

## **Définition des actes métier du Plan de financement régional (fichier Excel)**

*Ce document a pour vocation d'aider les territoires à établir un état des lieux des missions réalisées actuellement sur leur ressort géographique et à définir les actions qui pourront être mises en œuvre dans le cadre du programme SARE au niveau régional (cf Annexe 2 : Trame de Plan de déploiement et Annexe 4 le tableau de plan de financement). En ce sens, elle constitue un catalogue non exhaustif d'action. En effet, outre les actes métiers présentés, toute proposition d'acte supplémentaire au service des objectifs du programme présentés dans la circulaire, notamment en termes d'information des réseaux généralistes d'information des ménages (mairies, maisons France services...) ou d'accompagnement des ménages vers et dans la rénovation pourra être étudiée dans le but d'un financement. Les remontées des travaux conduits par les Préfets pourront alimenter ce catalogue*

### **I) Contexte pour la mise en œuvre des missions**

Actuellement, l'Etat et les collectivités territoriales, avec l'ADEME, l'ANAH et l'ANIL ont mis en place sur l'ensemble du territoire un réseau de plus de mille conseillers compétents pour informer et accompagner les citoyens dans la rénovation énergétique des logements. Ils font partie du réseau FAIRE qui constitue aujourd'hui le guichet unique qui guide les particuliers dans leurs travaux de rénovation énergétique. Ils constituent un des principaux leviers de mobilisation et d'accompagnement des citoyens pour que la France atteigne ses objectifs de 500 000 rénovations par an inscrits dans le plan de rénovation national. Ce réseau s'appuie sur les collectivités territoriales.

Cette période de transition des financements, en réponse aux orientations du plan de rénovation énergétique des bâtiments adopté en avril 2018, est une opportunité pour bâtir un nouveau cadre pour le conseil et l'accompagnement des ménages dans leurs travaux de rénovation énergétique afin de renforcer et redynamiser les missions de conseil existantes et mobiliser l'ensemble des partenaires sur des objectifs de résultats volontaristes, tout en rationalisant les guichets publics.

Les objectifs poursuivis sont :

- La couverture de l'ensemble du territoire national de services d'accompagnement pour la rénovation énergétique. L'objectif est de donner un cadre national cohérent et lisible, notamment sur les conseils donnés aux ménages, tout en permettant à chaque territoire d'adapter son organisation et ses missions aux spécificités locales et aux actions déjà en cours ;
- Au sein de chaque région, organiser le déploiement, assurer la cohérence et la lisibilité, notamment territoriale et de périmètre, des différents services d'accompagnement pour la rénovation énergétique.
- Définir les périmètres et le contenu de ces services en valorisant les initiatives territoriales existantes, l'expérience, les outils et les actions mises en œuvre. Le rapprochement des différentes structures pourra être recherché de même que la mobilisation de tous les guichets généralistes (mairies, maisons de service public, CCAS, etc.).

- Définir une gouvernance au niveau national et définir les gouvernances nécessaires au niveau local.

Ces objectifs s'inscrivent dans une démarche qui vise à délivrer des informations objectives, de qualité et gratuites, indépendantes des entreprises, à apporter aux ménages et aux professionnels une meilleure lisibilité du réseau des acteurs et des aides disponibles et à structurer une dynamique aux échelles nationale, régionale et locale, permettant la couverture totale du territoire, contribuant ainsi à la massification des travaux de rénovation énergétique.

Les trois missions prioritaires d'un Espace FAIRE sont les suivantes :

1. Soutenir le déploiement d'un service d'accompagnement des particuliers

Le programme contribue aux missions d'information, de conseil et d'accompagnement des ménages, y compris par le développement ou le renforcement d'outils permettant de systématiser l'accompagnement des ménages et de communiquer massivement vers les citoyens.

2. Renforcer la dynamique territoriale autour de la rénovation

Des actions de sensibilisation, de mobilisation des professionnels et acteurs concernés par la rénovation énergétique des bâtiments sur les territoires (dont les acteurs publics locaux : mairies, maisons de service public, centres communaux d'action sociale, etc.) peuvent être cofinancées. Au-delà des relais spécialisés (Réseau FAIRE) on veillera à renforcer l'information des interlocuteurs « généralistes » des citoyens, dont les mairies, maisons de service public, centres communaux d'action sociale, etc. pour qu'ils puissent diffuser une première information et orienter les citoyens vers les acteurs spécialisés. La dynamique territoriale aura aussi vocation à accompagner de manière générale le développement d'une offre de qualité, la montée en compétences des professionnels de la rénovation et le développement de pratiques collectives de mobilisation des ménages et entreprises pour rénover leurs bâtiments.

3. Soutenir le déploiement d'un service de conseil aux petits locaux tertiaires privés

Le programme accompagnera les bâtiments du « petit tertiaire privé » (TPE, commerces, bureaux, restaurants, etc. allant jusqu'à 10 salariés) aux côtés des ménages, afin qu'ils disposent du même guichet d'information et de conseil de proximité, comme l'envisageait le plan de rénovation énergétique des bâtiments.

## II) Définition des actes métiers

### A. Information, conseil, accompagnement des ménages pour rénover leur logement

Propriétaires occupants, bailleurs ou locataires ; copropriétés ou logements individuels ; personnes âgées, ménages modestes, locataires du parc social, souhaits d'auto-rénovation, propriétaires et/ou

utilisateurs de petits locaux d'activité, etc. : les publics sont divers, par leurs aspirations, leurs attentes mais aussi leurs capacités financières. Pour atteindre les objectifs nationaux de rénovation énergétique, il est indispensable de mettre en place une politique publique d'accompagnement adaptée aux territoires et à ces diversités de situations. C'est l'objet du programme SARE que de faciliter les parcours de rénovation « à la carte » et par étapes, qui s'adaptent aux moments clés de la vie du ménage et de l'amélioration du logement ; qui soient abordables pour les ménages peu disposés à investir ; qui soient efficaces en favorisant les gestes élémentaires les plus performants et rentables.

Encourager la massification des gestes élémentaires les plus performants (isolation des combles, isolation des murs, remplacement des systèmes de chauffage, etc.), en particulier pour les logements individuels, permettra des gains rapides, notamment afin d'éradiquer les passoires thermiques.

Il est nécessaire dans le même temps d'inciter l'inscription de ces gestes dans des parcours complets et cohérents de rénovation, compatibles avec l'atteinte du niveau BBC-rénovation en 2050.

Les approches de rénovation plus globales et ambitieuses ont par ailleurs vocation à monter en puissance.

Pour engager les Français dans leur parcours de rénovation, il est aussi nécessaire de rendre ces parcours les plus fluides, abordables et incitatifs possibles, pour éviter que la complexité des aides, financements ou incitations ne soient un obstacle à la mobilisation de tous.

### **1) Information de 1<sup>er</sup> niveau : juridique, technique, financière et sociale :**

L'information fournie est adaptée au ménage, neutre et gratuite, et cohérente avec les messages du plan de rénovation énergétique des bâtiments. Elle vise à permettre aux ménages (ou aux syndicats de copropriétaires) de faire un choix basé sur l'information la plus exhaustive possible et indépendante dans la recherche des meilleures solutions et conditions pour leur projet de rénovation énergétique en prenant en compte l'ensemble des aspects du projet (financier, juridique, technique et social).

Pour accomplir cette mission d'information, les conseillers doivent avoir bénéficiés d'une formation continue sur leurs sujets d'expertise et d'une actualisation des connaissances. Ils sont dans l'idéal, titulaires d'un diplôme dans le domaine du droit ou de l'énergie et ont été formés à la conduite d'entretien auprès de particuliers.

Les différents types d'information :

#### **a. Informations techniques**

- Information sur les différents gestes de rénovation énergétiques et leur ordonnancement.
- Sensibilisation au rôle de maître d'ouvrage (et au fait qu'il peut se faire assister d'une AMO ou d'un MOE / orientation vers liste), sensibilisation au pilotage d'un projet de rénovation performante

#### **b. Informations financières**

- Présentation des aides mobilisables (aides publiques nationales – CITE, ANAH, etc. –, régionales et locales, aides privées (CEE), fiscalité, éco-prêt), des conditions pour en bénéficier.

- Présentation de l'articulation entre ces différentes aides (règles de cumul, articulation avec les aides locales) ainsi que l'articulation avec les autres aides aux travaux (handicap, etc.) et les aides à l'accession – PTZ Acquisition-amélioration).
- Explication des signes de qualité (qualification et certification) et mise à disposition des listes des professionnels RGE et des architectes du territoire avec leurs coordonnées.

#### c. Informations juridiques

- Autorisations de travaux et processus de décision : connaissance des typologies d'autorisation et des processus de décision en fonction du statut du bien et de l'ampleur du projet :
  - Les démarches en matières d'urbanisme : autorisations (qui délivre, où faire sa demande, qu'est-ce qu'elle doit comprendre, les délais à prévoir, etc...)
  - Les démarches en matière de copropriété : règles de vote des travaux, processus décisionnel, etc...
  - Les particularités liées aux travaux d'un logement loué (travaux réalisés par un locataire, par un propriétaire bailleur)
- Les contrats liés aux travaux :
  - Les différents types de contrat : devis, contrat d'entreprise, contrat de maîtrise d'œuvre...
  - Les règles et obligations relatives aux différents professionnels : architecte, maître d'œuvre, etc. et les démarches à effectuer en cas de difficultés
- Assurances : quelles assurances souscrire en cas de rénovation d'un logement, les attestations à demander, la mobilisation des garanties
- Rénovation énergétique et réglementation liée à la performance énergétique (RT existant, Travaux embarqués, etc.), à la décence (critère de performance énergétique, incidences sur les aides au logement, ...) et à l'insalubrité (santé, ...)

#### d. Informations sociales

- Identification de la typologie du ménage,
- Identification des difficultés (impayé de charges, problème de décence et incidence sur les aides au logement)
- Rappel des recommandations pour les ménages souhaitant réaliser des travaux, et notamment sur la lutte contre le démarchage abusif. Par exemple :
  - Demander plusieurs devis, même lorsque les travaux sont à un euro.
  - Avant de signer un devis, n'hésitez pas à recueillir l'avis d'un conseiller Faire. Liste accessible sur faire.fr/trouver-un-conseiller
  - Vérifier les labels et leur validité, ainsi que les assurances. Si vous avez fait appel à une entreprise RGE, une réclamation sera possible via le formulaire faire.fr/iframe/reclamation
  - Vérifier que la société avec laquelle le contrat est passé est clairement identifiée, et jauger le sérieux de l'entreprise qui propose l'incitation. L'ancienneté, la notoriété, la surface financière ou les avis des consommateurs sont des éléments utiles pour cela.
  - Examiner la qualité des sites internet ou de la documentation fournie. Les sites internet doivent faire apparaître clairement la société éditrice du site, les mentions légales, ainsi que des conditions générales d'utilisation intelligibles.
  - Être certain d'avoir reçu par écrit les éléments importants, et être vigilant sur la clarté des explications. Les offres qui ne font pas apparaître clairement qui fournit l'incitation et dans quel cadre sont à éviter. Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, il faut un écrit qui explique clairement dans quelles conditions elle sera versée, par qui, dans quel

délai. Si un tiers intervient dans le processus il est conseillé de vérifier avec lui que les conditions décrites sont correctes.

## 2) Conseil personnalisé aux ménages

Les informations fournies sont personnalisées par rapport aux besoins des ménages, leur situation financière et sociale ainsi qu'aux caractéristiques techniques de leur logement.

- 1ère évaluation du logement réalisée avec un outil d'évaluation énergétique ou afin d'apporter un conseil adapté sur les travaux à réaliser dans le logement concerné.
- Informations sur les aides et financements spécifiques que les ménages peuvent mobiliser selon leur situation.
- La définition des étapes de rénovation du logement adapté aux besoins du ménage ;
- Des informations sur la qualité et le contenu des devis ;
- Proposition, si existante, d'une offre de service d'accompagnement complet jusqu'aux travaux ;
- Proposition de réalisation d'un audit énergétique, dans les cas où celui-ci s'avèrerait pertinent.

Ce conseil personnalisé se matérialise par un rapport d'évaluation énergétique, un rapport de visite et/ou un compte-rendu d'entretien remis au ménage. Ce document doit permettre :

- de disposer d'un récapitulatif de la situation décrite au moment de la visite ou de l'entretien
- d'être renseigné/complété au fil du temps en fonction des démarches réalisées (obtention de devis, accord de prêt...).

Cette action de conseil personnalisé aux ménages pourra le cas échéant conduire à orienter le ménage vers des opérateurs de l'ANAH lorsque c'est cohérent avec la démarche que le ménage souhaite entreprendre.

## 3) Réalisation d'audits énergétiques

Les Espaces FAIRE peuvent proposer aux ménages la réalisation d'un audit énergétique ;

Ces missions d'audit doivent être réalisées de façon préférentielle par des prestataires référencés sur le site FAIRE.fr, catégorie audit énergétique. Elles peuvent être internalisées par un Espace FAIRE s'il démontre au COPIL REGIONAL que le tissu territorial de professionnels compétents est insuffisant.

Ces audits devront notamment comprendre des propositions de travaux dont l'une au moins permet d'atteindre un très haut niveau de performance énergétique du bâtiment et une autre au moins permet d'atteindre un niveau de consommation en énergie primaire inférieur à 331 kilowattheures par mètre carré et par an. Ils mentionnent à titre indicatif l'impact théorique des travaux proposés sur la facture d'énergie. Ils fournissent des ordres de grandeur des coûts associés à ces travaux et mentionnent l'existence d'aides publiques destinées aux travaux d'amélioration de la performance énergétique.

L'audit énergétique précise pour chaque étape des scénarios de travaux :

- La consommation annuelle d'énergie finale et primaire, les émissions de GES, du bâtiment après travaux pour chaque usage suivant de l'énergie : le chauffage, le refroidissement, la production d'eau chaude sanitaire, la ventilation et l'éclairage ;

- L'estimation des économies d'énergie en kWh, puis en euros par rapport à la situation de référence modélisée ainsi que l'estimation du coût des travaux détaillé par action et les aides financières mobilisables ;
- Il décrit, pour chaque type de travaux proposés, les critères de performances minimales des équipements, matériaux ou appareils nécessaires aux entreprises pour la réalisation des travaux.

L'audit énergétique est réalisé en respectant les critères d'éligibilité au CITE. La prise en charge de ces audits pourrait être cumulative avec la prime CITE à partir de 2020.

#### **4) Accompagnement des ménages pour la réalisation de leurs travaux de rénovation**

Les espaces FAIRE peuvent proposer une offre de service complète d'accompagnement du particulier depuis la définition du projet jusqu'au suivi post travaux. Cette offre pourrait être réservée à des particuliers visant à minima 35% d'économie d'énergie. Cet accompagnement fait suite à un premier conseil personnalisé. Il comprend l'ensemble des missions suivantes :

- Une visite sur site ;
- Un accompagnement à l'appropriation de l'audit énergétique (si réalisé) ou une aide au choix de scénario de rénovation énergétique ;
- Un accompagnement à la sélection des entreprises (fourniture de liste d'entreprises, analyse des devis, etc.)
- Un accompagnement pour la mobilisation des aides financières et autres financements ainsi que l'élaboration d'un plan de financement individuel et notamment du reste à charge et de l'avance des aides ;
- L'accompagnement du particulier au suivi de son chantier ;
- L'accompagnement du particulier à la prise en main de son logement rénové et au suivi des consommations énergétiques post-travaux ;
- Les relances du particulier aux étapes clefs de son projet.

#### **5) Accompagnement complet des ménages avec réalisation de prestation de maîtrise d'œuvre pour des rénovations globales**

Les Espaces FAIRE peuvent proposer au particulier, de façon alternative à l'accompagnement décrit au point 4 ci-dessous, un accompagnement complet par des maîtres d'œuvres, titulaires d'une assurance décennale et référencés sur le site FAIRE.fr. Cette offre pourrait être réservée à des particuliers visant à minima 35% d'économie d'énergie. Cet accompagnement fait suite à un premier conseil personnalisé. Il comprend l'ensemble des missions suivantes :

Cette accompagnement comprend :

- Une mission de maîtrise d'œuvre de conception et de réalisation. Ces missions intègrent, si nécessaire, la réalisation des autorisations au titre de code de l'urbanisme (déclaration préalable) pour changement de la modénature extérieure des bâtiments (remplacement de fenêtres, isolation par l'extérieur, etc.), le suivi des travaux, le visa des documents techniques des matériels et matériaux mis en œuvre, l'aide à la réception du chantier à la fin des travaux, le suivi de la garantie du parfait achèvement ;

- Un accompagnement pour la mobilisation des aides financières et autres financements ainsi que l’élaboration d’un plan de financement individuel et notamment du reste à charge et de l’avance des aides ;
- L’accompagnement du particulier à la prise en main de son logement rénové et au suivi des consommations énergétiques post-travaux.

## **B. Information, conseil, accompagnement du petit tertiaire privé pour rénover leurs locaux**

Ces missions à destination des entreprises du petit tertiaire privé (TPE, commerces, bureaux, restaurants... allant jusqu'à 10 salariés), et éventuellement pour des surfaces de moins de 1000 m<sup>2</sup>, ne rentrant pas dans le champ d'obligation d'économies d'énergie pour les bâtiments tertiaires (« décret tertiaire »), sont du même type que celles à destination des ménages.

## **C. Dynamique de la rénovation**

### **1) Sensibilisation, communication, animation des ménages**

Il s'agit d'aller au-devant des ménages pour les informer sur la possibilité qu'ils ont de solliciter des conseils des Espaces FAIRE, génériques ou personnalisés (présence sur des salons, événements liés à la rénovation, ...).

### **2) Sensibilisation, communication, animation du petit tertiaire privé**

Il s'agit d'aller au-devant des entreprises, en lien avec les chambres consulaires ou d'autres acteurs territoriaux, pour les informer sur la possibilité qu'ils ont de solliciter des conseils des Espaces FAIRE, génériques ou personnalisés (présence sur des salons, événements liés à la rénovation, ...).

### **3) Sensibilisation, communication, animation des professionnels de la rénovation et des acteurs publics locaux**

Par professionnels concernés par la rénovation, on entend tout acteur du territoire pouvant jouer un rôle dans la sensibilisation, la communication, la prospection, l'accompagnement des ménages ou la réalisation des travaux, et, plus largement, qui ont un lien avec la rénovation énergétique des bâtiments, l'entretien, la maintenance, la rénovation et la construction des logements / petits bâtiments tertiaires.

On peut schématiquement classer ces professionnels en 2 catégories :

- Les professionnels de l'acte de construire, qui réalisent les travaux chez les ménages ou accompagnent ces derniers dans leur projet ;
- Les professionnels prescripteurs, qui peuvent jouer le rôle de relai du programme auprès des ménages, et, plus largement, contribuer à la sensibilisation de ces derniers à la rénovation énergétique de leur logement.

A titre d'exemple, les professions concernées par cette animation sont au moins les suivantes :

- Entreprises du bâtiment

- Architectes
- Grandes Surfaces de Bricolage
- Négociants en matériaux
- Professions immobilières (agences immobilières, cabinets de notaires, syndics...)
- Fournisseurs d'énergie et de services énergétiques
- Prestataires de services bancaires (banques, assurances...)
- Acteurs publics locaux, qui peuvent être notamment :
  - Les mairies
  - Les maisons de service public

Il s'agit de mobiliser toutes ces acteurs en lien avec la rénovation énergétique des bâtiments, l'entretien, la maintenance, la rénovation et la construction des logements. Il est essentiel de les former et les informer régulièrement afin qu'ils deviennent des relais d'information pour les ménages susceptibles d'entrer dans une dynamique de rénovation énergétique vers le réseau FAIRE. Il s'agit de contribuer à organiser une offre simple, accessible, attractive et de qualité en vue de favoriser la mise en place d'une offre locale de rénovation performante, d'une offre privée d'accompagnement, de groupements de professionnels, de diminuer les coûts et de faciliter l'accès du ménage à des financements adaptés etc...

**L'objectif est que ces relais assurent une mission de prospection proactive des ménages susceptibles d'entrer dans une dynamique de rénovation énergétique de leur logement.**

Cela pourra passer par :

- La mise en place de chartes et/ou conventions de partenariats avec les professionnels concernés (entreprises, acteurs publics locaux), ainsi que la réunion de ces partenaires

Intérêt : permet de diversifier les acteurs professionnels (entreprises, acteurs publics locaux) du territoire et de créer un éco-système favorable à une dynamique locale de rénovation énergétique des bâtiments.

Précision : ces chartes/conventions pourront être signées au niveau régional ou infrarégional et s'inscriront autant que possible dans le cadre général de la charte FAIRE pilotée par l'ADEME et le Plan bâtiment durable.

- L'organisation de réunions d'information « rénovation énergétique des bâtiments » réalisées auprès des professionnels du territoire (entreprises, acteurs publics locaux)

Intérêt : sensibiliser et mobiliser les professionnels sur la rénovation énergétique des bâtiments

Prérequis : élaborer des argumentaires à destination des professionnels.

- La réalisation d'une cartographie des professionnels du territoire

Intérêt : identifier les acteurs professionnels du territoire pour mieux les mobiliser et aider les collectivités locales à réaliser une animation infra.

- L'élaboration d'une stratégie de mobilisation des professionnels du territoire

Intérêt : priorisation des acteurs, identification des actions à mener avec ces acteurs (sensibilisation, animation, partenariats locaux, formation...) en cohérence avec la disponibilité de ces professionnels

- S'assurer des compétences locales présentes et de faire monter en compétence les professionnels (toutes les professions ci-dessus sont concernées). Elle devra en particulier veiller à ce que l'offre de qualité (au travers des labels, notamment RGE) soit disponible en quantité suffisante sur son territoire pour atteindre les objectifs de rénovation des logements prévus dans son PREE.
  - Organisation de formation sur le territoire et communication sur l'offre de formation existante  
Intérêt : permettre une offre de formation de proximité accessibles pour les différentes professions (entreprises, acteurs publics locaux)
- Appui à l'innovation sociale locale  
Intérêt : l'appui à l'innovation sociale locale a pour objectif de susciter et soutenir des expérimentations locales visant à explorer de nouveaux services permettant aux acteurs professionnels de contribuer à la rénovation énergétique des logements.