

ANNEXE 5 - Cahier des charges du réseau de proximité de la Rénovation énergétique de l'habitat privé

ENJEUX ET CONTEXTE

Le plan de rénovation énergétique de l'habitat, annoncé par le président de la République le 21 mars dernier, prévoit une série de mesures afin d'atteindre l'objectif ambitieux de rénover 500000 logements par an à l'horizon 2017 et participer à l'atteinte de l'objectif de diminuer de 38 % les consommations d'énergie dans le bâtiment d'ici à 2020.

L'un des dispositifs clefs de ce plan d'investissement vise à mettre en place des « guichets uniques », qui informeront et conseilleront et le cas échéant accompagneront les particuliers souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique.

Quel que soit son statut (propriétaire, copropriétaire, bailleur), son niveau de revenu (éligibilité ou non aux différents dispositifs sociaux, notamment ceux de l'ANAH) ou la nature de son projet de rénovation, le ménage doit pouvoir bénéficier de conseils objectifs et indépendants personnalisés de nature technique et financière pour faciliter sa démarche de rénovation énergétique.

Le présent cahier des charges a pour objectif de définir les missions de base du réseau de proximité - information et conseil - et de préciser les critères que doivent respecter les structures faisant partie du réseau de proximité. Il permet aux préfets de département d'identifier les structures portées par les collectivités locales pouvant être intégrées au dispositif.

Un deuxième cahier des charges définira ultérieurement les missions plus larges d'accompagnement technique et financier qui peuvent venir compléter les missions de base pour aider le particulier dans sa démarche.

1. DEFINITION

Le point d'accueil et d'information faisant partie du réseau de proximité développe une mission visant à donner des informations techniques, financières, fiscales et réglementaires, à conseiller gratuitement et de manière objective le demandeur maître d'ouvrage dans la conception de son projet de rénovation énergétique de son logement.

Ce dispositif s'adresse à tous les particuliers (propriétaires, copropriétaires, public en situation de précarité énergétique). Il proposera aux particuliers une offre d'information et de conseil qui s'appuiera :

- pour les publics éligibles aux aides de l'ANAH : sur le réseau de l'ANAH (DDT(M), collectivités délégataires, ADIL) ;
- pour les autres publics : sur le réseau Espace Info Energie cofinancé par l'ADEME, les conseils régionaux et certains conseils généraux et collectivités, ainsi que sur des structures créées par des collectivités (hors EIE).

La mission du point d'accueil et d'information est portée par une personne morale ayant une activité d'information d'intérêt général. Pour la réaliser, cette personne morale met à

disposition un ou des conseillers ayant les compétences nécessaires pour informer le particulier gratuitement et de manière objective sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables dans le logement.

Les points d'information et de conseil du réseau de proximité seront identifiés au niveau départemental par les préfets. Pour cela, ils s'engageront à respecter le présent cahier des charges qui précise outre des règles de déontologie (objectivité, gratuité, indépendance), le niveau et la qualité du conseil, les modalités d'accueil (horaires des permanences téléphoniques et physiques, ...), la nature de leurs missions (conseil/information).

2. LES MISSIONS

Pour favoriser le passage à l'acte du particulier dans la rénovation énergétique de son logement, le réseau de proximité l'informe et le conseille dans sa démarche de réalisation de travaux de rénovation énergétique, qu'il soit éligible ou non aux aides de l'ANAH, en intervenant à différentes étapes de son projet.

Ces missions se distinguent selon que le particulier est éligible ou non au programme de l'ANAH. En effet, dans le cadre du programme « Habiter Mieux » de lutte contre la précarité énergétique, le ménage bénéficie d'aides financières et d'un accompagnement complet et obligatoire, qui intègre l'évaluation thermique et le conseil en matière de travaux.

2.1. Public éligible aux aides de l'ANAH

Ce public est orienté soit à partir du guichet unique national, soit à partir du réseau de proximité, vers le dispositif d'information et d'accompagnement de l'ANAH.

Il s'agit d'organiser, en amont de la prise en charge de l'accompagnement par l'opérateur, un service d'accueil et d'information permettant de faciliter le parcours du demandeur (propriétaire occupant). Ce dernier devra ainsi disposer sur son territoire d'un point de contact unique pour l'accès aux aides de l'ANAH quelles qu'elles soient.

Ce service pourra être organisé, soit au niveau du département, soit au niveau du territoire de gestion, ce qui permet de renvoyer directement vers les dispositifs d'information mis en place par certaines collectivités, délégataires de compétence et/ou maîtres d'ouvrage d'opérations programmées. Les missions du réseau de proximité pour les publics éligibles aux aides de l'ANAH sont les suivantes :

- faire connaître au demandeur les aides auxquelles il peut prétendre sur le territoire concerné, ainsi que leurs conditions d'obtention (aides de l'ANAH et de l'Etat, des collectivités territoriales, des caisses de retraites, aides fiscales etc.) ;
- expliquer les règles et le rôle de chacun des acteurs et les étapes du projet, de son montage à son achèvement ;
- s'assurer de la volonté du propriétaire de s'engager dans une démarche de travaux, en lui apportant le cas échéant tous les conseils qui peuvent faciliter sa prise de décision, avant de passer le relais à l'opérateur d'ingénierie chargé de l'accompagnement.

Cette étape doit permettre de filtrer les demandes afin que l'opérateur se déplace ensuite à bon escient au domicile du propriétaire occupant.

Le réseau de proximité effectue un suivi et une évaluation de ses missions permettant de mesurer le degré de satisfaction du particulier, son passage à l'acte et la nature des travaux réalisés.

Dans le cadre du programme « Habiter Mieux », ce dernier bénéficie d'une assistance à maîtrise d'ouvrage complète, à la fois technique (évaluation énergétique et aide à la définition du projet), administrative et sociale (aide au montage financier du dossier, accompagnement dans le montage et la réalisation du projet). Cet accompagnement, qui est effectué notamment par le biais d'une visite à domicile d'un opérateur, est une condition d'accès aux aides. Il garantit en effet l'élaboration d'un programme de travaux permettant de concilier efficacité énergétique et capacité contributive des ménages ; l'objectif étant, dans cette optique, d'orienter ces ménages vers les travaux les plus efficaces en termes d'économies d'énergie.

2.2. Autres publics

Les publics non éligibles aux aides de l'ANAH sont orientés par le guichet unique national vers le point d'information et de conseil du réseau de proximité, qui peut être :

- soit l'Espace Info Energie¹ le plus proche ;
- soit une structure portée par une collectivité (hors EIE).

Le réseau de proximité apporte une réponse personnalisée aux demandes de renseignements formulées par téléphone, correspondance ou aux permanences du réseau de proximité dans le but d'informer le grand public sur :

- les subventions, les aides financières et fiscales nationales ou locales dont peuvent bénéficier les demandeurs au titre des services, produits et ouvrages. Le guichet informe le particulier vers quel interlocuteur il doit se diriger pour obtenir ces aides et les modalités d'obtention ;
- les travaux de rénovation énergétique de son logement ;
- les orientations retenues en matière de politique énergétique locale, régionale et nationale ;
- les labels et certifications disponibles pour les services, les produits et les ouvrages ;
- les coûts de référence disponibles pour les services, les produits et les ouvrages ;

Il doit être capable :

- d'orienter vers des professionnels reconnus Grenelle environnement que ce soit pour la fourniture de prestations intellectuelles ou pour la réalisation de travaux ;
- de sensibiliser les particuliers aux usages et comportements économes en énergie à adopter afin que les travaux réalisés atteignent leur pleine efficacité ;
- d'informer sur le déroulement classique d'une opération de travaux (diagnostic, préconisation, définition d'un projet, consultation d'entreprises, choix des entreprises, déroulement des travaux, réception des travaux, garanties). Il lui présente ainsi le déroulé des différentes étapes du projet et peut le conseiller sur chacune d'elles ;
- d'orienter vers la direction départementale de la protection de la population en cas de litige avec un professionnel ;
- d'aider à la compréhension des devis des entreprises ;

¹ Réseau co-financé par l'ADEME, les conseils régionaux, certains conseils généraux et collectivités

- si le particulier le souhaite, le guichet local peut réaliser des calculs simplifiés à l'aide d'outils de conseil et diagnostic mis à sa disposition² afin de faciliter le choix et le montage du projet de rénovation énergétique par le maître d'ouvrage. Grâce au résultat de cette évaluation simplifiée, le guichet local peut ainsi aider le maître d'ouvrage à qualifier son projet en l'informant sur la nature des travaux envisageables, tout en tenant compte de ses ressources.

En particulier, il informe le maître d'ouvrage sur les modalités de réalisation d'un diagnostic énergétique avant et/ou après travaux permettant une évaluation énergétique complète du logement et cela afin :

- d'identifier les gisements d'économie d'énergie ;
- de programmer les travaux d'économie d'énergie (à réaliser par étapes ou via une rénovation globale) permettant à terme d'atteindre des niveaux de performance compatibles avec ceux du label « bâtiment basse consommation énergétique rénovation, BBC rénovation 2009 » ;
- d'amener le maître d'ouvrage à décider des investissements appropriés afin de mettre en œuvre rapidement des actions de maîtrise des consommations d'énergie rentables économiquement et cohérentes avec les objectifs de performance énergétique fixés par les politiques publiques tout en tenant compte de son niveau de ressources ;
- d'évaluer, le cas échéant, la performance du logement après travaux.

Missions complémentaires facultatives :

Le point d'accueil et d'information du réseau de proximité peut, s'il le souhaite, mettre en place un accompagnement plus élaboré pouvant associer des opérateurs privés et/ou des dispositifs locaux mis en place par des collectivités.

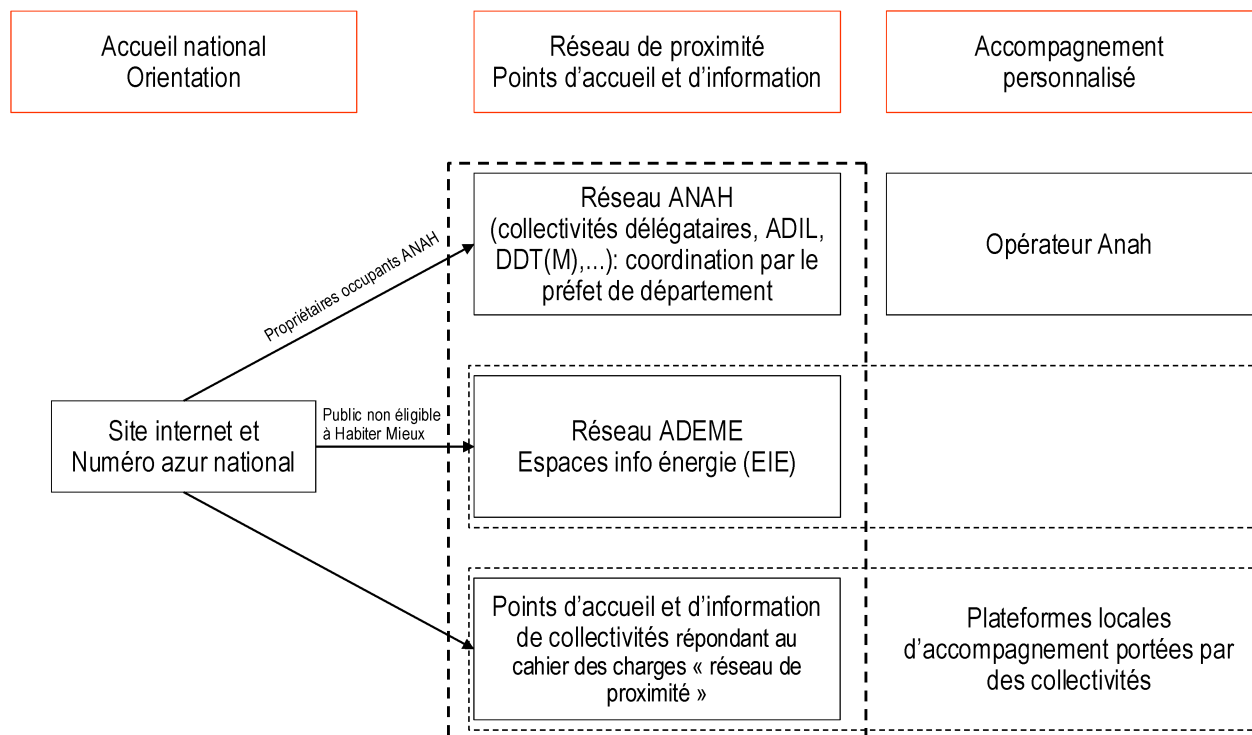
En outre, le réseau de proximité peut également assister le maître d'ouvrage dans la préparation de ses dossiers administratifs et financiers nécessaires à l'obtention de soutiens financiers.

2.3. Suivre et valoriser

Le réseau de proximité effectue un suivi et une évaluation de ses missions permettant de mesurer le degré de satisfaction du particulier, son passage à l'acte et la nature des travaux réalisés.

² Voir paragraphe 3.1.6 sur l'utilisation des outils et outils mis à disposition

Schéma synoptique du réseau de proximité : articulation entre le guichet unique national et le réseau de proximité



3. LES CRITERES DE SELECTION

3.1 Critères applicables à tous les points d'accueil et d'informations du réseau de proximité

3.1.1 Respect des missions

Le réseau de proximité doit effectuer les missions exposées au chapitre 2.

3.1.2 Déontologie : objectivité, gratuité, indépendance et qualité du conseil

Le réseau de proximité et/ou son ou ses conseiller(s) :

- sont identifiés par les préfets de département pour délivrer des informations objectives, de qualité et gratuites, pour tous les publics ;
- sont indépendants des entreprises, des bureaux d'études, des fournisseurs de matériels ou installateurs, ainsi que des offreurs et distributeurs d'énergie ;
- ne vendent pas de prestations ou de matériels.

Le maître d'ouvrage doit être en position de choisir selon des critères objectifs, en fonction de ses propres motivations.

Le réseau de proximité ne peut en aucun cas :

- fournir des informations à caractère juridique, sauf lorsque ces informations sont un accessoire indispensable aux informations et/ou conseils à caractère technique délivrés ;
- intervenir dans un litige opposant le public à un professionnel.

3.1.3 Niveau d'exigence technique

Les informations apportées par le réseau de proximité et son ou ses conseiller(s) doivent répondre à la fois à la demande initiale de chaque maître d'ouvrage et aux enjeux nationaux de réduction des consommations d'énergie des logements.

Le réseau de proximité avec ses conseillers fournit au particulier, aux différentes étapes du projet, un service de conseil cohérent avec les objectifs de performance énergétique et de rénovation fixés par l'Etat.

3.1.4 Niveau d'exigence administratif et financier

Le conseiller devra être à même d'informer le particulier sur les questions qu'il peut être amené à se poser sur les aides financières nationales et locales, qu'elles soient en aides directes ou en aides fiscales. Il devra pouvoir examiner si le particulier répond aux critères d'éligibilité d'une aide et expliquer les conditions à remplir pour obtenir une subvention directe ou une aide fiscale. Il devra également être en capacité de donner les éléments d'information qui permettent au particulier de savoir à qui s'adresser (nom de l'institution, adresse, nom d'un correspondant, etc...) pour obtenir une aide financière. Dans la mesure du possible, il fournira la liste des documents à fournir pour obtenir une aide.

3.1.5 Suivi, compte-rendu et confidentialité

La structure accueillant le réseau de proximité assure le suivi de son activité dans le cadre du dispositif commun mis en place pour l'ensemble du réseau. En particulier, chaque demande de renseignements donne lieu à l'établissement d'une fiche contact type.

Chaque année, le réseau de proximité établit un rapport destiné aux cofinanceurs et aux autres partenaires. Ce rapport fait état, en outre, du nombre de personnes informées lors des permanences ou des manifestations qu'il organise (visites de sites, conférence, salons...), mais ne mentionne ni le nom, ni les coordonnées des personnes venues consulter le ou les conseillers.

Les fiches contact établies dans le cadre de l'activité du réseau de proximité sont la propriété des financeurs du service et ne peuvent être cédées sans leur accord. Ces documents devront être exploités conformément aux règles de la CNIL.

3.1.6 Utilisation des outils

Les structures du réseau de proximité s'engagent à utiliser les outils mis à disposition par les partenaires techniques et financiers du dispositif :

- un outil commun de renseignement et de suivi des contacts où figureront les informations liées à la personne, son logement, son éligibilité aux aides, la nature de la question posée et la réponse apportée ;
- des outils de communication pour renforcer la visibilité du réseau de proximité (charte graphique, outils de signalétique...) ;
- des guides d'information sur les solutions techniques et les aides financières et fiscales pour le public ;
- les données statistiques du parc de logement de leur territoire ;
- un dispositif de formation pour s'assurer de la cohérence et de la qualité des conseils délivrés.

3.1.7 Modalités d'accueil du public

Le réseau de proximité organisera des permanences téléphoniques 5 jours sur 7 avec une amplitude horaire suffisante (niveau indicatif : 9h – 18h). En cas d'absence pendant cette plage ou hors des horaires un répondeur téléphonique pourra permettre de recueillir les messages. Il conviendra ensuite d'organiser le fonctionnement de manière à rappeler le demandeur sous 48 heures.

Le réseau de proximité proposera des permanences physiques étalées sur trois jours minimum et rendra accessibles les informations sur les modalités d'accueil et les conditions d'octroi des aides (mise à disposition de dépliants dès l'entrée des locaux).

Le réseau de proximité mettra à disposition des usagers une adresse postale et une adresse mail pour leur permettre d'établir un contact, solliciter un rendez-vous ou obtenir les renseignements en dehors des horaires d'accueil. Il indiquera le délai de traitement des demandes, idéalement 48h ouvrés pour les mails, une semaine pour les courriers.

Le réseau de proximité s'engage à signaler toute modification (n° de téléphone, e-mail, adresse, jours et horaires d'ouverture, etc...) au préfet de département et à l'ADEME pour mise à jour du site internet national et des outils de la plateforme téléphonique nationale 48h avant la prise d'effet de cette modification.

Lorsque le point d'information et de conseil fonctionne en réseau en fonction des publics accueillis, les différents partenaires se coordonnent localement afin d'orienter les publics et les suivre dans leurs recherches d'informations. Ils peuvent alors établir des protocoles et des logigrammes d'orientation et d'informations en fonction des différentes situations rencontrées.

3.2 Critères spécifiques

3.2.1 Critères spécifiques pour les points d'accueil et d'informations des publics ANAH

Les conseillers justifient d'une formation continue sur le thème de l'habitat privé (soit en ayant occupé un poste dans ce domaine, soit par sa formation initiale).

3.2.2 Critères spécifiques pour les points d'accueil et d'informations des autres publics

Les conseillers :

- justifient au minimum d'un niveau bac + 2 technique ou équivalent ;
- justifient d'un niveau de formation de thermique du bâtiment validé par un QCM nationale et s'engagent à suivre la formation rénovation énergétique des logements de l'ADEME (3 jours) dans l'année ;
- s'engagent à utiliser le logiciel Dialogic, mis gratuitement à disposition par l'ADEME, permettant de réaliser un diagnostic énergétique simplifié d'un logement.

ANNEXE – synthèse des missions du réseau de proximité

	Public éligible aux aides de l'ANAH	Public non éligible aux aides de l'ANAH
Qui ?	<i>Réseau ANAH : collectivités locales, ADIL, DDT(M)</i>	<i>Espaces Info Energie (réseau ADEME) ou structure portées par les collectivités locales (hors EIE)</i>
<p>MISSIONS OBLIGATOIRES DU RÉSEAU DE PROXIMITÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> - informer/conseiller - suivre/valoriser 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ faire connaître au demandeur les aides auxquelles il peut prétendre sur le territoire concerné, ainsi que leurs conditions d'obtention (aides de l'ANAH et de l'Etat, des collectivités territoriales, des caisses de retraites, aides fiscales etc.) ; ▪ expliquer les règles et le rôle de chacun des acteurs et les étapes du projet, de son montage à son achèvement ; ▪ s'assurer de la volonté du propriétaire de s'engager dans une démarche de travaux, en lui apportant le cas échéant tous les conseils qui peuvent faciliter sa prise de décision, avant de passer le relais à l'opérateur d'ingénierie chargé de l'accompagnement. <p>Le réseau de proximité effectue un suivi et une évaluation de ses missions permettant de mesurer le degré de satisfaction du particulier, son passage à l'acte et la nature des travaux réalisés.</p>	<p>Informé sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les subventions, les aides financières et fiscales nationales ou locales dont peuvent bénéficier les demandeurs au titre des services, produits et ouvrages et les modalités d'obtention des aides ; ▪ les travaux de rénovation énergétique de son logement ; ▪ les orientations retenues en matière de politique énergétique locale, régionale et nationale ; ▪ les labels et certifications disponibles pour les services, produits et ouvrages ; ▪ les coûts de référence disponibles pour les services, produits et ouvrages. <p>Il doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'orienter vers des professionnels RGE (fourniture de prestations intellectuelles, réalisation de travaux) ; ▪ de sensibiliser les particuliers aux usages et comportements économes en énergie à adopter ; ▪ d'informer sur le déroulement classique d'une opération de travaux, le conseiller sur chacune des différentes étapes du projet ; ▪ d'orienter vers la direction départementale de la protection de la population en cas de litige avec un professionnel ; ▪ d'aider à la compréhension des devis des entreprises ; <p>Si le particulier le souhaite, le guichet local peut réaliser des calculs simplifiés à l'aide d'outils de conseil et diagnostic afin de faciliter le choix et le montage du projet de rénovation énergétique par le maître d'ouvrage.</p> <p>En particulier, il informe le maître d'ouvrage sur les</p>

ANNEXE – synthèse des missions du réseau de proximité

		<p>modalités de réalisation d'un diagnostic énergétique avant et/ou après travaux pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier les gisements d'économie d'énergie ; ▪ programmer les travaux d'économie d'énergie (à réaliser par étapes ou via une rénovation globale) permettant à terme d'atteindre des niveaux de performance compatibles avec ceux du label « bâtiment basse consommation énergétique rénovation, BBC rénovation 2009 » ; ▪ amener le maître d'ouvrage à décider des investissements appropriés afin de mettre en œuvre rapidement des actions de maîtrise des consommations d'énergie rentables économiquement et cohérentes avec les objectifs de performance énergétique fixés par les politiques publiques tout en tenant compte de son niveau de ressources ; <p>évaluer, le cas échéant, la performance du logement après travaux.</p>
<p style="text-align: center;">MISSIONS FACULTATIVES DU RÉSEAU DE PROXIMITÉ</p> <p style="text-align: center;">- accompagner</p>	<p>Dans le cadre du programme « Habiter Mieux », ce dernier bénéficie d'une assistance à maîtrise d'ouvrage complète, à la fois technique (évaluation énergétique et aide à la définition du projet), administrative et sociale (aide au montage financier du dossier, accompagnement dans le montage et la réalisation du projet). Cet accompagnement, qui est effectué notamment par le biais d'une visite à domicile d'un opérateur, est une condition d'accès aux aides. Il garantit en effet l'élaboration d'un programme de travaux permettant de concilier efficacité énergétique et capacité contributive des ménages ; l'objectif étant, dans cette optique d'orienter ces ménages vers les travaux les plus efficaces en terme d'économies d'énergie.</p>	<p>Le point d'information et de conseil peut, s'il le souhaite, mettre en place un accompagnement plus élaboré pouvant se réaliser via des opérateurs privés et/ou dans le cadre de dispositifs locaux mis en place par des collectivités et au libre choix du demandeur. En outre, le réseau de proximité peut également assister le maître d'ouvrage dans la préparation de ses dossiers administratifs et financiers nécessaires à l'obtention de soutiens financiers.</p>