4.1.1. Faire des professionnels un réseau de repérage

Les professionnels sont en contact direct avec les particuliers aux moments clés de passage à l'acte pour la rénovation de leur logement. Que ce soient les agents immobiliers, les notaires, le secteur bancaire ou les entreprises du bâtiment, ces professionnels sont les meilleurs relais pour communiquer sur les services que la plateforme peut offrir aux particuliers au moment où ils se posent la question de la rénovation de leur logement.

Une transaction immobilière est un des moments clés du passage à l'acte des ménages pour faire des travaux de rénovation. Les professionnels qui interviennent à ce moment (**notaires, agents immobilier, banques**) peuvent relayer les services de plateformes pour encourager les ménages à réaliser des travaux de rénovation. En secteur détendu, la proposition d'un accompagnement dans la réalisation de travaux est un véritable argument de vente pour accélérer une prise de décision à l'achat d'un bien. En secteur tendu où il existe un déséquilibre marqué entre l'offre et la demande de logements, le processus de décision des transactions est beaucoup plus rapide pour autant si le besoin de travaux est pressenti les ménages pourront être orientés par les professionnels avec qui ils sont en contact vers les plateformes après le processus de vente.

Les entreprises du bâtiment restent la principale porte d'entrée vers les travaux pour les particuliers. Ce sont eux que les particuliers contactent en premier lorsqu'ils envisagent un projet de rénovation. Pourtant la phase de conseil en amont du choix des postes de travaux est essentielle pour prioriser les travaux les plus cohérents sur les plans énergétiques et financiers. Il y a donc un intérêt fort de la plateforme à ce que les professionnels puissent relayer vers la plateforme les clients qui les contactent.

Cependant, une grande majorité de professionnels restent réticents à l'idée d'orienter les ménages vers la plateforme. Plusieurs raisons à cela : phase d'étude plus allongée ou changement de programme de travaux, risque de perte de client. Les porteurs de plateformes remontent que les professionnels restent difficilement accessibles sauf quelques entreprises motrices.

Pour engager davantage de professionnels dans la démarche, la question de la rénovation globale et de la performance énergétique, voire même de l'accompagnement n'est pas nécessairement un point engageant. En effet, cela peut être perçu comme un facteur de

ralentissement de la prise de décision de réaliser des travaux voire même de changement dans le choix des travaux à réaliser ce qui pourrait conduire à la perte de leur client. Pour les entreprises du bâtiment, il s'agit essentiellement de montrer comment les conseils qui sont donnés aux particuliers dans le cadre d'un accompagnement permettent de déclencher plus rapidement des travaux notamment en facilitant l'accès à des emprunts. En effet, les professionnels savent qu'une large partie des travaux réalisés par les ménages sont financés et donc conditionnés au recours à du financement bancaire. En orientant le particulier vers la plateforme, les entrepreneurs de la plateforme sécurisent l'accès de leur client à un prêt et donc facilitent le déclenchement des travaux.

Faciliter l'accès à l'Eco PTZ en formant les entreprises du bâtiment

L'Eco PTZ n'est pas assez largement distribué. Les banques ne proposent pas ce prêt car elles n'arrivent pas à en faire respecter les critères d'éligibilités qui reposent sur la conformité des devis aux textes réglementaires en vigueur. Pour encourager les banques à distribuer ce prêt, un des axes de progrès est de travailler avec les entreprises du bâtiment sur le format des devis qu'ils proposent. Ces devis doivent contenir les références explicites aux actes éligibles à l'Eco PTZ ainsi que les références techniques précises (résistance thermique, épaisseur d'isolant, ...). Des formations spécifiques peuvent être proposées

4.1.2. Susciter l'intérêt des projets collectifs

La plupart des territoires sont confrontés à des zones pavillonnaires ou à des logements ayant des caractéristiques constructives similaires. Dans ces zones il peut être très efficace d'organiser une ou plusieurs animations pour susciter l'intérêt de plusieurs porteurs de projets d'engager un projet de rénovation. Les élus locaux ou certains particuliers moteurs pourraient être le relais de ces animations pour toucher le plus de particuliers possibles. Exemple d'animation : réunion collective, balade thermographique, animation autour d'un projet de rénovation démonstrateur pour susciter l'intérêt chez d'autres porteurs de projets, voire s'appuyer sur d'autres initiatives locales comme par exemple le défi familles à énergie positive.

4.2. L'information / Conseil (E2)

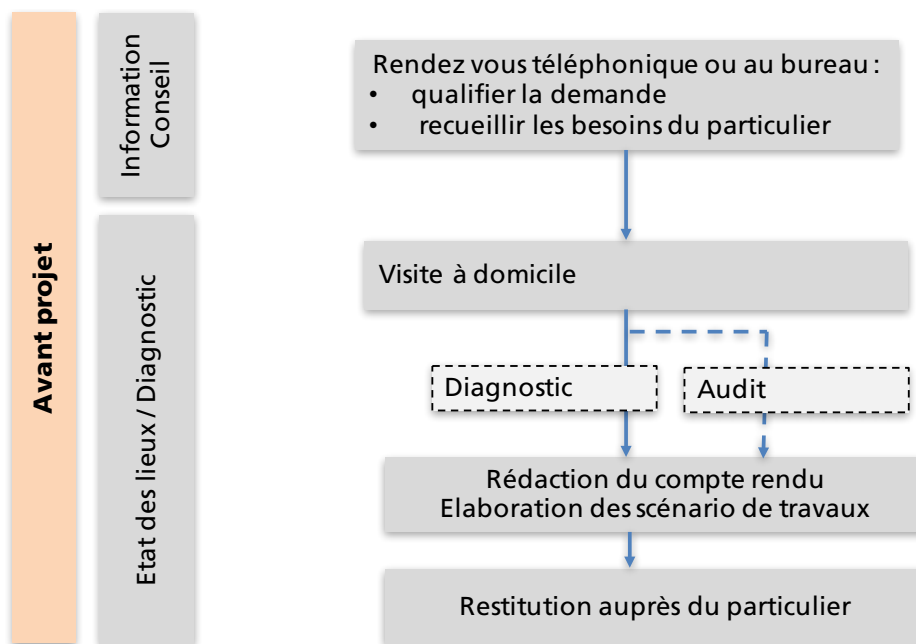
Ce document ne creuse pas la question des missions d'information conseil. Pourtant étant donnée la diversité des structures qui interviennent sur ces missions (EIE, plateforme, DDT, ADIL) cela nécessiterait également d'identifier le socle de la mission et de ce qu'elle requiert compétences technique, juridique et fiscale.

4.3. L'accompagnement (E3)

4.3.1. Définir le parcours accompagnement le plus adapté aux projets

Pour optimiser le parcours d'accompagnement et diminuer le temps moyen d'intervention, plusieurs parcours pourraient être proposés aux particuliers en fonction de leur projet.

Phase avant-projet



La visite à domicile est indispensable pour avoir un état des lieux fiable du logement. Cette visite peut être suffisante en elle-même pour faire les propositions de travaux les plus adaptés au projet du ménage. Le bilan énergétique, qu'il soit un DPE ou un audit, pourrait être conservé pour les projets les plus complexes ou dont les caractéristiques nécessitent une étude approfondie.

Si un bilan thermique doit être mené, le choix entre les deux prestations (audit ou DPE) dépendra du projet initial du particulier. Dans le cas d'une rénovation lourde et/ou d'une rénovation globale, l'orientation vers un audit sera être plus appropriée car l'étude initiale est plus précise (mesure de déperdition, étude des factures) et les scénarios de travaux basés sur des simulations thermiques dynamiques donnent des résultats plus fins.

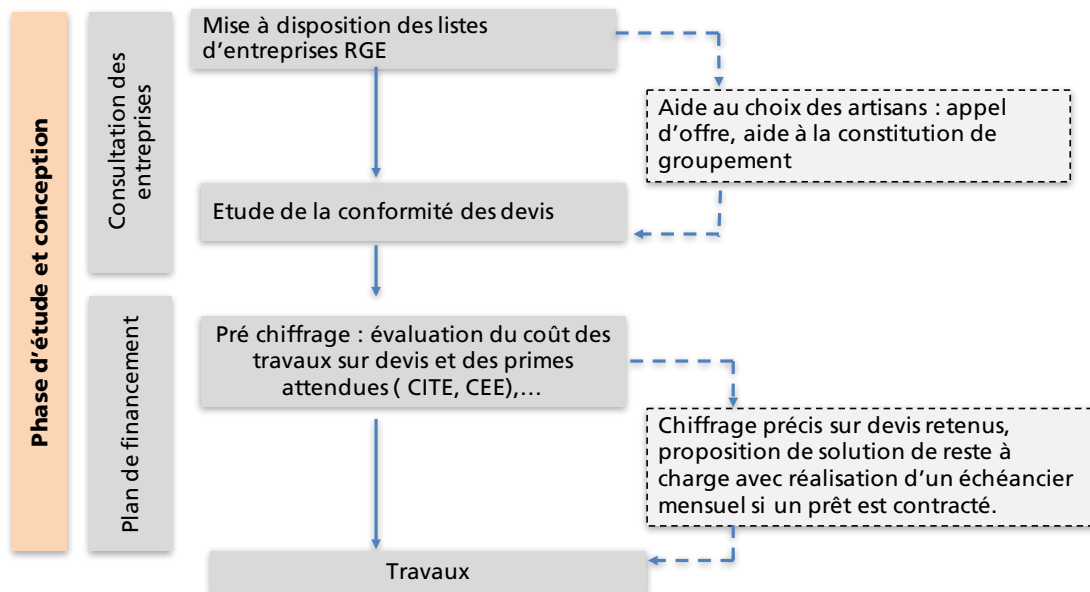
Suite à cette visite (et/ou bilan thermique), une restitution auprès du particulier des éléments de constat et des propositions de travaux est assurée.

Impact sur le temps passé par accompagnement

Le tableau suivant évalue le temps passé entre les différents parcours d'accompagnement.

Phase avant-projet		Estimation temps passé		
Information conseil	30 minutes			
Etat des lieux	Visite simple	Diagnostic	Audit	
▪ Visite à domicile	1h	2h	3h	
▪ Analyse / Rédaction d'un document de synthèse	1h	2h	3h	
▪ Restitution		30 min	1h	
Temps total	2h30	5h	7h	

Phase étude et conception



Comme en phase avant-projet, plusieurs parcours peuvent être envisagés en fonction de l'autonomie du particulier ou de la taille du projet dans cette phase étude et conception :

- Un parcours simplifié : le particulier choisit lui-même les entreprises du bâtiment. Dans ce cas, la plateforme fournit à minima la liste des entreprises RGE du territoire et analyse les devis pour évaluer leur conformité à l'éligibilité aux aides locales ou nationales (ECO PTZ, crédit d'impôt), Certificat d'Economie d'Énergie, ...
- Dans un parcours plus complet, la plateforme assiste le particulier dans le choix des artisans. Cela peut prendre la forme soit d'une consultation des entreprises locales, soit sous un format plus intégré où la collectivité devient Maître d'Ouvrage Délégué et agit pour le compte des particuliers dans le choix des entreprises du bâtiment et dans l'organisation du chantier.

De la même façon, les conseils donnés sur le plan de financement peuvent être de deux niveaux :

- Le pré-chiffrage se base sur l'estimation des coûts prévisionnels proposée dans le cadre du projet et sur les financements disponibles. Ce plan de financement peut intégrer les économies de charges découlant de la réalisation des travaux de rénovation énergétique (charges après travaux, en comparaison avec les charges avant travaux).
- La réalisation d'un plan de financement définitif est basée sur les devis des entreprises retenues. Il est proposé des solutions pour financer le reste à charge avec la mobilisation d'un prêt. Dans ce cas un échéancier mensuel précise les modalités de financement en intégrant les économies d'énergie.

Impact sur le temps passé par accompagnement

Le tableau suivant évalue le temps passé entre les différents parcours d'accompagnement.

Phase Etude et conception		Estimation temps passé
Relance et suivi du particulier	1h	1h
Aide au choix des artisans	Mise à disposition des listes d'entreprises RGE	Consultation des entreprises
	-	1h
Etude des devis	1h	1h
Plan de financement	Pré chiffrage	Chiffrage définitif
	1h	2h
Temps total	3h	5h

4.3.2. Intégrer les entreprises privées dans le parcours d'accompagnement

Sur les territoires, plusieurs structures ont les ressources techniques et humaines pour assurer l'accompagnement des particuliers dans les phases d'avant-projet et d'étude et conception.

Des groupements entreprises privés / associations locales permettraient de valoriser les compétences techniques des entreprises privées sans pour autant déstructurer la filière associative qui assurent depuis des années des missions de sensibilisation au grand public et de conseil pédagogique aux particuliers.

Deux missions peuvent être distinguées, la première pouvant être assurée par des entreprises privée et la seconde par le secteur associatif : la mission technique (visite à domicile, identification des postes prioritaires de rénovation et éventuellement bilan énergétique avec proposition de scénarios de travaux) et une mission de sensibilisation, d'aide à la compréhension des préconisations, de suivi des particuliers et de relance pour accompagner le ménage jusqu'aux travaux et l'aider à surmonter les différents points de blocages de son projet.

L'encadrement du rôle de chacun est assuré par une convention entre la collectivité et les professionnels. La collectivité joue ainsi pleinement son rôle d'appui à la montée en compétence des professionnels dans le secteur privé.

4.4. Les travaux (E4)

4.4.1. Faciliter la montée en compétence des maîtres d'œuvre

La rénovation énergétique globale d'un bâtiment entraîne l'intervention de plusieurs corps de métier (isolation, chauffagiste, menuiseries...). Les entreprises qui interviennent à la fois sur les phases de conception (avant-projet, étude) et de direction des travaux ont un intérêt économique à inciter le particulier à aller vers de la rénovation globale pour encadrer des chantiers plus importants et augmenter le chiffre d'affaire d'un chantier. Ils sont donc de véritables relais locaux pour engager les particuliers vers des rénovations performantes et très performantes.

La collectivité peut faciliter l'intervention de ces entreprises en soutenant financièrement cette filière.

Zoom maître d'œuvre ou assistance à maîtrise d'ouvrage

Dans la phase d'accompagnement (E3), l'accompagnement qui est proposé est une prestation qui pourrait relever de l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO). Cette activité est d'autant plus difficile à cerner qu'elle ne fait l'objet d'aucune définition légale. L'AMO a un rôle de conseil et de proposition vis-à-vis du maître d'ouvrage, à l'exclusion de toute fonction de représentation. L'AMO ne prend pas de décision à la place du maître d'ouvrage par contre il l'aide dans la définition de ses besoins et le calcul prévisionnel de son budget. De son côté, l'AMO ne doit s'assurer que pour sa responsabilité civile en matière de prestation de service (assurance responsabilité civile professionnelle). Des structures associatives ou des entreprises comme des bureaux d'études ou des architectes peuvent intervenir sur ces missions.

La mission qui est décrite dans la phase (E4) qui va de l'aide à la conception du projet à la direction des travaux relève de la maîtrise d'œuvre et implique d'être couvert par une assurance de responsabilité civile décennale (RCD). Les entreprises qui peuvent intervenir sur ces missions sont des bureaux d'études, des architectes et des entreprises de travaux généralistes.

Les notions d'AMO et de maîtrise d'œuvre sont développées dans un guide ADEME à paraître : L'accompagnement de la rénovation énergétique des logements individuels.

4.4.2. Mutualiser les travaux

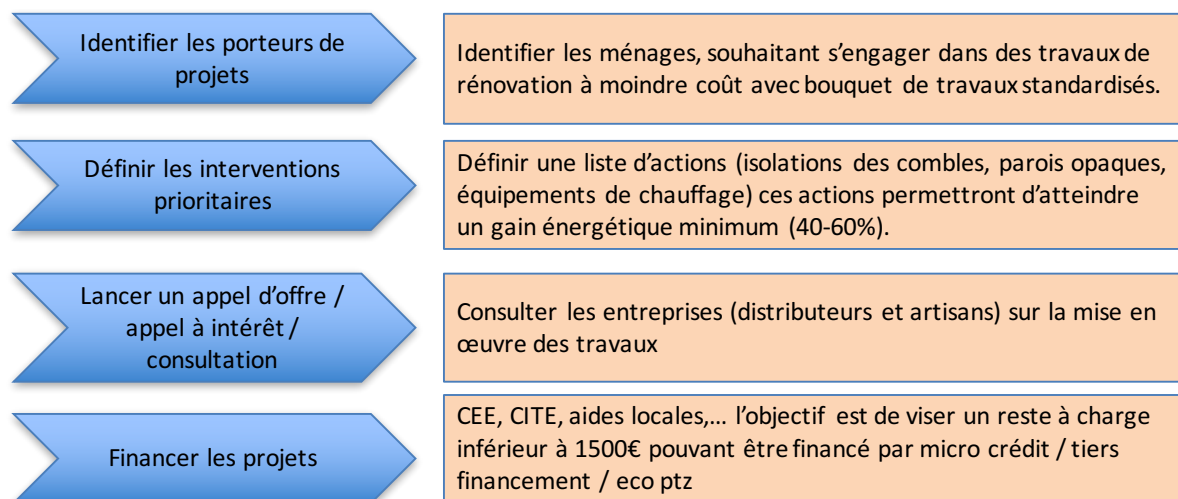
En lançant une dynamique locale et concertée de plusieurs projets similaires, les moyens sur les études et la réalisation de travaux pourraient être mutualisées et avoir un impact réel sur le coût de l'accompagnement. Des actions ciblées de communication sur les quartiers pavillonnaires pourrait susciter l'intérêt de groupements de citoyens.

Plusieurs solutions peuvent être envisagées et sont détaillées dans la publication AMORCE-ADEME, ENP55 : Vers des stratégies territoriales de résorption de la précarité énergétique.

Par cette action il s'agit de diminuer les frais fixes d'accompagnement pour la collectivité et par effet de levier entrainer la rénovation de plusieurs dizaines de logements.

Extrait de la publication ENP55 : Vers des stratégies territoriales de résorption de la précarité énergétique.

De façon générale, il s'agirait dans un premier temps d'identifier les ménages intéressés par un projet de rénovation dont les interventions seraient standardisées (matériaux et techniques de pose identiques pour l'ensemble des projets). En parallèle, les entreprises de bâtiment seraient consultées pour estimer le montant de ces interventions standardisées. Il faut souligner que le principal critère de négociation du prix des interventions pour les entreprises du bâtiment serait basé sur le volume de chantier. Tout l'enjeu est de pouvoir identifier des logements pouvant être rénovés par des actions identiques et des porteurs de projets intéressés par ce mode d'intervention.



Les modalités juridiques de mises en œuvre restent encore à définir.

Modèle 1 : Convention

La collectivité étudie les projets éligibles à une standardisation des opérations et consulte les entreprises pour négocier un prix d'intervention encadré par une convention qui lie la collectivité et les entreprises. Les particuliers contractualisent avec les entreprises (exemple : Convention des collectivités avec les bureaux d'études pour des audits / diagnostics).

Modèle 2 : Maîtrise d'ouvrage déléguée

Les particuliers s'engagent auprès de la collectivité et donnent mandat à la collectivité pour mettre en œuvre les travaux.

Exemple : SPEE Picardie, Cocon63 (MOA du département vers les communes)

Modèle 3 : Facilitateur

Les particuliers s'engagent auprès de la collectivité à faire des travaux avec le groupement de la collectivité si le montant des travaux est inférieur à un seuil fixé au préalable. La collectivité négocie un prix d'intervention (matériaux / mise en œuvre) avec les entreprises du bâtiment sur un nombre d'interventions (50, 100, 500 chantiers,...). Si / quand un accord est trouvé, les particuliers contractualisent avec les entreprises du bâtiment.

5. FICHES EXEMPLES

Les fiches exemples ci-après présentent le fonctionnement de plateformes ainsi que les évolutions attendues de leur fonctionnement.

1. Brest Métropole
2. ALEC 01 qui anime les plateformes de la Communauté d'Agglomération du Bassin de Bourg-en-Bresse (Cap Rénovation) et du bassin de Bellegardien (REGENERO)
3. Rennes Métropoles
4. Nouvelle Aquitaine : Exemple d'articulation des dispositifs régionaux et locaux

1. Brest Métropole

Brest Métropole porte une plateforme, Tinergie, depuis 2012. Elle est animée par Energence (association membre du réseau des Agences Locales de l'Energie et du Climat) qui assure l'accueil tout public et le suivi des particuliers hors Anah. Un réseau de diagnostiqueurs privés partenaires réalise les visites à domicile (DPE) et assure les prises de mesures nécessaires à la réalisation du bilan énergétique du logement. L'analyse des résultats et la restitution auprès du particulier est assurée par les conseillers Energence.

Les diagnostiqueurs sont des entreprises qui ont conventionné au préalable avec la métropole. Le montant de la prestation s'élève à 250€. Elle est financée à 50% par la métropole si le ménage réalise un minimum de travaux.

En 2017, 350 diagnostics ont été réalisés (222 dans le cadre d'opération éligible aux aides de l'Anah et 128 en dehors de l'Anah) et 300 projets de rénovation ont été engagés (213 pour des opérations Anah et 87 en dehors).

Un accompagnement assuré par un binôme diagnostiqueur / Energence

Le parcours travaux se répartit de la façon suivante entre Energence et le diagnostiqueur :

	Qui ?	Temps de travail
Avant-projet		
Recueillir les besoins	Energence	30 minutes
Sensibiliser aux enjeux, aux notions de confort, santé, évolution des besoins		
Présenter les aides financières		
Aide aux choix du diagnostiqueur	Energence	15 minutes
Etat des lieux du logement	Diagnostiqueur extérieur	
Analyse des résultats par Energence	Energence	3h15
Scénario de travaux		
Calcul des gains	Diagnostiqueur extérieur	
Description et analyse des résultats / Restitution auprès du particulier	Energence	1h15
Phase de conception		
Consultation des entreprises	Energence	4h30
Analyse des devis		
Chiffrages définitifs/ Mensualités		
Phase de travaux et réception		
Conseil	Energence	30min
Diagnostic de fin de travaux : Réalisation du diagnostic	Diagnostiqueur extérieur	
Diagnostic de fin de travaux : Analyse et restitution	Energence	1h15
Récupération des factures pour paiement	Energence	30 min
	TOTAL	10h30

Evolution du service : Vers une distinction de l'accompagnement des particuliers selon le niveau de performance du projet de rénovation ?

Ce parcours est identique pour tous les travaux de rénovation. Dans une optique d'optimisation des moyens, la métropole réfléchit à définir deux filières d'accompagnement selon le niveau de performance du projet :

- Une filière renforcée : gain énergétique supérieur à 38%. Cette filière conserve les mêmes modalités d'accompagnement que le premier modèle (voir tableau ci-dessous) à savoir un accompagnement avant-projet et appui au choix des entreprises du bâtiment avec une procédure de mise en consultation publique du projet de rénovation
- Une filière autonomie : gain énergétique inférieur à 38%. Dans cette filière, l'accompagnement est plus léger sur la phase de conception, les conseillers plateformes procèdent simplement à l'analyse des devis pour vérifier leur conformité aux exigences réglementaires pour avoir recours aux financements locaux et nationaux. La filière autonomie permettait un gain de 3h30 (phase conception dans le tableau précédent).

2. ALEC01

L'ALEC01 anime 2 plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) pour la Communauté d'Agglomération du Bassin de Bourg-en-Bresse (Mon Cap Énergie) et la Communauté de communes du Pays Bellegardien (REGENERO). Elles portent chacune un nom différent, mais la méthodologie utilisée est très proche.

A ce jour, la plateforme totalise 160 accompagnements de projets individuels (dont 75 projets globaux et 85 projets plus légers à minima 2 postes de travaux) et 11 copropriétés soit (519 logements). A titre indicatif sur Bourg-en Bresse (136 000 habitants) la plateforme a permis de rénover environ 4 logements pour 1000 habitants en 1 an et demi, proche des objectifs nationaux.

Pour les maisons individuelles, l'accompagnement des ménages se décline de la façon suivante:

- Une phase avant-projet (1 jours de travail)
- Une phase de consultation des entreprises et d'ingénierie financière (3h)
- Les conseils durant les travaux et le suivi des consommations (2h)

A partir de la phase d'état des lieux du logement, l'accompagnement est payant pour les ménages. Pour les deux premières années, la participation financière du ménage couvre 20% du coût total de l'accompagnement. (360€) avec le parcours ci-dessous :

	Qui ?	Temps de travail
Avant-projet		
Recueillir les besoins	ALEC - EIE	1h
Sensibiliser aux enjeux, aux notions de confort, santé, évolution des besoins		
Présenter les aides financières		
Etat des lieux du logement : visite + mesure + modélisation (Audit énergétique, modèle de calcul TH-C-E -EX)	ALEC - EIE	½ journée
Scénario de travaux		½ journée
Chiffrages prévisionnels / Mensualités attendues		
Phase conception		
Analyse des devis	ALEC - EIE	6h
Chiffrages définitifs/ Mensualités		
Phase de travaux et réception		
Conseil	ALEC - EIE	2h
Suivi des consommations		
TOTAL		16,8h

Evolution du service : Vers un dispositif recentré

L'ALEC constate que si la visite est importante dans le processus d'aide à la décision, le relevé de mesure et le bilan énergétique n'est pas essentiel pour permettre le passage à l'acte du particulier. Au regard des préconisations nationales et des retours terrains, l'ALEC 01 a fait évoluer le dispositif au début d'année 2018.

Le choix est fait de recentrer l'activité sur le rôle de tiers de confiance de la plateforme de rénovation énergétique. Une visite à domicile est conservée car elle est une plus-value dans le passage à l'acte du particulier.

	Qui ?	Temps de travail
Avant-projet		
Recueillir les besoins	ALEC - EIE	1h
Sensibiliser aux enjeux, aux notions de confort, santé, évolution des besoins		
Présenter les aides financières		
Etat des lieux du logement : visite et analyse énergétique simplifiée	ALEC - EIE	2h
Aide à la définition de travaux (technique et financier)		1h
Phase conception		
Mise en relation et analyse des devis	ALEC - EIE	1,5h
Ingénierie financière		1h
Phase de travaux et réception		
Conseil et sensibilisation	ALEC - EIE	2,5h
Suivi des consommations		0.5h
TOTAL		9,5h

Pour les copropriétés, l'ALEC intervient tout au long du projet en appui du conseil syndical. Un bureau d'étude intervient pour réaliser l'audit énergétique. Comme pour les maisons individuelles une participation financière est demandée aux particuliers elle s'élève à 600€ par copropriétés pour les petites copropriétés (moins de 21 logements) et 800€ au-delà.

	Qui ?	Temps de travail
Avant- projet		
Sensibilisation du syndicat des copropriétaires : enjeux, étapes clés, réglementation	ALEC	2j
Bilan initial, définition des besoins		
Présentation des aides financières		
Aide aux choix du type d'étude à mener (audit, étude thermique, programmation de travaux)	ALEC	2j
Aide aux choix de l'auditeur / conseiller		
AG : Vote de l'audit / étude		
Réalisation de l'audit	Bureau d'étude	
Restitution / vulgarisation de l'audit	Bureau d'étude + ALEC	1j
Phase conception		
Aide à la définition du programme de travaux : - définition de scénario de travaux	Bureau d'étude + ALEC (si besoin)	1j

- élaboration de budget de financement prévisionnel individuel		
AG : Vote des résultats de l'audit et du programme de travaux		
Aide au choix du maître d'œuvre	ALEC	2 j pour les copropriétés de moins de 21 logements ou 4 pour les copropriétés de plus de 21 logements
Réalisation du dossier de consultation des entreprises	Bureau d'étude	
Analyse des réponses et étude de la conformité des devis aux exigences techniques	Bureau d'étude + ALEC	
Accompagnement des copropriétaires : <ul style="list-style-type: none"> - déroulement + périmètre des travaux - budget de financement réel individuel - accompagner les demandes d'aide 	Permanence de l'ALEC dans la copropriété Plan de financement fait par le bureau d'étude	
AG Vote du budget, vote du maître d'œuvre (fin de l'accompagnement de l'ALEC)		
	TOTAL	Entre 8 et 10 jours

3. Rennes Métropole

écoTravo est le nom du dispositif d'aide à la rénovation que Rennes Métropole a mis en place avec un parcours d'accompagnement pour les maisons individuelles et un parcours pour les copropriétés.

Pour les maisons individuelles, l'accompagnement de la métropole s'est développé dans le cadre des PTRE –ADEME selon un modèle d'accompagnement gratuit. Un lien a été établi avec l'ordre des architectes et la fédération des bureaux d'études afin de travailler sur les limites de prestation et sur les pistes de mobilisation de la maîtrise d'œuvre sur ce marché encore peu dynamique pour le secteur privé.

Les ménages au-dessus des plafonds de l'ANAH sont accompagnés par le binôme ALEC-ADIL : l'accompagnement est réparti entre l'ALEC qui assure les renseignements techniques, l'appui à la définition du projet et la validation des critères techniques proposée par les artisans, et l'ADIL qui assure un appui pour le montage financier du projet.

	Qui ?	Estimation temps
Avant-projet		
Définition du projet	ALEC	1h30
Scénario de travaux (dialogie)		
Présentation des aides financière existantes	ADIL	1h30
Préfiguration du plan de financement		
Evaluation des mensualités		
Phase conception		
Relances du ménage – points ponctuels téléphoniques	ALEC / ADIL	30 min
Vérification des devis	ALEC	1h00
Validation du plan de financement et des mensualités	ADIL	30 min
	Total	5h

Hors temps administratif des dossiers

Evolution du service : La métropole envisage d'élargir son accompagnement en intégrant une visite à domicile

La métropole constate que, sans relance des conseillers énergie, les ménages ne sollicitent qu'1h à 2h de rendez-vous maximum sur les 5h d'accompagnement prévu initialement.

Une enquête de satisfaction auprès des particuliers ayant bénéficié de l'accompagnement écoTravo a permis de mettre en avant le besoin des particuliers d'être d'avantage guidés dans le choix des travaux au lancement du projet. La visite à domicile est une des pistes d'amélioration proposées. Une expérimentation avec des visites à domicile est en cours. Cette visite a pour but d'affiner le diagnostic initial d'ajuster les préconisations de travaux et d'établir un lien de confiance plus fort entre le ménage et le conseiller.

Les ménages éligibles aux aides de l'ANAH sont accompagnés par les opérateurs habitat. La métropole met en place un Programme d'Intérêt Général afin d'intégrer pleinement cet accompagnement dans les actions de la plateforme écoTravo.

L'accompagnement des copropriétés s'est développé initialement en animant le programme d'investissements d'avenir (PIA) Ville de demain géré par la caisse des dépôts. Dans ce cadre, Rennes Métropole a missionné la SPL locale Territoires Publics (TP) pour développer écoTravo copro et accompagner les copropriétés dans leur démarche de rénovation performante et assurer une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage des copropriétés. TP a un rôle essentiel de tiers de confiance et de chef d'orchestre. Il s'appuie sur différentes compétences spécifiques si besoin : l'ALEC intervient sur les questions techniques (aide à la rédaction du cahier des charges, analyse des audits, recommandations d'actions) l'ADIL intervient sur les questions juridiques et financières (éligibilité aux aides, montage financier individuel), d'autres prestataires sollicités sur la mise en place d'outils de communication dans la copropriété, d'approche sociologique, certains professionnels pour l'animation d'ateliers, etc. A ce stade, écoTravo copro est en phase d'expérimentation afin d'identifier la palette d'outils techniques et financiers nécessaires à l'accompagnement des copropriétés en distinguant ceux relevant du domaine public et ceux relevant du domaine concurrentiel.

Avant projet		
	Qui ?	Temps de travail
Sensibilisation du syndicat des copropriétaires : enjeux, étapes clés, réglementation	TP + ADIL : 3 réunions sont prévues : <ul style="list-style-type: none"> • 1^{er} réunion : Syndic + CS restreint • 2^{eme} réunion : Syndic + CS élargi • 3^{eme} réunion : intervention en AG 	6h
Bilan initial, définition des besoins		
Présentation des aides financières		
Aide à la rédaction du cahier des charges de l'audit / bilan thermique	ALEC	2h
Aide aux choix de l'auditeur / conseiller (analyse des devis)	ALEC	1h
AG : Vote de l'audit		
Réalisation de l'audit	Prestataire privé financé par la copropriété : bureau d'étude	
Restitution / vulgarisation de l'audit	BE + TP + appui ALEC	10h
Phase de conception		
Aide à la rédaction du cahier des charges pour le choix du maître d'œuvre	TP + ALEC	4h
Aide au choix du maître d'œuvre	ALEC + TP	1h
AG : Vote des résultats de l'audit et du programme de travaux		
Aide à la définition du programme de travaux : <ul style="list-style-type: none"> - Travail sur 2 scénarios de travaux - Vulgarisation - communication 	TP + MOE	10h
Elaboration de budget de financement prévisionnel individuel	TP + ADIL	4h
Suivi du dossier de consultation des entreprises	MOe + TP	10h
Analyser les réponses et conformité des devis aux exigences techniques	MOe + TP + ALEC	

Aide au vote des travaux	TP + ADIL	10h
Accompagnement des copropriétaires: - déroulement + périmètre des travaux - budget de financement réel individuel - montage de dossier de demandes d'aide	TP + ADIL Simulation financière individualisée	5h + 1h par copropriétaire reçu
AG : Vote du scénario de travaux et de l'enveloppe travaux		
TOTAL		entre 8 et 10 jours

4. Nouvelle Aquitaine exemple d'articulation des dispositifs régionaux et locaux

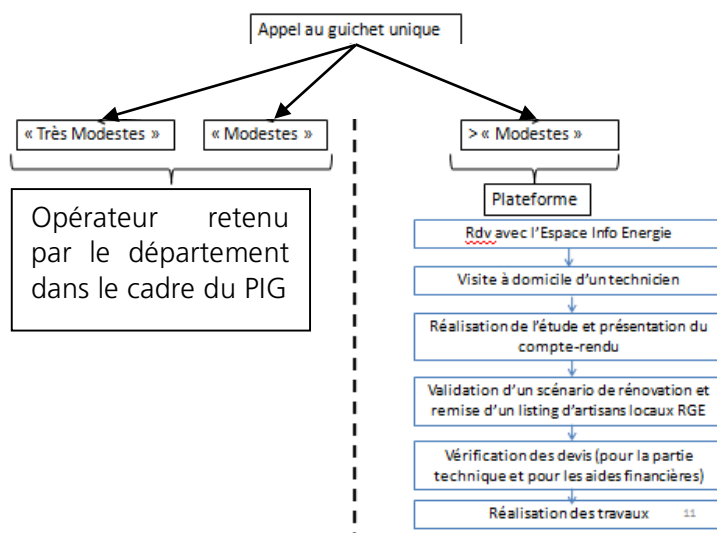
Dans le cadre du Programme Régional de l'Efficacité Energétique, plusieurs régions proposent des dispositifs de soutien à la rénovation énergétique.

En Nouvelle-Aquitaine, le programme Artéé est une offre de service d'accompagnement des particuliers à la rénovation. Deux missions sont prévues une mission de base et une mission complète. Ces deux missions comportent un audit énergétique et un accompagnement aux travaux. La mission complète propose un appui à la déclaration de travaux ainsi que plusieurs visites au domicile pendant la réalisation des travaux. Les montants de ces prestations sont respectivement de 768€ ou 1164€ avec une prise en charge de 710€ par la région (dont 440€ pour la réalisation de l'audit).

→ Davantage d'informations : <https://www.artee.fr/comment-ca-marche/>

Alors que l'offre régionale se met peu à peu en place, ces programmes devront s'articuler avec les services des plateformes existantes.

Par exemple la plateforme d'Oloron-Sainte-Marie lancée juin 2016 va s'appuyer sur le dispositif régional pour faire évoluer son offre de service. Créée par deux Communautés de Communes (Vallée d'Ossau et Haut-Béarn), ainsi que par le Parc national des Pyrénées, la plateforme a suivi l'organisation suivante durant les 18 premiers mois :



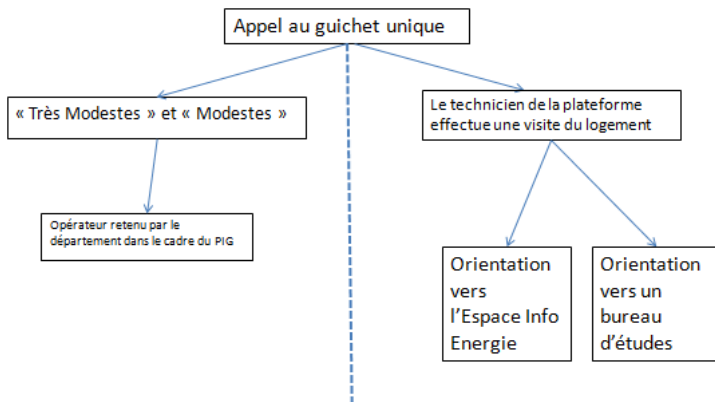
Un numéro d'appel unique a été mis en place.

Les particuliers « Très Modestes » et « Modestes » sont orientés vers le Programme d'Intérêt Général (PIG) du Département 64.

Les particuliers non éligibles au PIG sont orientés vers la plateforme. Dans ce cas, le contact est envoyé à l'Espace Info Energie puis le particulier est accompagné par l'animateur de la plateforme, de la visite à domicile jusqu'aux travaux.

Afin de répondre aux objectifs de massification, cette organisation a été revue et est désormais la suivante :

Nouvelle organisation de la plateforme



Le numéro d'appel unique a été conservé.

Les particuliers « Très Modestes » et « Modestes » sont toujours orientés vers l'opérateur retenu dans le cadre du Programme d'Intérêt Général.

La différence d'organisation concerne surtout les particuliers dépassant les plafonds de l'ANAH. Désormais, l'animateur de la plateforme se rend chez eux mais n'effectue plus d'audits. En effet, en fonction du projet des particuliers, de sa cohérence, du niveau d'isolation et de chauffage de la maison, il va orienter les particuliers vers un accompagnement par l'EIE ou par un bureau d'études.

La problématique de cette nouvelle organisation consiste dans le fait qu'un passage vers un bureau d'études thermique payant (ou du moins avec un prix considéré comme trop important par les particuliers) pourrait être refusé par les particuliers et empêcherait d'atteindre l'objectif annoncé, celui de la massification.

3 éléments ont donc été travaillés / pris en compte pour diminuer le prix de l'audit :

- 1) une consultation de bureaux d'études thermiques (BET) a été lancée. La plateforme propose aux BET retenus un nombre de dossiers ; en contrepartie, les BET proposent à la plateforme, et donc aux particuliers, un prix revu à la baisse
- 2) en Nouvelle-Aquitaine, et ce jusqu'au 31/12/2018, une aide financière existe pour le financement des audits. Cette aide est de 440€ pour l'audit (une aide pour la phase d'analyse et d'assistance existe aussi et s'élève à 270€)
- 3) le Parc National des Pyrénées, dans le cadre de la plateforme, donne une aide complémentaire de 100€ par audit réalisé pour un particulier résidant sur une commune adhérente au Parc

Au final, l'audit coûte au maximum 100€, et peut même être gratuit si le particulier vit sur une commune adhérente au Parc national des Pyrénées.

Ainsi, l'accompagnement du particulier, qu'il soit par l'EIE ou par un BE, est soit gratuit, soit à un prix abordable pour le particulier.

Un travail est mené actuellement pour tenter de trouver d'autres sources de financement de l'audit afin de parer à un éventuel arrêt de l'aide de la Région et donc à une augmentation du reste à charge de l'audit pour le particulier.

Grâce à cette nouvelle organisation, le travail « technique » est désormais réalisé par l'EIE ou les BET. Cette économie de temps permet à l'animateur de la plateforme de mettre en place davantage d'actions :

- de communication pour massifier le nombre de rénovation énergétique (balade thermographique, visite de chantier référence...)

- de démarchage vers les professionnels (agents immobiliers, artisans, notaires...) pour faire connaître la plateforme et leur expliquer leur intérêt d'envoyer leurs clients vers la plateforme ;
- de monter en compétences des artisans pour faire en sorte que ces rénovations plus importantes en quantité le soient aussi en qualité (formation aux « devis standards » mis au point par l'animateur afin de faciliter l'accès à l'Eco Prêt à Taux Zéro et aux autres aides financières, formation technique...).

Autres exemples de dispositifs régionaux :

- La région Normandie a mis en place un chèque éco énergie pour un audit énergétique (montant de l'aide plafonné à 800€) ainsi qu'une aide aux travaux (de 2 500€ à 9200€). Encadrés par une convention régionale, les diagnostiqueurs (appelé éco diagnostiqueurs) accompagnent les particuliers dans leur projet depuis la phase d'étude jusqu'à la conception (choix des entreprises) et la réalisation (coordination du chantier).
Davantage d'informations : https://cheque-eco-energie.normandie.fr/les_modalites
- La région Centre-Val-de-Loire a instauré un dispositif d'accompagnement à la rénovation : Energetis. Cet audit énergétique permet, à partir d'une analyse détaillée du logement expertisé, de dresser une proposition chiffrée et argumentée de programme d'économie d'énergie. Le diagnostic est réalisé par des professionnels indépendants sélectionnés par la Région. Deux modules d'accompagnement sont proposés avec ou sans calcul thermique. Les montants de ces prestations sont respectivement de 400 ou 800€ avec une prise en charge de 250€ et 500€ par la région soit un reste à charge de 150€ ou 300€ pour le particulier.
Davantage d'informations : <http://energies-centre.regioncentre.fr/home/aides/pour-les-particuliers/energetis.html>