

SERVICE PUBLIC DE RENOVATION DE L'HABITAT

DIAGNOSTIC TERRITORIAL 2022

Pays de la Loire

Objectifs de la démarche

Comprendre les spécificités, contraintes et besoins locaux en vue de :

- construire une feuille de route collaborative pour le déploiement de France Rénov' en 2022 et 2023 ;
- identifier et dessiner les orientations post-programme SARE ;
- participer au processus d'harmonisation, à terme, des offres du service public en matière de rénovation énergétique.

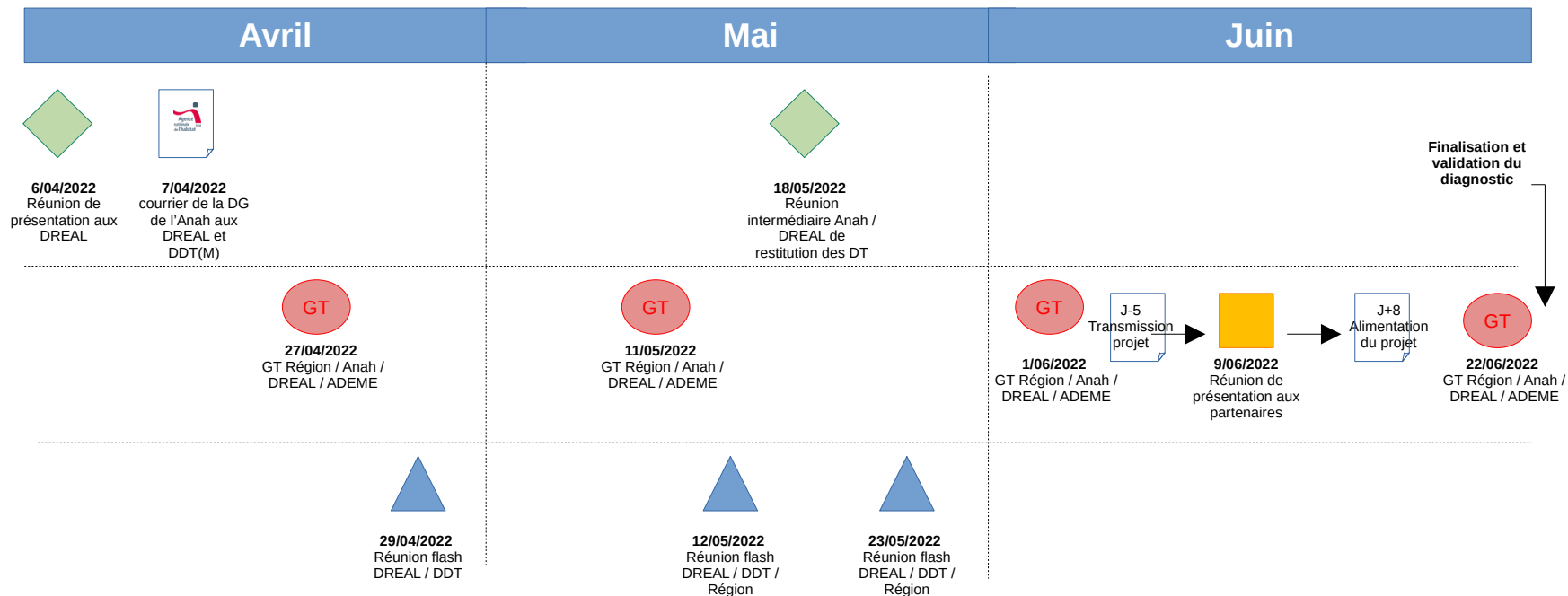
Les thématiques-clefs

- 1/ Offre de services France Rénov' et parcours associé
- 2/ Pilotage et reporting des offres de services
- 3/ Organisation des structures, modèles de contractualisation et de financement
- 4/ Animation territoriale du réseau France Rénov'
- 5/ Stratégies de communication et de mobilisation de l'éco-système

Méthode de travail

- . **Constitution d'un GT régional restreint** autour de la DREAL / Anah siège / Région / ADEME ayant pour mission :
 - d'animer et de coordonner les travaux ;
 - de réaliser un premier travail d'inventaire et de capitalisation des ressources disponibles (notes / études / cartographies) en vue de limiter les sollicitations auprès des partenaires locaux ;
- . **Visios flash régulières DREAL / DDT + chargés de mission SARE de la Région** pour :
 - rendre compte de l'état d'avancement des travaux régionaux ;
 - faire le point sur le déploiement des plateformes et du service public de manière générale, les DDT étant les premiers interlocuteurs des acteurs locaux (spécificités locales, difficultés éventuelles, etc.) ;
 - identifier les bonnes pratiques et les dispositifs innovants.
- . Association des **EPCI et autres parties prenantes** (Espaces conseil France Rénov', opérateurs Anah, représentants de fédérations de professionnels) :
 - 9 juin 2022 : présentation des travaux intermédiaires avec transmission du support en amont *(80 personnes y ont participé dont près de la moitié représentait des intercommunalités et une quinzaine, des opérateurs Anah ou des conseillers de plateformes territoriales)* ;
 - 17 juin 2022 : échéance de recueil des contributions ou corrections éventuelles au diagnostic.

Calendrier



Sommaire

Éléments préalables sur le contexte régional
(diapo 6 à 23)

1/ Offre de service France Rénov' et parcours associé
(diapo 24 à 39)

2/ Pilotage et reporting des offres de service
(diapo 40 à 45)

3/ Organisation des structures, modèles de contractualisation et de financement
(diapo 46 à 52)

4/ Animation territoriale du réseau France Rénov'
(diapo 53 à 60)

5/ Stratégie de communication et de mobilisation de l'éco-système
(diapo 61 à 68)

Pistes de réflexion et enjeux
(diapo 69 à 72)

Annexes

- . compléments sur les éléments de contexte régional
- . focus par département
- . résultats détaillés des enquêtes de satisfaction auprès des usagers et auprès des conseillers des Espaces Conseil

(diapo 73 à 113)

Éléments préalables sur le contexte régional

Les Pays de la Loire

→ Portrait d'une région

Population : 3,787 millions d'habitants
(source : INSEE 2018).

Nb de logements : 2 millions
dont 83 % de résidences principales : 1,679 million
(36 % construites avant 1970 et 19 % avant 1946)

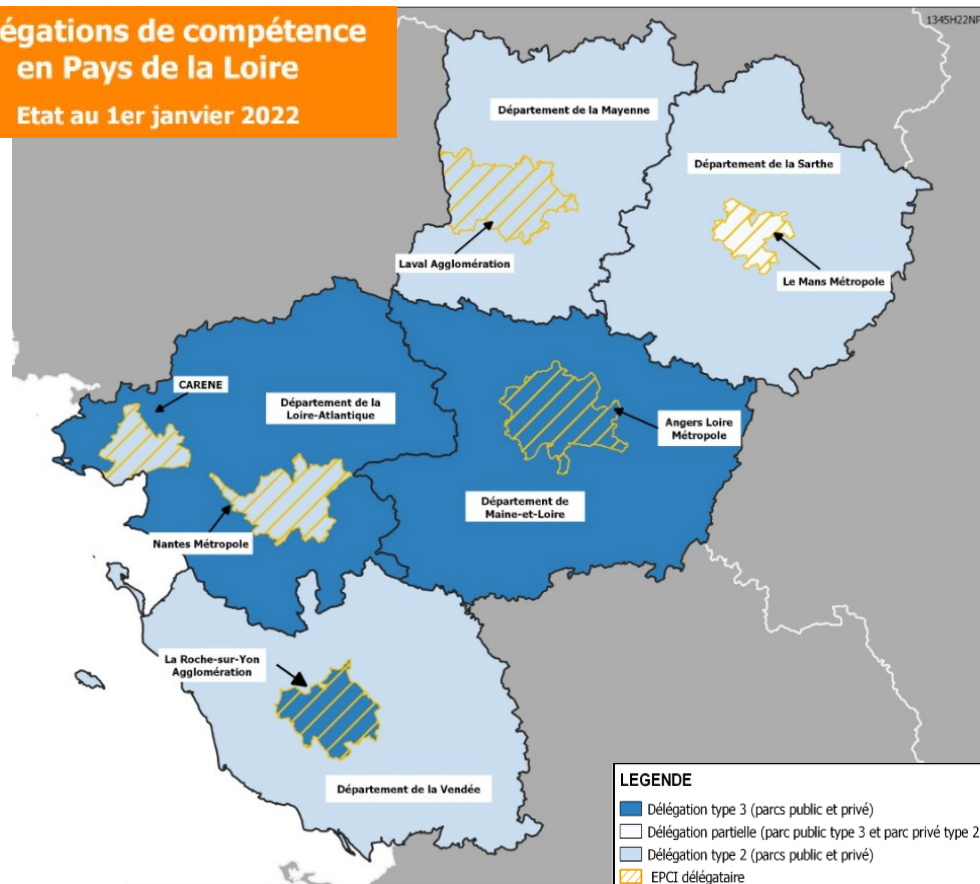
Parmi les résidences principales :

- . 207 024 logements locatifs HLM (13 % des RP) ;
- . 1,453 million de logements dans le parc privé (87%)
 - . dont 1,076 M logts occupés par leurs propriétaires (74 % du parc privé) ;
 - . dont 376 490 logts en location (26%)

Depuis le 1^{er} janvier 2022, gestion des aides Anah confiée en totalité à des délégataires (5 Départements et 6 EPCI)

Délégations de compétence en Pays de la Loire

Etat au 1er janvier 2022



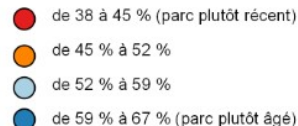
Taille et ancienneté du parc de résidences principales, hors parc social, dans les EPCI

Comparativement aux autres départements, le Maine-et-Loire, la Mayenne et la Sarthe présentent un parc de logements privés plus ancien

Parc de résidences principales, hors parc social, selon l'année de construction



Taux de résidences principales, hors parc social, construites avant 1970

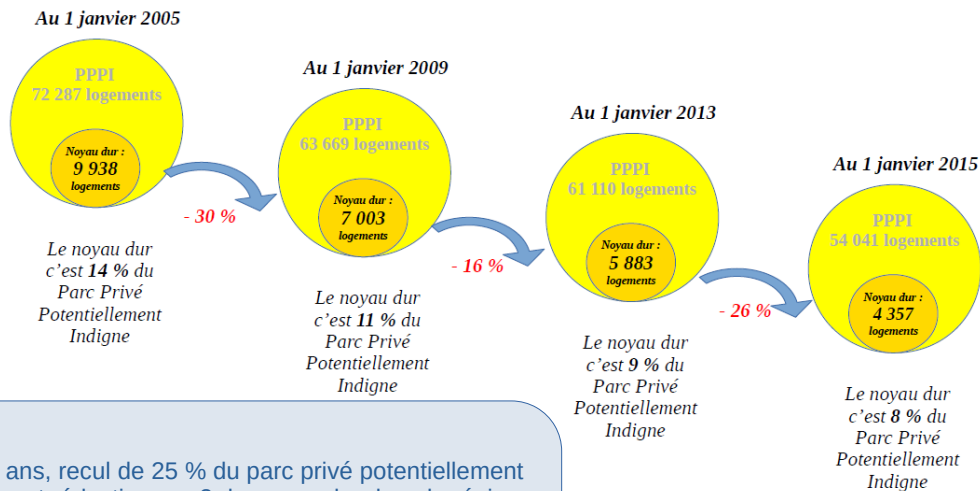


Sources : INSEE - recensement général de la population 2018
 ©IGN
 Le 25/05/2022 - DREAL Pays de la Loire

Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement des Pays de la Loire

www.pays-de-la-loire.developpement-durable.gouv.fr

Evolution du parc privé potentiellement indigne (PPPI) en Pays de la Loire



En 10 ans, recul de 25 % du parc privé potentiellement indigne et réduction par 2 du noyau dur dans la région.

Le « noyau dur » est un sous-ensemble regroupant :
- les logements classés 7 ou 8
- occupés par des ménages avec des revenus < à 70 % des plafonds HLM

Le PPPI est un outil de **pré-repérage** des logements indignes, construit à partir des fichiers FILOCOM.

Un logement a d'autant plus de risque d'être indigne qu'il relève d'un classement cadastral 6, 7 ou 8 ...

Catégorie 6 : « Qualité de construction courante, matériaux habituels dans la région, mais durabilité moyenne, conditions d'habitabilité normales, mais dimension des pièces réduites, et absence à l'origine assez fréquente des locaux d'hygiène dans les logements anciens »

Catégorie 7 : « Qualité de construction médiocre, matériaux bon marché, logement souvent exigé en collectif, absence très fréquente de locaux d'hygiène »

Catégorie 8 : « Aspect délabré, qualité de construction particulièrement délabrée, ne présente plus les caractères élémentaires d'habitabilité »



Et qu'il est occupé par un ménage à faibles revenus (propriétaires occupants ou locataires d'une résidence principale du parc privé avec des revenus imposables en dessous des plafonds HLM)

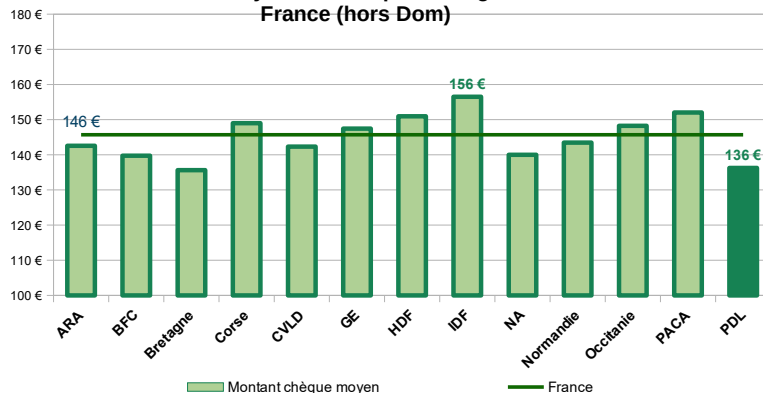
Chèque énergie : taux d'usage et montant moyen des chèques attribués – Données consolidées 2021

Attribué en fonction des revenus et de la composition familiale, il est un indicateur de la vulnérabilité des ménages face aux dépenses d'énergie

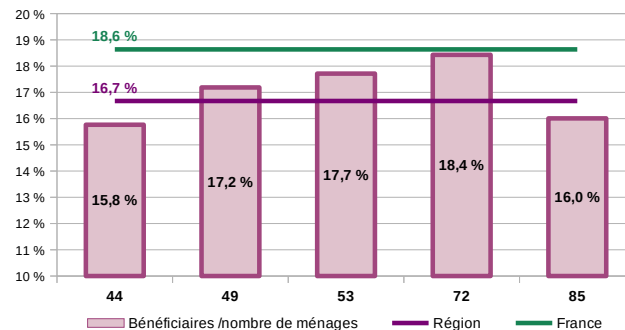
Taux de pauvreté à mettre en corrélation avec la part des ménages bénéficiaires :

Pays de la Loire : 10,8 % / France : 15,1 %
(Bretagne 10,9%)

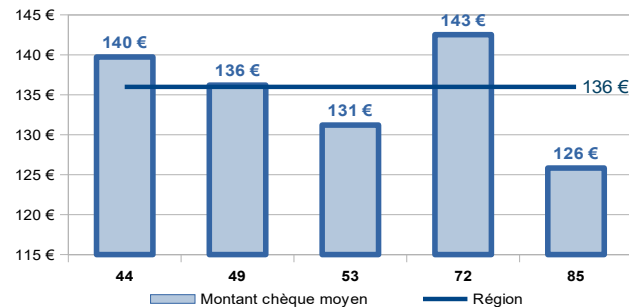
Montant moyen des chèques énergie – 2021
France (hors Dom)



Poids des bénéficiaires des chèques énergie / nombre de ménages - 2021



Montant moyen des chèques énergie en Pays de la Loire - 2021



Les stratégies locales de transition énergétique

→ Le schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET)



Adopté en décembre 2021 avec pour objectif la rénovation de 1 million de logements d'ici 2050.

PCAET (Plan Climat Air Energie Territorial) : programme d'actions des territoires pour atteindre les objectifs du SRADDET

PTRE (plateforme territoriale de rénovation énergétique) : outils de déploiement opérationnel à disposition des territoires pour la rénovation du bâti

Objectif de rénovation : passer à environ 36 000 logements rénovés à un niveau de performance énergétique élevé par an

Région décarbonée et à énergie positive

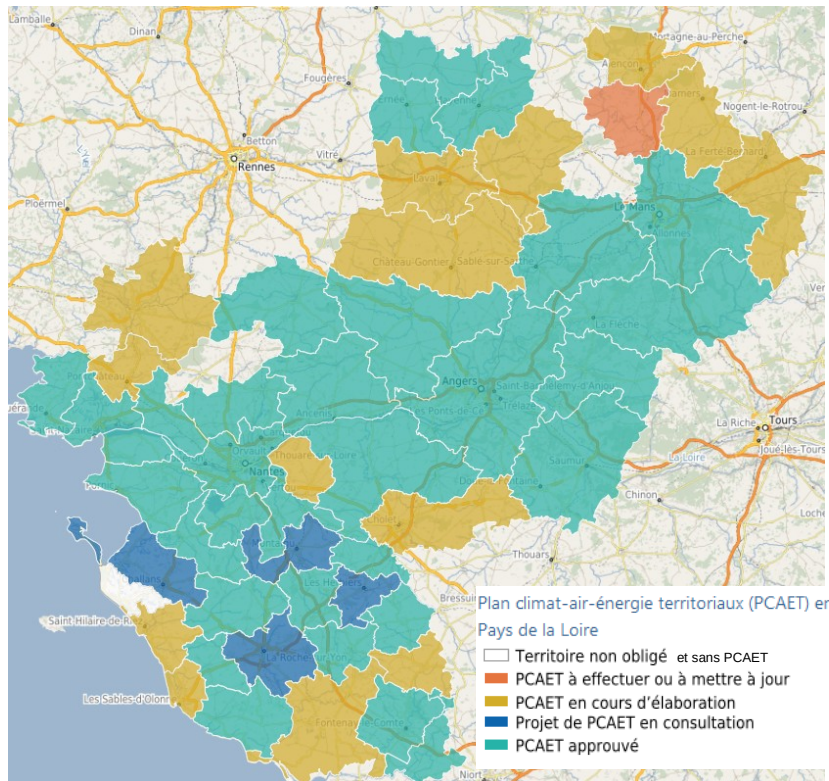


Les stratégies locales de transition énergétique

→ Point sur le déploiement des plans climat-air-énergie territoriaux (PCAET)

En Pays de la Loire, 54 EPCI sur les 69 existants sont obligés de réaliser un PCAET (pop. > 20 000 habitants)

66 EPCI aujourd'hui engagés



Les stratégies locales de transition énergétique

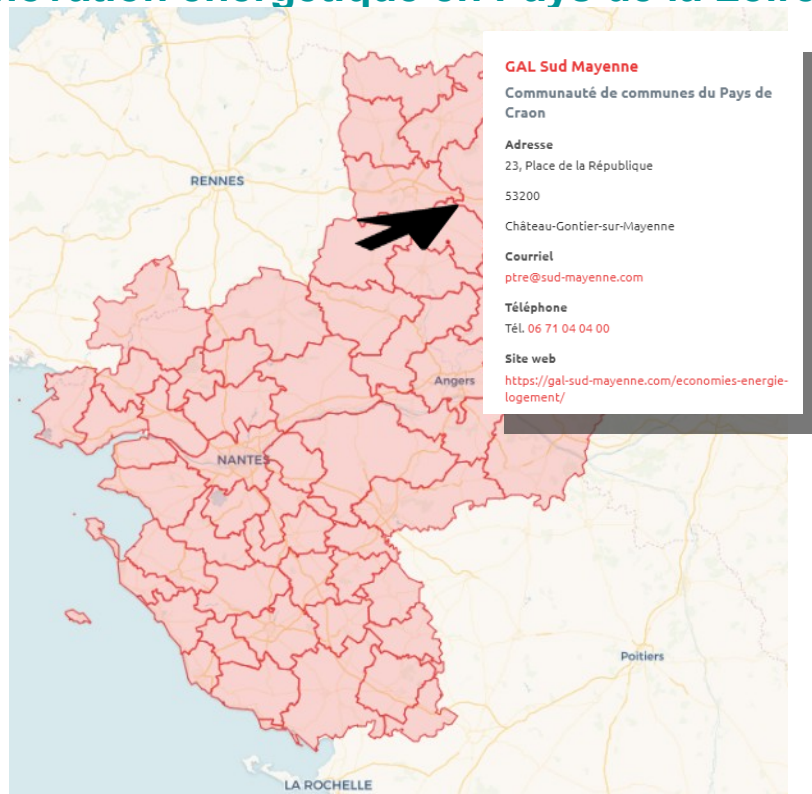
→ Déploiement des plateformes de rénovation énergétique en Pays de la Loire L'organisation territoriale

Une construction collective

A l'échelle :

- régionale: Région, DREAL, ADEME ;
- départementale (Départements, Syndicats d'énergie, DDT, ADIL, CAUE) et territoriale (EPCI, Pays...)

Les intercommunalités déploient leurs PTRE au plus près des administrés et en fonction du contexte (OPAH/PIG, PLH PCAET...) et des acteurs existants (associations, opérateurs...).



Un enjeu majeur face au défi climatique : la rénovation du parc de logements

→ Des aides financières diverses et une forte mobilisation des collectivités locales



Subventions de l'Anah dont MPR et MPR Sérénité



Certificats d'économie d'énergie et primes Coup de pouce (rénovation globale et performante d'une maison individuelle + installation de système de chauffage Enr)



Prêts dont éco-prêt à taux zéro, prêt CAF/MSA, Procivis, etc.



Aides à la rénovation énergétique de la Région des Pays de la Loire (AREEP)

Aides à l'amélioration des Départements et de la majorité des collectivités et de leurs groupements engagés dans des dispositifs opérationnels (OPAH / PIG)



Estimez le montant des aides pour rénover votre logement



Proposé par France Rénov'

Amélioration du parc de logements privés :

1/ Focus sur l'intervention de l'Anah dans la région : les chiffres-clefs 2021

54 800 logements subventionnés pour la réalisation de travaux (201,2 M€)



1-1 / Gestion nationale

48 092 logements aidés
dont **61 %** appartenant à des ménages modestes
ou très modestes

4 x
le nombre de logements financés sur toute l'année
2020 (10 339 logements)

128,4 M€ d'aides accordées
(31,3 M€ sur toute l'année 2020) 



1-2 / Gestion régionale

6 708 logements financés au titre de l'une des priorités
de l'Anah en 2021 dont 4 224 rénovations
énergétiques

103 %
des objectifs régionaux révisés atteints
(112 % des objectifs initiaux)



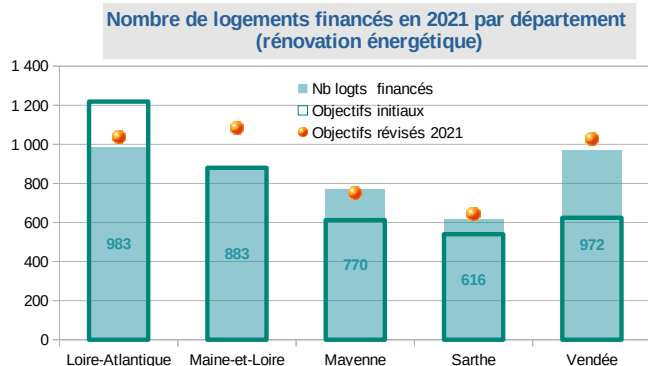
72,8 M€ d'aides accordées
dont 3 M€ de crédits fléchés plan
de relance (100 % de la dotation révisée) 

Amélioration du parc de logements privés :

1-2 / Focus sur l'intervention de l'Anah dans la région : la rénovation énergétique dans la programmation régionale

4 224 logements financés en 2021
+ 19 % du volume de logements aidés par rapport à 2020.

Objectifs régionaux dépassés (taux de réalisation des objectifs initiaux : 109%)



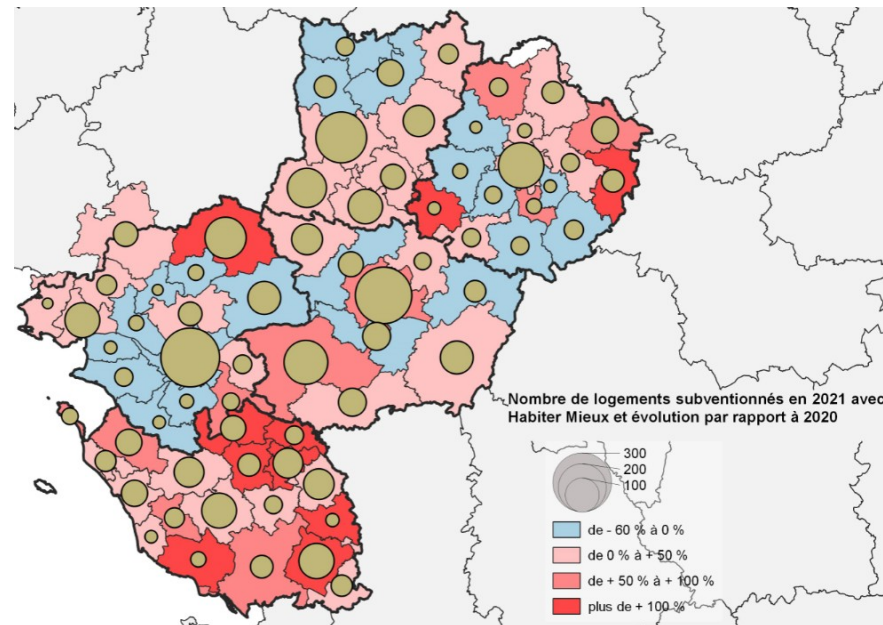
27 954 €
de travaux
par logt



+ 23 % / 2020

14 060 €
d'aides
par logt

+ 32 % / 2020



Depuis le lancement du programme de rénovation énergétique, Habiter Mieux, porté par l'Anah, **40 672** logements ont été rénovés en Pays de la Loire

Finalité sociale

66 % des ménages aidés sont des PO très modestes (60 % sur la seule année 2021), 28 % des PO modestes et 6 % des PB

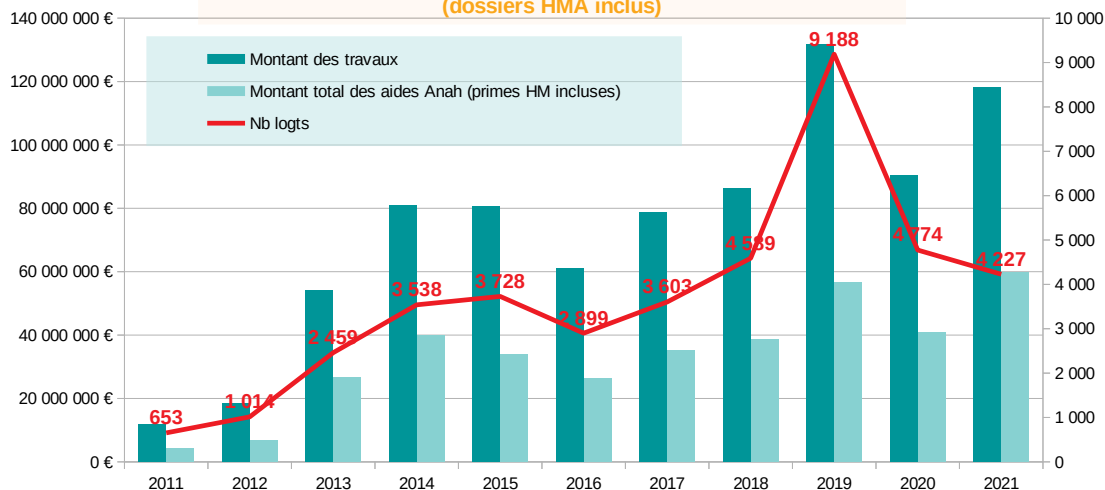
Finalité environnementale

43,5 % de gain énergétique moyen (50,2 % sur l'année 2021)

Finalité économique

812 M€ de travaux générés
dont 118 M€ en 2021 (création et préservation d'emplois non délocalisables)

Evolution du nombre de logements Habiter Mieux / MPR Copropriétés financés en Pays de la Loire (dossiers HMA inclus)



Amélioration du parc de logements privés :

1-2 / Focus sur l'intervention de l'Anah dans la région : les objectifs 2022

Stabilité : maintien de l'intervention de l'Anah dans toutes les thématiques prioritaires portées depuis plusieurs années ;

Changement d'échelle : confirmation de l'ambition grandissante assignée à l'Anah et de la confiance accordée par les ministères de tutelle impliquant une maîtrise des enveloppes (capacité de pilotage).

Amélioration de **7 438** logements
(+ 24% par rapport à 2021) dont
4 972 rénovations énergétiques hors
MPR (+ 28 % par rapport à 2021)



5 478 logements occupés par leurs
propriétaires (+ 13%)

610 logements occupés par des
locataires (+ 74 %)

1 350 logements en copropriétés
(+ 63%)



73,4 M€ pour les aides à l'amélioration du
parc privé (+15 % / à la DI 2021, plus
forte hausse parmi toutes les régions).

=> 9,6 M€ en réserve nationale ;

=> 13,7 M€ fléchés plan de relance

Amélioration du parc de logements privés :

2 / Aide régionale aux économies d'énergie pour les particuliers (AREEP)

**Aide forfaitaire
de 4 000 €**



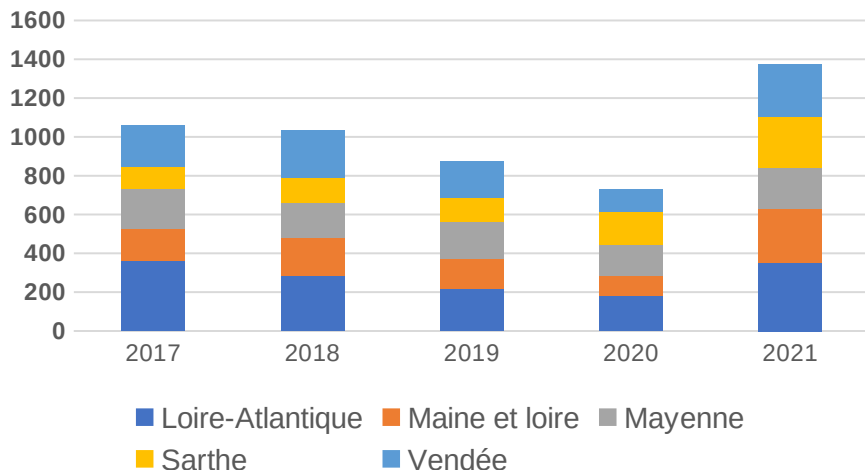
Bénéficiaires:

- Particuliers très modestes
- Propriétaires occupants
- Maison principale < 200 m²

Conditions:

- Réalisation d'une étude thermique
- Baisse de 50 % des consommations énergétiques
- Obligation d'accompagnement
- Travaux réalisés par des professionnels RGE

AREEP par département



Près de 20 000 rénovations soutenues par la Région depuis 2010

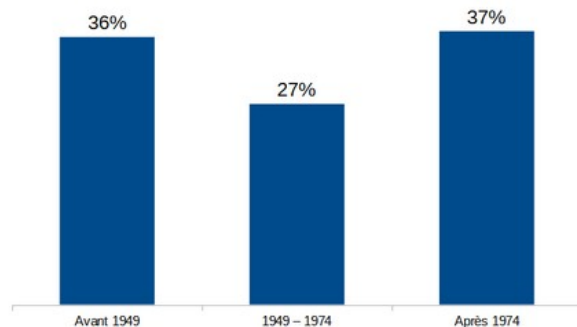
Constats :

. Une dynamique incontestable de rénovation de l'habitat et notamment de rénovation énergétique au vu des indicateurs et des politiques en place...

... 1/ mais une difficulté à mesurer l'efficacité et l'impact de ces politiques par **manque d'outils de connaissance et d'observation** du parc de logements privés en termes de performance énergétique, de potentiel de rénovation et de gains énergétiques atteints après travaux.

Manque de visibilité notamment sur l'avancement du projet d'Observatoire national de la rénovation énergétique, porté par le Chantier national de la rénovation énergétique.

Répartition du parc de logements des Pays de la Loire par période de construction



63 % du parc construit avant la première réglementation thermique.

Faute d'outils de mesure :

- impossible de sortir de ce parc les logements ayant fait l'objet de travaux de rénovation globale et qui n'ont plus lieu d'y figurer ;
- difficile de mesurer et cumuler les gains énergétiques réalisés lors de travaux de rénovation à geste unique (MPR).

En PDL, la CERC, en lien avec l'observatoire TEO, travaille à la définition d'indicateurs de mesures de la rénovation énergétique, avec l'appui de la DREAL pour assurer une cohérence avec le chantier national d'observation.

... 2/ mais des **interrogations sur l'activité 2022** : le contexte est-il toujours aussi favorable ?

→ Points de vigilance :

. **difficultés d'approvisionnement**, déjà perceptibles en 2020-2021 avec la montée en charge de l'activité des entreprises, et accrues avec la crise internationale :

=> risques de pénurie et/ou de renchérissement du prix des matériaux et des équipements ;

=> allongement du délai d'obtention des devis et raccourcissement du délai de validité de celui-ci (15 j) ;

=> hausse de la facture pour les ménages et du reste à charge pour les bénéficiaires d'aides Anah, calculées sur la base de devis. D'où un risque de report voire d'abandon du projet de travaux.

. **tensions dans les métiers du bâtiment** en raison du plan de charges intense et des difficultés de recrutement de personnel et de personnel qualifié :

=> des chantiers de travaux qui glissent dans le temps avec pour les ménages modestes :

. un maintien de la situation de précarité énergétique en l'absence de travaux ;

. une inquiétude de la part de ménages quant au respect du délai de réalisation des travaux fixé par l'Anah pour l'octroi de ses aides ;

=> un désengagement de certaines entreprises pour le domaine de la rénovation énergétique (renoncement à la certification RGE en partie en raison de l'investissement humain et financier que cela représente et ce, a fortiori pour les petites structures) ;

=> un manque d'entreprises RGE dans certains territoires qui nécessite plus largement de consolider la filière (formation) du bâtiment et de développer un réseau d'entreprises certifiées RGE suffisamment dense pour couvrir l'ensemble des domaines d'intervention.

... 2/ mais des **interrogations sur l'activité 2022** : le contexte est-il toujours aussi favorable ?

→ Points de vigilance (2) :

. **développement de pratiques frauduleuses voire abusives.**

=> nécessité de traquer les entreprises / sociétés délinquantes pour sécuriser le parcours des ménages.

. **risque de perte d'attractivité des rénovations globales** (forfait MPR rénovation globale déjà peu mobilisé) suite au recentrage des CEE sur les opérations décarbonées, à la limitation des aides d'autres financeurs (ex de la CARSAT) et au relèvement du gain énergétique après travaux requis (50%) pour l'octroi de l'aide de la Région ;

. **capacité à faire des opérateurs et espaces conseil** : l'appétence des ménages à faire des travaux avait entraîné en 2020-2021 une hausse significative de l'activité des guichets et justifié la mise en place d'un plan surchauffe. Avec la création de nouveaux espaces conseil, s'accroît le besoin en personnel et en personnel qualifié. Or, les structures rencontrent aujourd'hui des difficultés à la fois pour trouver de nouveaux conseillers et maintenir ceux en place (turn-over) ;

. **mise en place de plateformes téléphoniques locales** : les Espaces Conseil France Rénov' qui maillent la région, ont pour objectif d'être des portes d'entrée unique et de proximité pour les administrés.
=> nécessité de concilier personnalisation de l'offre / marque locale (« caution de proximité ») et souci de lisibilité et de simplification du parcours pour les usagers.

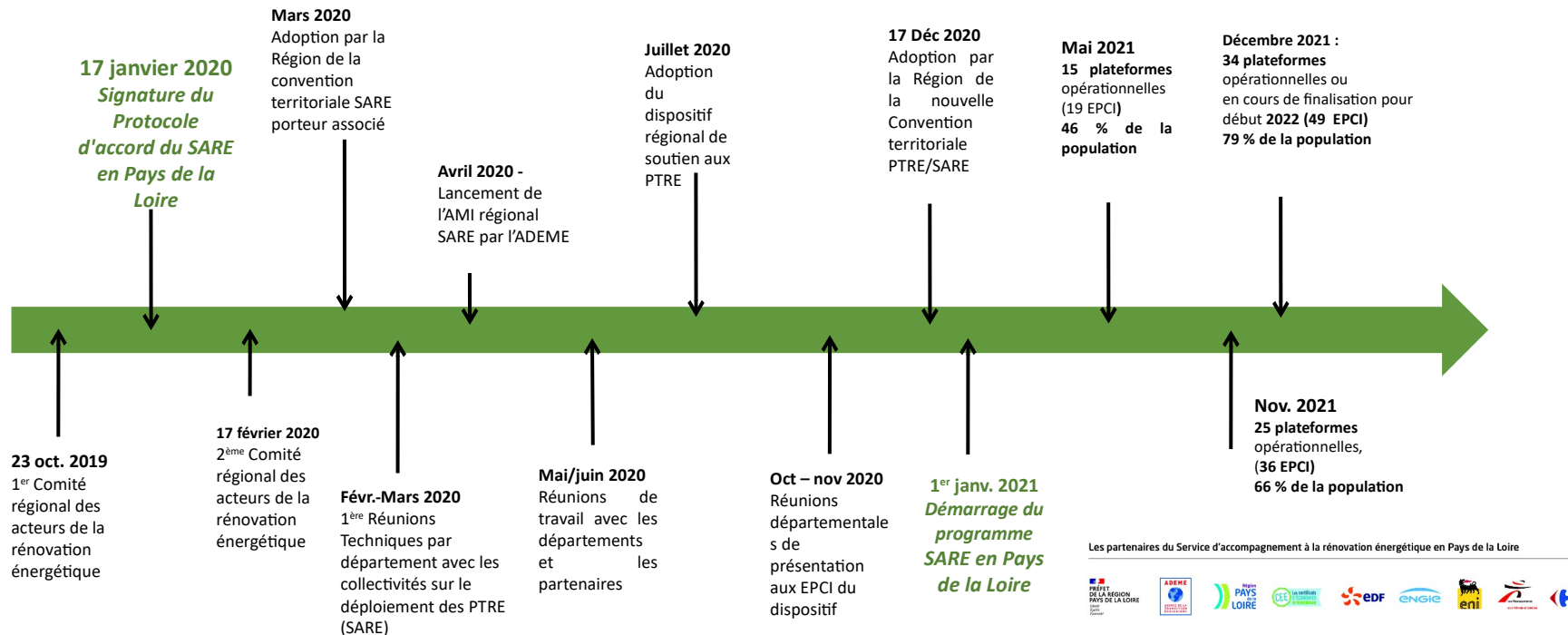
→ Questionnements liés :

- . à l'impact des **évolutions relatives aux aides de l'Anah** (ancienneté des logements éligibles à MaPrime Rénov' portée à 15 ans à partir de janvier 2022, cumul possible de MaPrimeRénov' Sérénité avec les CEE à compter de juillet 2022). Question sous-jacente sur l'aide au montage des dossiers CEE : est-ce dans les attributions des opérateurs Anah et plus largement de Mon Accompagnateur Rénov' ?
- . à la **qualité et à la fiabilité des audits énergétiques** réalisés en l'absence d'obligation d'appliquer une même méthodologie complexe ;
- . à la **réforme du DPE** ;
- . à la mise en place de **Loc'Avantages** (quelle attractivité du dispositif suite à la réforme ? Quelles incidences du retard pris dans la mise en œuvre opérationnelle ?) ;
- . au **prêt avance rénovation** (attente d'informations sur les conditions d'octroi) ;
- . au nouveau dispositif **Mon Accompagnateur Rénov'** (décret à paraître – cf. ensemble des questions remontées par les acteurs locaux lors de la réunion régionale d'information sur France Rénov' du 23 février 2022 et relayées par la DREAL à la mission interministérielle) : identité des structures pouvant être agréées, articulation avec les guichets, risque de concurrence entre opérateurs et financement, neutralité du conseil apporté...

1/ Offre de services France Rénov' et parcours associé

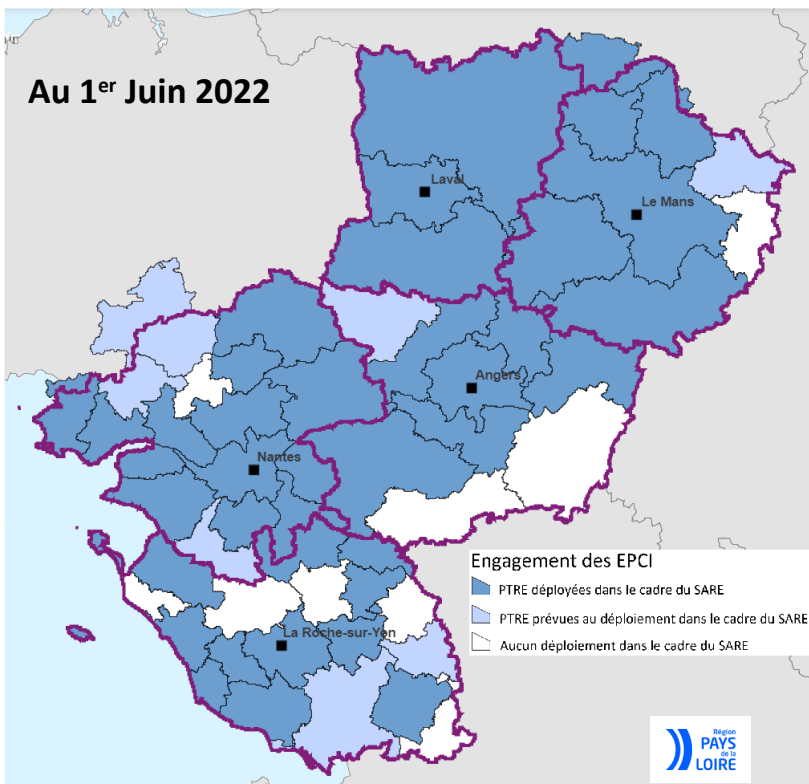
Rappel du contexte

Historique du déploiement des PTRE sur 2019- 2022



1/ Cartographie et couverture des services fournis aux usagers sur le territoire à travers 6 dimensions

Territoires engagés dans le programme SARE et perspectives de déploiement



Au 1^{er} juin 2022, 57 intercommunalités sont engagées dans le programme (*41 plateformes créées*), soit un taux de couverture de **85,3% de la population ligérienne**

- 25 PTRE (36 EPCI) conventionnées en 2021
- 16 PTRE (21 EPCI) conventionnées 2022

Le plan de déploiement avait identifié 10 PTRE l'année 1 et 25 supplémentaires l'année 2 soit 35 PTRE au bout de 2 ans.

Engagements financiers :

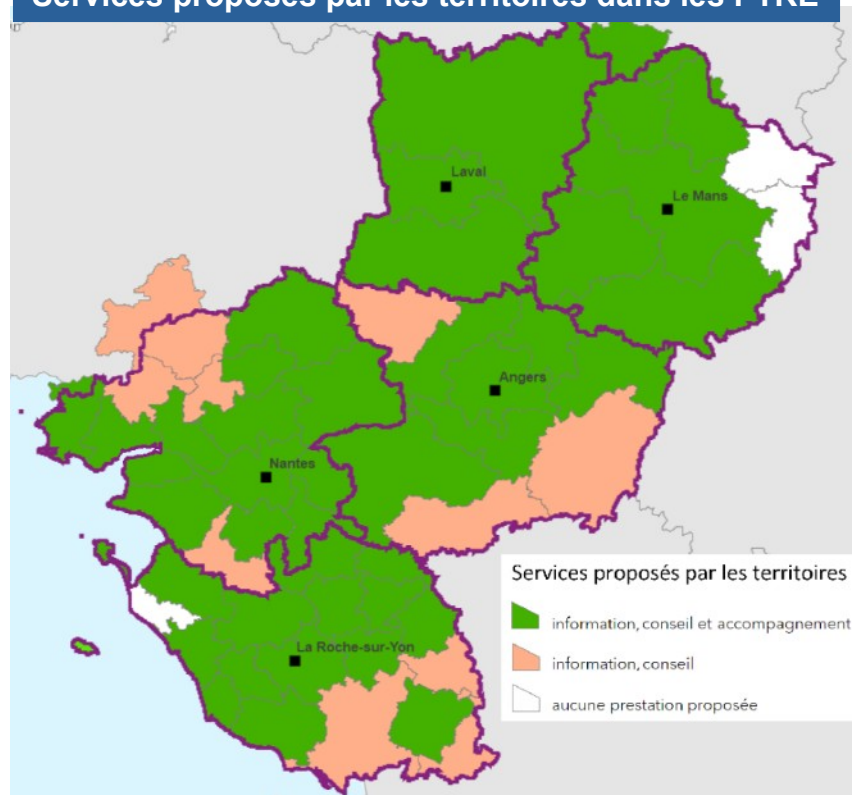
- CEE : 9 797 992€
- Région : 4 999 382€

Les partenaires du Service d'accompagnement à la rénovation énergétique en Pays de la Loire



1/ Cartographie et couverture des services fournis aux usagers sur le territoire à travers 6 dimensions

Services proposés par les territoires dans les PTRE



Au 1^{er} juin 2022,

Les PTRE financées via le programme SARE et la Région en Pays de la Loire proposent un niveau de service complet (6 dimensions) identique à ceux proposés et financés par les dispositifs de type OPAH ou PIG (voir carte de déploiement pages suivantes).

3 EPCI en Vendée proposent le même niveau de service sans être financés par le programme SARE et la Région.

Pour le reste du territoire ligérien, le premier niveau d'information et de conseil sont assurés et financés par les territoires (et des partenaires financiers locaux dans le 49) **excepté 3 EPCI** (2 en Sarthe et 1 en Vendée). **Ces 3 territoires constituent les zones blanches.**

Les partenaires du Service d'accompagnement à la rénovation énergétique en Pays de la Loire



Procédure arrêtée pour le référencement France Rénov' des guichets non affiliés au programme SARE

Objectif :

Permettre la reconnaissance des guichets, sans convention SARE, qui assurent information, conseil et orientation des ménages et les intégrer dans le réseau France Rénov'.

Description :

Partant du constat que des plateformes avaient été mises en place en dehors d'un financement SARE, en Vendée, la DREAL, la Région, l'ADEME, l'Anah et la DDTM85 ont défini une procédure spécifique de référencement dans la base de données France Rénov'.

1

Recueil par la DDT(M) de la volonté des EPCI d'un référencement de leur guichet et d'un formulaire d'engagement (attestation de portage d'un socle de prestations et de respect de principe de neutralité, indépendance et gratuité du service proposé)

Formulaire de demande :
Référencement Espace Conseil France Rénov'

INFORMATIONS DE BASE

Nom du guichet : _____ Code APE : _____
N° SIRET : _____ Adresse : _____
CP : _____ Ville : _____

ÉLÉMENTS D'ATTACHEMENT BDD FRANCE RÉNOV'

Coordonnées du demandeur ou de la structure à affilier : _____
Nom : _____
Adresse : _____
Contact du demandeur ou de la structure à affilier : _____
Horaires accueil : _____
Téléphone : _____
Adresse mail : _____
Site internet : _____

DEMANDE DE RÉFÉRENCIEMENT FRANCE RÉNOV'

Souhaitez-vous le référencement Espace Conseil France Rénov' : ☐ Oui ☐ Non
(Préciser : services offerts, horaires d'ouverture, etc.)

ATTTESTATION DE PORTAGE DES PRESTATIONS PAR LE DÉPÔTEUR LOCAL

Neutralité et indépendance des informations et conseils : ☐ Oui ☐ Non
Gratuité de l'information offerte aux ménages : ☐ Oui ☐ Non
Information pour tous les publics (juridique, technique, financière et social) : ☐ Oui ☐ Non
(Préciser : services offerts, horaires d'ouverture, etc.)
Conseil personnalisé pour tous les publics (Préciser : services offerts, horaires d'ouverture, etc.) : ☐ Oui ☐ Non
Orientation, si nécessaire, vers des structures d'accompagnement : ☐ Oui ☐ Non
Date : .../.../...
Signature du représentant

2

Instruction conjointe de la demande par la DREAL et la DDT(M) et vérification de la réalité du socle de prestations proposées.

3

Transmission par la DREAL de la demande de référencement dans la BDD France Rénov, auprès de la Région

Droits des espaces référencés : accès aux kits de communication, aux lettres d'information, aux webinaires, aux offres de formation de l'ADEME, à IntraRénov', aux réunions des instances départementales et régionales, au ROD de l'Anah.

Actions menées en direction des zones blanches, dépourvues d'une offre d'information et de conseil structurée

Deux cas de figure identifiés :

1/ les territoires ne disposant pas d'une plateforme d'information et de conseil mais engagés dans une réflexion, avec un déploiement à moyen terme ;

2/ les territoires qui, sans être opposés à la mise en place d'une plateforme, expriment de réelles difficultés et nécessitent un accompagnement particulier. Pour ces derniers :

- mise en place d'un suivi particulier au niveau régional (Région/DREAL/ADEME) avec l'appui des DDT(M) et les délégataires ;
 - formulation de propositions au regard de l'existence ou non de dispositifs opérationnels Anah (OPAH/PIG) ;
 - organisation par la Région de réunions techniques avec les EPCI concernés pour identifier leurs difficultés et définir des scénarii et maquettes financières adaptés.
- => Ces actions particulières ont notamment concouru à l'ouverture d'une plateforme dans le territoire de la CC Haute Sarthe Alpes Mancelles, fin mai 2022.

Difficulté commune : l'orientation des demandeurs sur le site France Rénov'. Quelles coordonnées communiquer pour ceux d'entre eux qui voudraient contacter un conseiller ?

=> Proposition : plutôt que de laisser des coordonnées erronées, afficher un message d'attente positif type « service prochainement mis en place dans votre territoire ».

Espaces Conseil France Rénov'

547 Espaces Conseil France Rénov'* à Avril 2022

Dont 387 ex-Espaces Conseil FAIRE
à Avril 2022

Dont 160 ex-PRIS Anah à Avril 2022

Conseillers France Rénov'

1 824 conseillers France Rénov' à Avril 2022

Dont 1 664 ex-conseillers FAIRE
à Avril 2022

Dont 160 ex-PRIS Anah à Avril 2022
(hypothèse : 1 PRIS Anah = 1 ETP)

Espaces Conseil France Rénov'

Nombre d'Espaces Conseil France Rénov'* et de
conseillers France Rénov' par région

À Avril 2022

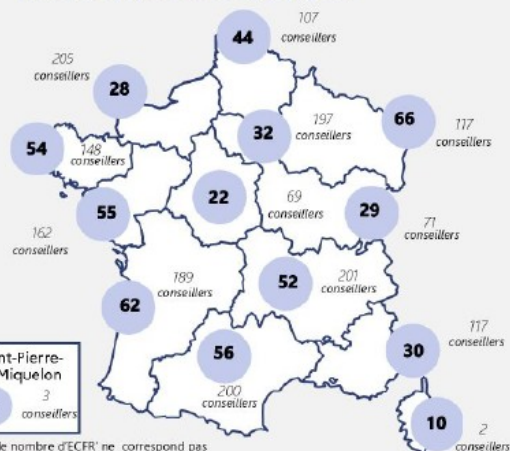
La Réunion
3
34 conseillers

Guadeloupe
1
7 conseillers

Guyane
1
1 conseiller

Mayotte
1
2 conseillers

Saint-Pierre-
et-Miquelon
1
3 conseillers



* Ce chiffre peut évoluer car le nombre d'ECFR ne correspond pas forcément à la somme des ex-PRIS Anah et des ex-ECF

Nombre de conseillers France Rénov' par région
Pour 1 million d'habitants

À Avril 2022

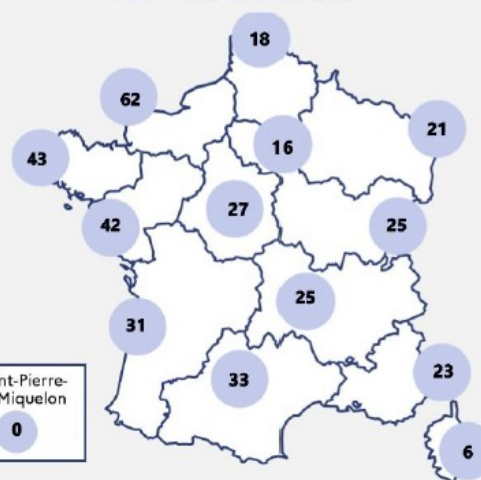
La Réunion
39

Guadeloupe
3

Guyane
3

Mayotte
7

Saint-Pierre-
et-Miquelon
0



A fin juin, la région PDL compte 168 conseillers / directeurs FR soit un ratio de 44 pour 1 million d'habitants

Question préalable :

- quelle définition donner, et partager, des Espaces Conseil France Rénov'
 - . quelles missions ?
 - . quelle forme ? (plateforme physique, téléphonique, Internet)

Constats :

En Pays de la Loire, offre **protéiforme** avec :

- . des organisations diverses (régie ou contrat avec un ou plusieurs opérateurs) ;
- . des niveaux de service à géométrie variable (information / conseil / accompagnement) ;
- . des interventions pouvant être ciblées sur la rénovation énergétique (adossées au programme SARE) ou élargies à d'autres champs liés à l'habitat (adaptation à la perte d'autonomie, accession à la propriété, etc.).

Cependant, volonté d'assurer un socle a minima d'information et de conseil de premier niveau, pour des projets de rénovation énergétique, équivalant aux actes A1 et A2 du programme SARE.

Questions annexes :

1/ Faut-il toujours considérer les DDT, ex-PRIS Anah pour certaines, comme des ECFR ?

La réponse est non pour les acteurs locaux car pas de référencement dans BDD Rénov' / site France Rénov'. Toutefois, les DDT, encore identifiées sur certains sites, délivrent régulièrement information et conseils aux particuliers.

2/ Quelle est aujourd'hui la place des ADIL ?

3/ Quelle est la place des ex-EIE ? que deviennent leurs missions de sensibilisation aux éco-gestes, de conseil sur des énergies renouvelables, hors projet de rénovation de logement (pose de panneaux photovoltaïques par exemple) ? Quels financements sur ce type d'actions ?

2/ Points saillants sur l'articulation entre opérations programmées et Espaces conseil France Rénov'

Les opérations programmées Anah au 1^{er} juin 2022

Nombre d'opérations en cours :	67
PIG	12
Dont PIG intercommunaux	9
Dont PIG départementaux	3
OPAH	44
Dont OPAH	26
Dont OPAH-RU (renouvellement urbain)	15
Dont OPAH-CB (centre-bourg)	2
Dont OPAH-CD (copropriétés dégradées)	1
POPAC (accompagnement des copropriétés)	1

Objectifs en termes de logements aidés			
	Objectifs 2021	Résultats 2021	Objectifs 2022*
PO rénovation énergétique	4 256	2 895	3 295
PO lutte contre l'habitat indigne / dégradé	209	67	171
PO autonomie	1 738	1 770	1 470
PB	558	326	502
Copropriétés	451	199	570

* objectifs des seuls programmes existants au 1^{er} juin 2022



9 villes



105 villes

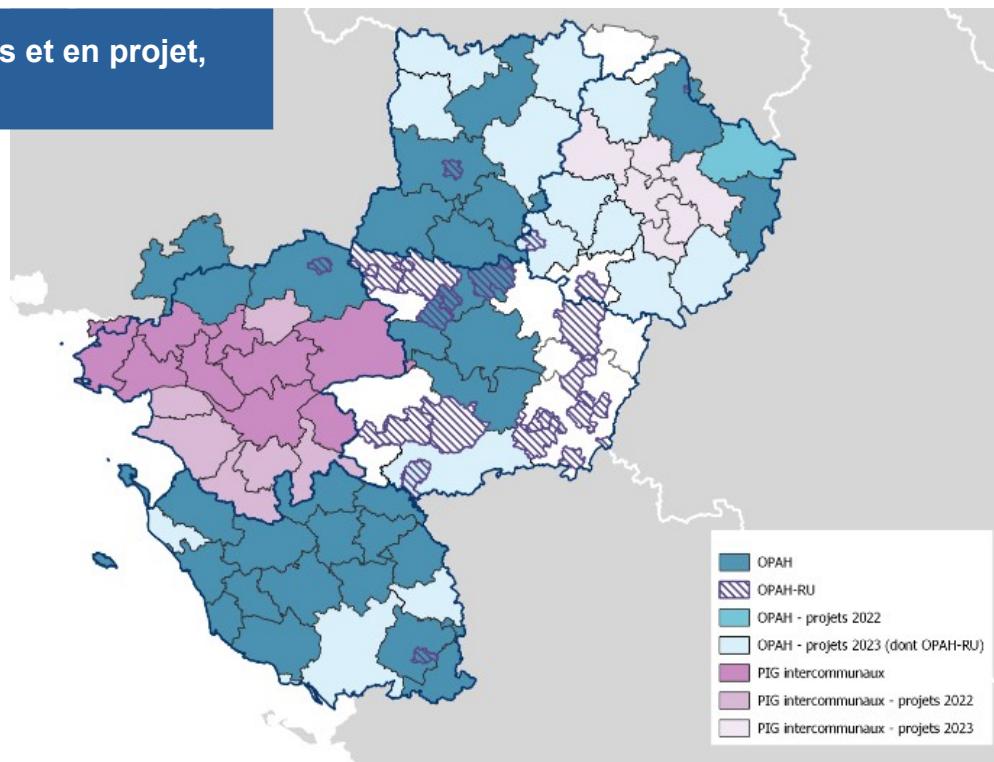
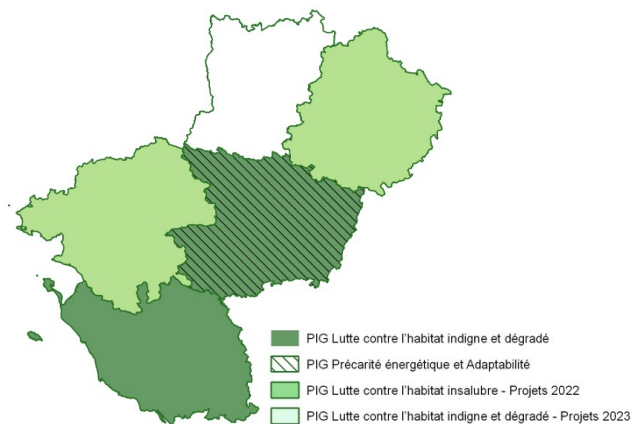


Pas de site de suivi national
mais 9 copropriétés inscrites
sur la liste régionale

2/ Points saillants sur l'articulation entre opérations programmées et Espaces conseil France Rénov'

Cartes opérations programmées Anah, actives et en projet, sous maîtrise d'ouvrage intercommunale

→ **PIG départementaux**



Constats :

1/ Une région **fortement maillée** en opérations programmées avec un effet-levier incontestable dans la réalisation de projets de travaux : 3/4 des logements subventionnés par l'Anah en 2021 se situent en secteur programmé.

Bonnes pratiques :

- . vigilance systématique de la DREAL dans les conventions d'OPAH/PIG sur le descriptif du parcours usager et l'articulation prévue entre l'équipe en charge du suivi-animation et les guichets d'information France Rénov' ;*
- . suivi de la durée de vie des programmes via le tableau de bord Anah régional produit par la DREAL (alerte des DDT et délégataires sur les échéances pour éviter les ruptures dans l'accompagnement des ménages ou limiter les périodes sans programme)*

2/ Une **démultiplication des opérations programmées** sous maîtrise d'ouvrage intercommunale depuis le lancement des plans nationaux de revitalisation des centres anciens (Action Coeur de Ville et Petites Villes de Demain).

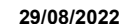
Bonne pratique :

- . vigilance systématique de la DREAL dans les conventions d'OPAH/PIG sur la coordination d'action entre le chef de projet et l'équipe en charge du suivi-animation.*

3/ Des **états d'avancement différents** selon les départements (voir focus par département en annexe).

Les Espaces France Services au 1^{er} janvier 2022

Objectif : 116 espaces FS



Constats :

En matière d'habitat, les Espaces France Services (EFS) doivent être en mesure d'identifier le conseiller France Rénov' le plus proche pour orienter les usagers et de renseigner sur les grandes aides à la rénovation énergétique et de l'habitat de façon synthétique.

Or, concernant les démarches en ligne et les demandes de subvention liées à la rénovation de l'habitat, se pose la question suivante :

Qui accompagne les ménages : les EFS ou les ECFR ?

→ Côté EFS, des difficultés sont exprimées :

- . procédure en ligne jugée « complexe » et requérant des connaissances techniques dont ne disposent pas les conseillers des EFS + un certain niveau de responsabilité qui ne se retrouve pas dans d'autres procédures (subvention à la clef). Accompagnement sans être mandataire (c'est-à-dire accompagnement sans faire à la place du particulier) ;
- . activité des EFS globalement en tension (conséquence directe de la communication nationale). Des ménages, même sans être éloignés du numérique, éprouvent le besoin d'être rassurés tout simplement dans le bon renseignement de leurs dossiers. Incertitude sur la capacité à suivre la montée en charge de la dématérialisation des demandes d'aide ;
- . pas de conseillers numériques dans tous les EFS (seulement 27 dans les 94 EFS en PDL).

→ Côté ECFR :

- . aide au montage des dossiers possible uniquement si le guichet a été dimensionné pour (actes A4 du programme SARE et pas uniquement actes A1 et A2) ;
- . pas de compétence des ECFR si ces derniers n'interviennent que sur le volet de la rénovation énergétique. Ainsi, vers qui orienter les ménages nécessitant un appui dans leur démarche en ligne pour des travaux d'adaptation à la perte d'autonomie ?

Si dans certains territoires, des coopérations ont pu s'instaurer entre EFS et ECFR (coopérations facilitées par le portage par une même intercommunalité ou par une proximité géographique), il en ressort toutefois pour d'autres :

- **le besoin d'une clarification des missions des EFS / ECFR par l'Anah et l'ANCT** – besoin d'autant plus fort dans la perspective d'une extension de France Rénov' à d'autres thématiques que la rénovation énergétique (MaPrimeAdapt') et dans un contexte d'activité déjà tendu pour les conseillers ;
- **le besoin d'une connaissance mutuelle des EFS / ECFR** pour envisager des partenariats locaux (question sous-jacente de la formation délivrée aux conseillers des EFS et de l'opportunité de prévoir des interventions de représentants de l'Anah en complément de l'ADEME pour évoquer le spectre élargi des aides à l'amélioration existantes).



1/ Offre de services France Rénov' et parcours associé

→ Un exemple de bonnes pratiques : la Maison de l'habitat de Mauges Communauté
(cf. diaporama complémentaire présenté lors de la réunion d'information du 23 février 2022)

Retour d'expérience

Département : Maine-et-Loire

Territoire : Mauges Communauté (120 000 habitants)

Partenaires mobilisés :

ALISEE, ADIL, SOLIHA, ALTER Public, SIEML, Département, ANAH, Région PdL, CEE, etc.

Descriptif de l'action :

Guichet de référence pour l'habitat et le logement qui a ouvert ses portes en janvier 2022 et dont l'objectif est d'augmenter le nombre et la qualité des travaux d'amélioration énergétique par les propriétaires tout en contribuant à soutenir l'activité des entreprises locales. Appui également pour les ménages souhaitant réaliser des travaux de maintien à domicile, les primo-accédants, les demandeurs de logement social, les locataires du parc privé, les propriétaires bailleurs.

Partenariats renforcés avec les professionnels du bâtiment et leurs fédérations, les professionnels de l'immobilier, du secteur bancaire + des contacts avec les accueils des mairies et les espaces France Services notamment.

Résultats (si mesurables) :

Au cours des 5 premiers mois, ce sont plus de 800 usagers qui ont contacté l'espace.

46 % dans les locaux de la Maison de l'habitat, 47 % par téléphone et 7 % par courriel.

Coût éventuel : prévisionnel estimé à 550 000 € à 650 000 € sur trois ans, incluant le coût des 2 ETP recrutés par Mauges Communauté pour coordonner la Maison de l'Habitat. Structure financée par le programme SARE (CEE pour 50% des dépenses éligibles et Région pour environ 20 %) + quelques financements du Département de Maine-et-Loire (3 750 € en 2022 et 3 750 € en 2023) et du SIEML (3 750 € en 2022 et 3 750 € en 2023).



2/ Pilotage et reporting des offres de service

. modalités de reporting et de partage des indicateurs entre les services déconcentrés et le porteur associé

Attendus

- . Identification des pratiques ou besoins de partage croisés d'indicateurs (TBS, Infocentre, SARENOV'...)
- . Accès réciproques aux outils pour un tableau de bord partagé ;
- . Identification des usages et de la fréquence d'utilisation des outils de suivi

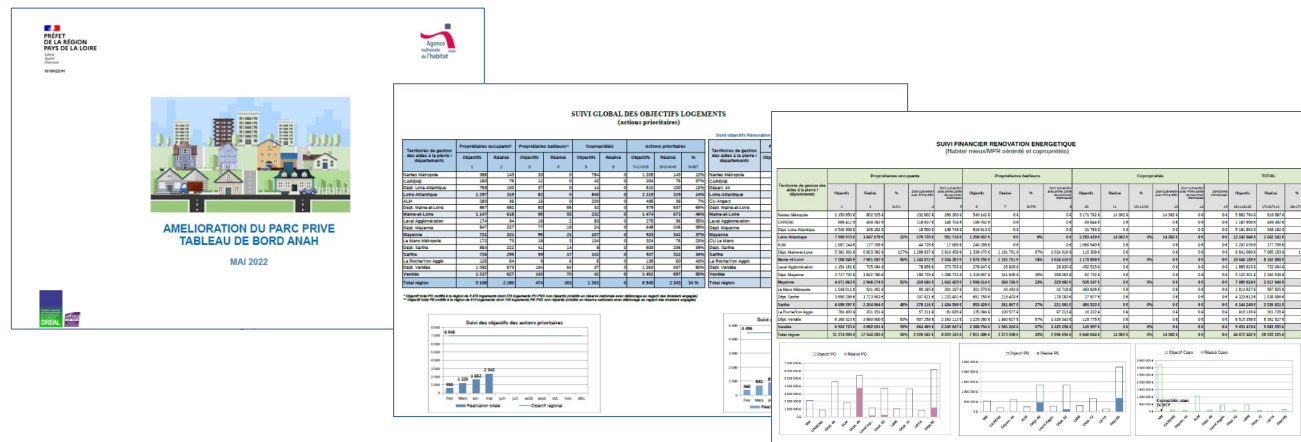
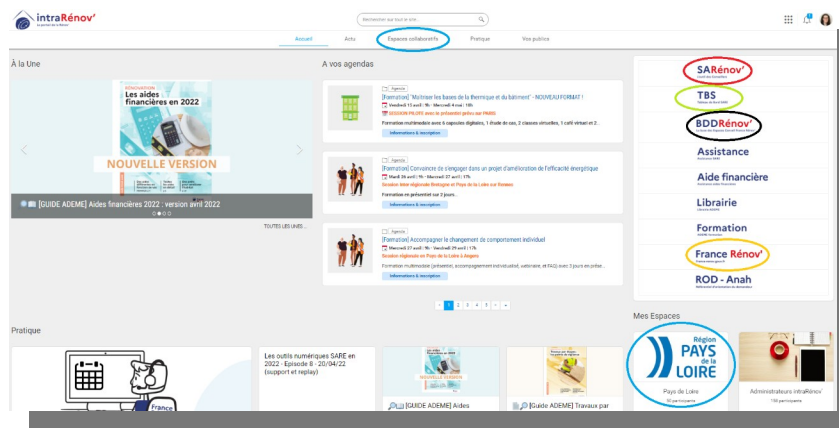


Tableau de bord mensuel produit par la DREAL sur l'activité de l'Anah et diffusé à l'ensemble des partenaires locaux (porteur associé, délégataires, collectivités, opérateurs Anah)

+ conclusion d'une convention de mise à disposition des données MPR entre la DREAL et la Région PDL

Les outils de suivi du programme SARE = création des accès, suivi, extraction des résultats

- **SARénov'** : l'Outil des conseillers
 - Rentrer les actes – Exemple des A1 et A2
 - Changer les comptes rendus des actes
 - Rentrer les actes d'animations
 - Le guide utilisateur
 - Statistiques
- **Outils de suivi – TBS (tableau de bord)** pour les partenaires de pilotage du programme
- **Intrarenov'** : espace collaboratif



Le contexte en Pays de la Loire / programme SARE :

- **Co-existence de nombreux outils de suivi et de reporting** de l'activité des PTRE en Pays de la Loire (au moins 6 différents) -
- **Les structures historiques ligériennes disposaient antérieurement à la mise en place du SARE de leurs propres outils.** La plupart n'utilisent pas SARENOV'

Pour permettre le suivi du programme et de la réalisation des actes, **a minima, ces outils doivent être interopérables avec TBS.**

Constat à date sur la saisie, le suivi et la fiabilité des indicateurs :

- **Retard de saisie de données**
- **Persistance de défauts de paramétrage** et d'interopérabilité avec TBS des outils de suivi et de reporting utilisés par la plupart des structures
- **Décalage de lancement opérationnel** de PTRE (difficultés de recrutement/lancement de marchés décalés...)

Information et conseil via les différents canaux de la relation usager

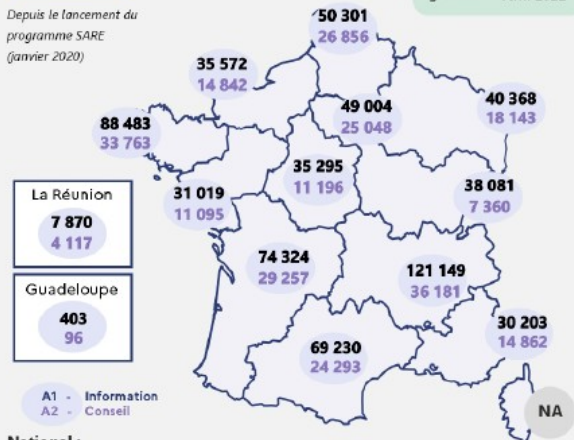
Avril 2022

Contacts avec un guichet France Rénov'

À Avril 2022

Depuis le lancement du
programme SARE
(janvier 2020)

92 % satisfaction
globale* - Avril 2022



National :

29 445	actes A1 réalisés en Avril 2022	-36 %
620 626	actes A1 réalisés depuis le lancement de SARE	vs m-1
31 %	par rapport aux actes contractualisés	
15 277	actes A2 réalisés en Avril 2022	-29 %
273 969	actes A2 réalisés depuis le lancement de SARE	vs m-1
68 %	par rapport aux actes contractualisés	

*Source : Questback

Indicateur en hausse (>+5%) Indicateur stable (-5% et <+5%) Indicateur en baisse (<-5%)

Canal téléphonique

Numéro unique pour l'utilisateur (0 808 800 700)

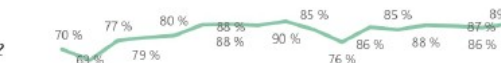
592 069 appels reçus* en 2022

Dont 129 270 appels reçus* en Avril 2022



82 % d'appels décrochés en 2022

Dont 87 % d'appels décrochés en Avril 2022



Dont appels relatifs à
l'information et au conseil

156 729 appels reçus en 2022

31 492 appels reçus en Avril 2022

*Tous choix confondus

Canal digital: France-renov.gouv.fr

3 216 696 visites sur le site France Rénov' en 2022

dont 910 425 en Avril 2022, contre 400 000 visites
mensuelles sur le site FAIRE entre avril et décembre 2021

2 368 259 visiteurs en 2022

685 615 visiteurs en Avril 2022

796 580 simulations réalisées sur Simul'aides en 2022

197 297 simulations réalisées sur Simul'aides en Avril 2022

Top 3 pages les plus visitées en
Avril 2022

- 1) Page d'accueil - 622 229 visites
- 2) Simul'aides - 129 172 visites
- 3) Annuaire RGE - 64 344 visites

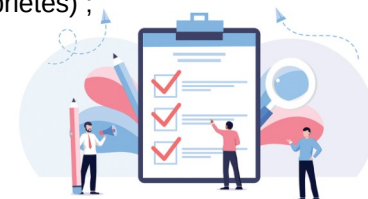
A fin juin, la région PDL compte 35 000 actes A1 et 12 700 actes A2

2-2/ Suivi de la qualité du service

→ Synthèse des réponses de trois enquêtes (détail en annexes – point 2)

1/ Enquête de satisfaction et de passage à l'action aux usagers accompagnés en 2021 :

- . 26 308 répondants au niveau national dont **728** en Pays de la Loire (718 logements individuels et 10 en copropriétés) ;
- . taux de satisfaction globale de **90,8 %** (identique au taux national) ;
- . spécificités de la région : rôle-clef des collectivités dans la connaissance des usagers des ECFR ;
- . taux de passage à l'acte de 3,3 pts plus élevé en Pays de la Loire que la moyenne nationale.



2/ Enquête de satisfaction auprès de 476 usagers de la région - janvier à début mai 2022 :

- . Plébiscite du contact direct (en permanence physique pour 58 % ou par téléphone pour 35%) avec de meilleurs taux de satisfaction dans les lieux physiques (97,5 % pour l'accueil et 89,5 % pour le délai de prise de rdv) ;
- . Si Internet reste le premier canal par lequel les ménages disent avoir eu connaissance des ECFR, les collectivités locales occupent la seconde place devant les médias et le bouche à oreille.

3/ Enquête auprès des conseillers des ECFR pour un premier diagnostic de la relation usagers – mars 2022 :

- . **186** structures ont répondu au niveau national dont 9 différentes dans la région Pays de la Loire ;
- . toute proportion gardée au regard du nombre de répondants, ces derniers estiment que les réunions pilotés par le porteur associé SARE, la DREAL ou les DDT sont les meilleures sources d'information devant les courriels, lettres d'information, espaces collaboratifs ;
- . mise en évidence de l'enjeu d'une coordination avec les Espaces France Services ;
- . avis des conseillers pour mieux répondre aux besoins des ménages : avoir plus de moyens humains et financiers, avoir un accès aux dossiers MPR pour mieux renseigner les particuliers et pouvoir disposer de davantage d'entreprises RGE sur le territoire.

3/ Organisation des structures, modèles de contractualisation et de financement

Une construction collective



- ➔ PTRE portées à 100% par des EPCI en lien avec leurs **PCAET** = programme d'action des territoires pour atteindre les objectifs du **SRADET**
- ➔ Chaque plateforme ligérienne propose un service d'accompagnement complet aux particuliers (a minima A1 / A2 / A3 / A4), des cibles sur l'animation et le petit tertiaire
- ➔ Les intercommunalités déploient leur PTRE au plus près des administrés et en fonction du contexte (OPAH/PIG, PLH PCAET...) et des acteurs existants (associations, opérateurs...).
- ➔ Une plateforme est la porte d'entrée pour tout public et intègre différents outils d'aide à l'accompagnement et aux travaux :
 - ➔ Accompagnement tout public : CEE (SARE), Région, collectivités, ...
 - ➔ Accompagnement et aides aux travaux pour le public ANAH : OPAH/PIG
 - ➔ Aides aux travaux : MPR, AREEP Région, aides des collectivités,

Différents montages au choix des collectivités : régie, externalisation, mix des 2, couplage OPAH/PIG, mutualisation partielle ou totale..

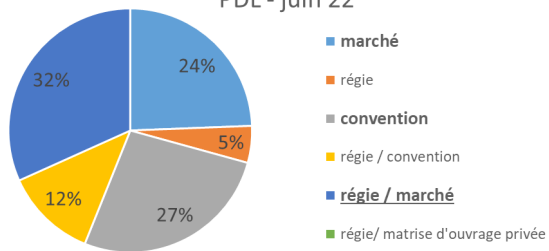
Exemples d'organisation :

- Le Département de la Mayenne propose et finance un premier niveau d'information à tous les Mayennais qui sont ensuite orientés vers les plateformes locales.
- Le Département du Maine et Loire en partenariat avec le SIEMML a construit et proposé aux EPCI une offre de mutualisation de moyens à l'échelle départementale pour assurer l'information et le conseil personnalisé en matière de rénovation énergétique.
- Le Département de la Vendée, le SYDEV et la DDTM 85 co-financent et accompagnent collectivement les territoires vendéens dans la construction des leurs projets de plateformes de rénovation énergétique et de l'habitat (dispositifs ANAH couplés systématiquement)

Modèles de contractualisation opérationnelle des PTRE en Pays de la Loire – juin 2022

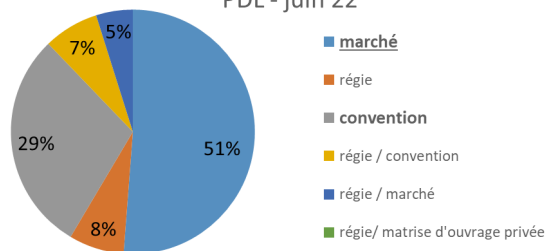
Modalités opérationnelles A1 -

PDL - juin 22



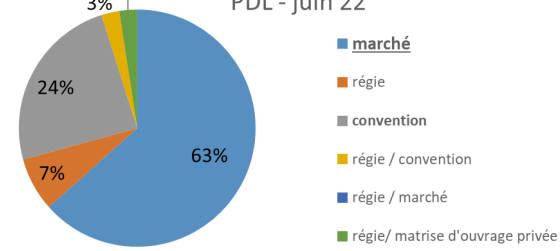
Modalités opérationnelles A2 -

PDL - juin 22



Modalités opérationnelles A4 -

PDL - juin 22



Information
de 1^{er} niveau

Conseil
personnalisé

Accompagnement



3/ Organisation des structures, modèles de contractualisation et de financement

→ Un exemple de bonnes pratiques : la mutualisation de l'offre d'information et de conseil de premier niveau en Maine-et-Loire

Retour d'expérience

Département : Maine-et-Loire

Intitulé du dispositif :

Mutualisation des moyens pour une information de 1^{er} niveau et un conseil personnalisé indépendant, gratuit, de qualité et de proximité

Partenaires mobilisés :

Ensemble des EPCI (dont 6 ont mobilisé les crédits SARE), ADIL, Alisée, SIEML, Département

Descriptif de l'action :

mutualisation et solidarité de moyens (EPCI, Département, SIEML) pour le déploiement d'une offre d'information à distance (tél et/mail) et de permanences délocalisées dans chaque EPCI mises en œuvre par l'ADIL et Alisée.

Résultats (si mesurables) :

Calendrier (facultatif) :

- . Signature d'une convention-cadre 2022-2023
- . Comité de suivi mars et juin 2022
- . Comité de pilotage en octobre 2022



3/ Organisation des structures, modèles de contractualisation et de financement

→ Un exemple d'organisation infra-régionale : Cap Info Habitat

Retour d'expérience

Cap Atlantique
L'agglo

Département : Loire-Atlantique

Descriptif :

Guichet unique d'informations aux habitants reposant sur :

- des permanences assurées par divers partenaires avec lesquels des conventions ont été conclues : ADIL, Alisée, Fondation du patrimoine ;
- une plateforme téléphonique avec double orientation : choix 1 vers des informations sur la rénovation énergétique / le solaire et choix 2 vers les autres thématiques (maintien à domicile, habitat dégradé, conventionnement bailleur)

Missions et articulation avec le PIG précarité énergétique en place :

1/ PTRE :

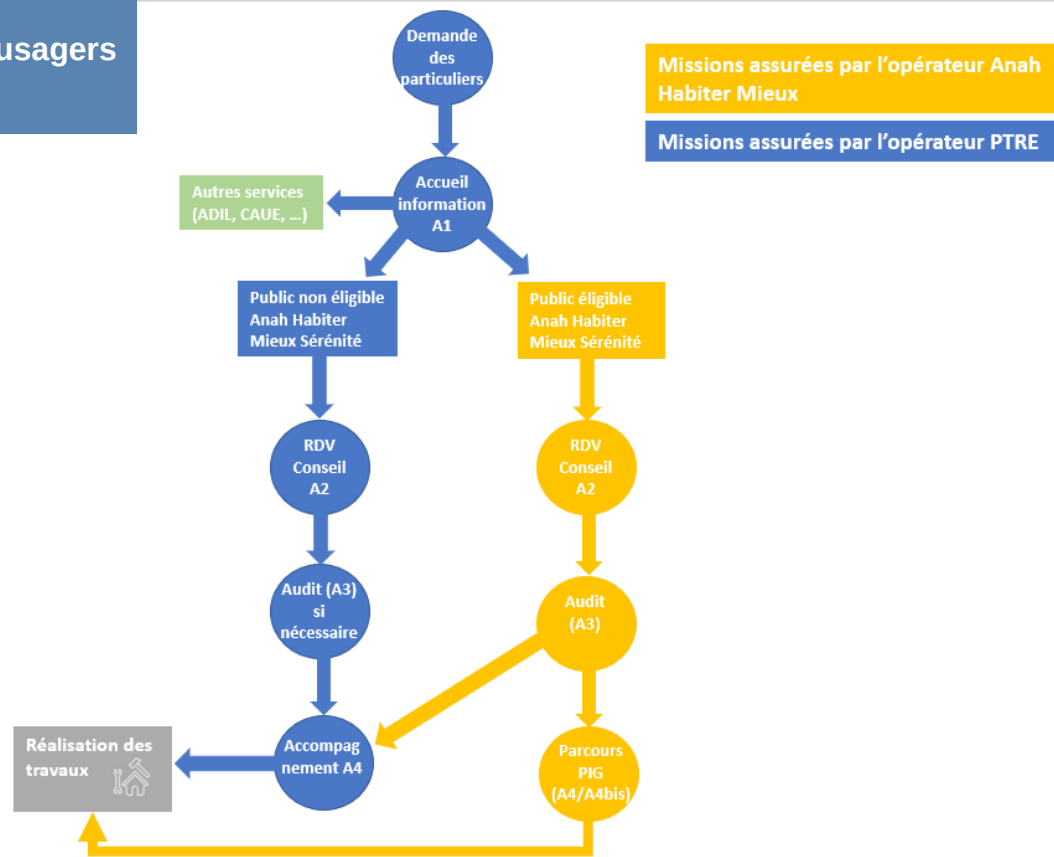
- . A1 assuré par l'opérateur PTRE (Alisée) + guichet solaire : si ménage en dessous plafonds Anah réorientation vers Cap Atlantique pour étude éligibilité au PIG « précarité énergétique »
- . A2 en dehors plafonds Anah : opérateur PTRE (permanences)
- . A4 en dehors plafonds Anah opérateur PTRE
- . C1/C2/B1/B2 : opérateur PTRE

2/ Chargé de mission habitat privé (Cap Atlantique) : renseignements en dehors de la rénovation énergétique et lien avec le PIG précarité énergétique

Constats :

- . Saturation de la plateforme téléphonique. Nécessité de redimensionner la PTRE (« transformation » d'actes A4 ou C1 en actes A1 ou A2) et perspective d'un avenant modificatif avec la Région pour ajuster le nombre d'actes.

Cap Atlantique – parcours usagers et articulation PIG / PTRE



4/ Animation territoriale du réseau France Rénov'

Animation de l'éco-système Anah par la DREAL

**A compter de septembre 2022 :
prise de fonction d'un chargé
de mission France Rénov'
au sein de la DREAL
(au sein de l'unité amélioration
parc privé)**

Pilotage

- . commissions spécialisées du comité régional de l'habitat et de l'hébergement : commission régionale de rénovation (2x/an), commission copropriétés (1 à 2x/an) et commission régionale lutte contre l'habitat indigne (1x/an)
- . réunion de programmation des aides DREAL/DDT/délégataires (2 à 3 x/an).

Animation

- . réseau technique régional Anah (Anah/DREAL/DDT/délégataires) réuni en présentiel, 2 à 3 x/an, sur toutes les thématiques d'intervention de l'Anah et pas uniquement la RE ;
- . Extranet (comptes rendus des réunions techniques, supports et retours d'expériences)



Communication

- . Diffusion d'informations dans les diverses instances (actualités du CR2H plénier, des bureaux CR2H et commissions spécialisées) ;
- . Production de FAQ, études, notes ;
- . Veille juridique ;
- . Site de la DREAL

Reporting

- . production et diffusion par la DREAL d'un tableau de bord mensuel de suivi de la programmation Anah (crédits + nombre de logements aidés) ;
- . MPR : transmission mensuelle de données au sous-préfet relance.

Animation de l'éco-système Anah par les DDT

Interlocuteurs privilégiés des EPCI et des collectivités, les DDT sont chargées de veiller au déploiement effectif des ECFR et à la mobilisation de l'ensemble des acteurs locaux.

Mayenne

- . échanges réguliers avec les EPCI (« Tour de Mayenne des EPCI 2021/2022 » dans le cadre de PVD) ;
- . mise en œuvre d'une convention de partenariat avec les fédérations des professionnels du bâtiment (CAPEB / FFB) ;
- . lien avec PROCIVIS pour le financement des avances et du reste à charge.

Loire-Atlantique

- . comité technique départemental de la rénovation énergétique

Maine-et-Loire

- . comité technique (1 /trim) sous pilotage départemental (DDT, Dpt 49, EPCI, SIEM, Région, ADIL et Alisée) + comité de pilotage (1/ an) avec les présidents d'EPCI ;
- . dans le cadre du suivi du PREB, rencontre annuelle avec tous les acteurs (y participent en plus des membres pré-cités les professionnels du bâtiment, les associations, les obligés CEE)

Sarthe

- . participation à tous les comités techniques des copil et cotech des plateformes territoriales ;
- . appui particulier aux intercommunalités identifiées comme « zones blanches » France Rénov'

Vendée

- . échanges réguliers avec les acteurs locaux (co-animation DDT / Dpt 85 / SYDEV) ;
- . constitution d'un club habitat réunissant le réseau France Rénov'

Animation des PTRE dans la région

Modalités d'animation territoriale

. comitologie, communication au réseau, collaboration, outils de communication et de collaboration, financement, ressources et modèles opérationnels

A l'échelle :

- **régionale : Région, DREAL, ADEME :**
 - Comité de pilotage SARE 2 fois/an ;
 - Réunions mensuelles de suivi.
- **départementale (Départements, Syndicats d'énergie, DDT, ADIL, CAUE) et territoriale (EPCI, Pays...)**
 - Réunions trimestrielles avec les DDT ;
 - Réunions départementales de coordination ;
 - Réunions inter-PTRE sarthoises (initiative du Pays du Mans dans la Sarthe).

Animation des PTRE

Modalités d'animation territoriale

. comitologie, communication au réseau, collaboration, outils de communication et de collaboration, financement, ressources et modèles opérationnels

NEWSLETTER

Mar 2022 - 10440022

NEWSLETTER
PLATEFORMES DE LA RENOVATION ENERGIEQUE EN PAYS DE LA LOIRE

DECLINAISON REGIONALE DE LA RENOVATION ENERGIEQUE DE L'HABITAT

La rénovation de l'habitat est l'un des axes majeurs d'intervention pour réduire les consommations énergétiques et les émissions de gaz à effet de serre, responsables du changement climatique. Depuis plus d'une décennie, l'Europe puis l'Etat ont mis en place un ensemble de textes de loi, pour permettre aux collectivités d'aider les particuliers dans leurs projets de rénovation de l'habitat. La région a ainsi développé, en lien avec ses compétences de chef de file sur ce sujet, des outils pour accompagner les territoires dans la mise en œuvre de leur Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET). Une politique publique majeure s'est alors progressivement mise en place.

17 avril 2015
Loi de Transition
Énergétique pour la
Croissance Verte
(TECV)

28 juin 2016
PCAET
obligatoire pour
les EPCI de + de
20 000 habitants

Janvier 2020
Lancement du
dispositif SARRE
(Service
d'Accompagnement
à la Rénovation
Énergétique)

22 août 2021
Loi Climat et
Résilience
fixe les objectifs
de rénovation
énergétique des bâtiments

1^{er} janvier 2022
Lancement de la
marque France
Rénov'

Octobre 2019 et février
2020
Organisation de Comités
régionaux des acteurs de la
rénovation énergétique

Juillet 2020
Adoption du Dispositif
régional de soutien
aux PTRE
(Plateformes
Territoriales de
Développement
Durable et d'Égalité
des Territoires)

Décembre 2021
Adoption du
SRADDET
(Schéma Régional
d'Aménagement,
Développement
Durable et d'Égalité
des Territoires)

LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA RENOVATION ENERGIEQUE

Le programme SARRE est piloté par l'Etat et l'ADEME qui sont les régies de sa mise en œuvre. La Région, en tant que porteur associé du programme, est chef de file pour sa mise en place en région. Les EPCI quant à eux, sont les structures de mise en œuvre opérationnelles sur le territoire.

Les partenaires du Service d'accompagnement à la rénovation énergétique en Pays de la Loire

Logo de la Région Pays de la Loire et autres partenaires.

IntraRENOV' régional – espace collaboratif géré par la Région

Annuaire des Communautés

Ajouter ou retirer une communauté de vos favoris en cliquant sur l'étoile en haut à droite d'une communauté

Administrateurs intraRénov'
07 participants

Pays de la Loire
44 participants

Projet

intraRénov'
un portail de la Région

Rechercher sur tout le site...

Accueil Annuaire de l'espace Calendrier Conversations Documents

44 participants

Derniers documents publiés dans l'espace

- Webinaire thématique Mobilisation des professionnels de la rénovation 2022... 07/03
- 04.03.2022 Webinaire InterPTRE MobPro 07/03
- Charte graphique marque CEE 08/02
- Guide N°2 des actes métiers du programme SARRE (2021) 01/02
- chauffage biomasse 31/01

Prochains événements

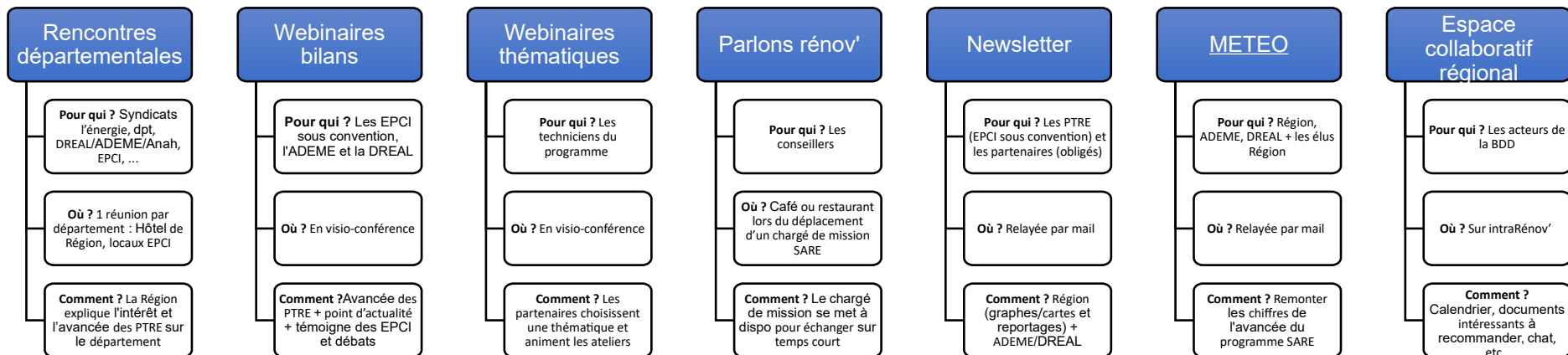
- Mardi 22 mars 09:00 Formation : Maîtriser le chauffage biomasse dans l'habitat
- Mercredi 23 mars 09:00 Formation : Maîtriser le chauffage biomasse dans l'habitat
- 1 avril 2022 09:00 Accompagner le Ménage dans son projet de rénovation
- 26 avril 2022 Journée Formation : Convaincre de s'engager dans un projet d'amélioration de l'efficacité énergétique
- 27 avril 2022 Journée Formation : Accompagner le changement de comportement individuel

Dernières conversations

Toutes Non lues

- Exemple de règlement d'aide au diagnostic pour l'A3 25/02

Ajouter un événement



Webinaire PTRE

Webinaire thématique :
Mobilisation des professionnels de la rénovation

Webinaire thématique : Les outils du programme SARE

Webinaire/séminaire thématique : Accompagnement

27 janvier

4 mars

28 avril

17 juin

...

Les partenaires du Service d'accompagnement à la rénovation énergétique en Pays de la Loire



Partenariat Région/Capeb/FFB/Novabuild sur la mobilisation des pros en Pays de la Loire

Construction collective d'un Kit de mobilisation des professionnels à destination des territoires portant une PTRE;

Objectif : donner des clés aux porteurs de PTRE pour la mobilisation des professionnels sur la thématique de la rénovation énergétique des bâtiments.

4 axes à mettre en œuvre par la PTRE :

- **Identifier** l'ensemble des acteurs économiques de son territoire en lien avec la rénovation énergétique
- **Se faire connaître** des acteurs économiques
- **Etablir une relation de confiance** entre les élus locaux, les conseillers et les acteurs économiques
- **Animer** le réseau d'acteurs économiques

EXEMPLE : Groupe de travail d'animation des Plateformes en Vendée « Club de L'habitat » qui apporte une démarche collective et partenariale (DDTM/Région/Délégataires/Syndicat d'Energie) d'accompagnement des collectivités (au delà des aspects financiers)



Exemples d'initiatives engagées et financées par la Région : le programme SARE

Initiative sarthoise inter PTRE : réflexion pour une mutualisation des actions liées à la mobilisation des acteurs (C1/C3) juin 2022

Initiative Inter PTRE en Loire-Atlantique : travail collectif sur les professionnels des Audits et de la Maîtrise d'Œuvre accompagnée par la Région (juin 2022)

Initiatives locales = un petit déjeuner des pros dans les Mauges et le Pays de Mortagne

Mauges Communauté
1 455 abonnés
21 h • Modifié •

// PETIT DÉJ DES PROS DE L'IMMO //

☕ Café, viennoiseries et habitat 🏠 étaient au programme du 1er Petit Déj des Professionnels de l'immobilier organisé ce matin à La Loge à Beaupréau. Organisé par Mauges Communauté, Ville de Beaupréau-en-Mauges, et Chemillé-en-Anjou, aux côtés d'ALTER Public et Villes Vivantes, ce moment convivial a permis d'échanger sur les dispositifs en faveur de l'habitat déployés localement : Maison de l'Habitat, OPAH-RU, Loc' Avantages, etc.

Une cinquantaine de professionnels se sont mobilisés pour l'occasion : notaires, agents immobiliers, mandataires et courtiers. #immobilier #habitat

[Alter AnjouLoireTerritoire](#)



Pays de Mortagne
24 mai, 08:00 •

// GUICHET HABITAT //

Présentation aux professionnels de l'habitat

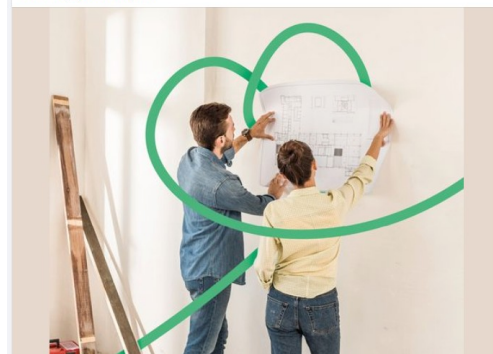
Le guichet habitat du Pays de Mortagne propose à ses habitants un accompagnement technique et gratuit pour leurs projets de rénovation.

👉 Professionnels, nous vous invitons à un petit déjeuner de présentation de ce dispositif pour vous informer sur les aides, les démarches et la qualification RGE.

📅 Jeudi 2 juin à 8h

📍 Sièges de la Communauté de Communes - 21 rue Johannes Gutenberg - La Verrie - Chanverrie

Merci de confirmer votre participation au ☎ 02 51 63 06 06 ou par mail à habitat@paysdemortagne.fr



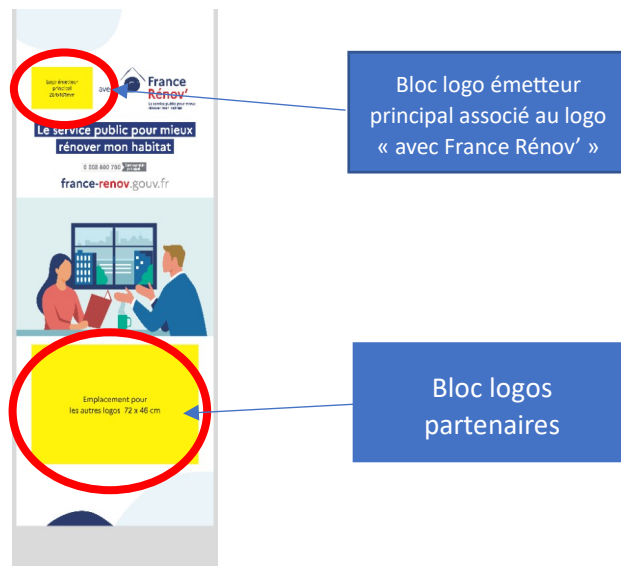
5/ Stratégie de communication et mobilisation de l'éco-système

5/ Stratégie de communication et mobilisation de l'éco-système

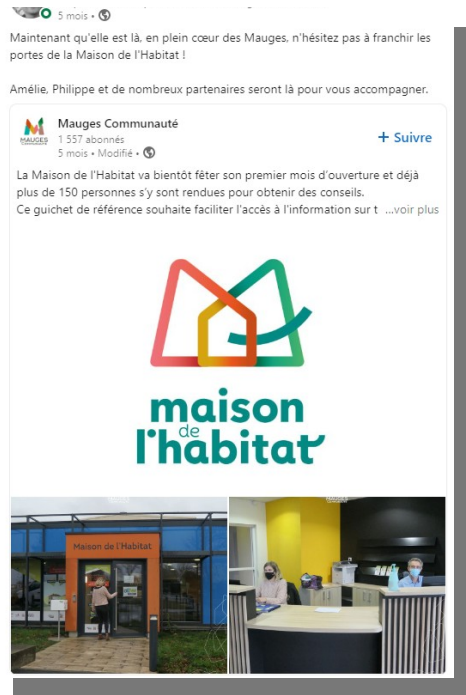
→ Communication des PTRE

Kit de communication mis à disposition des territoires par l'ADEME

- Adaptation de la campagne de communication au niveau locale :
 - Ajout des logos des partenaires locaux
 - Ajout des contacts locaux
- Déclinaison sur différents outils : kakémono, affiches, bornes,



Exemples presse locale + signature conventions + conférence de presse lancement PTRE



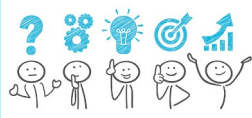
[illegible]

Des outils pour bien s'orienter et construire son avenir



2.01 Ma

FEUILLETER →



5/ Stratégie de mobilisation des ménages et des professionnels aux échelles régionale, départementale et infra-régionale

→ Un exemple de bonnes pratiques : la mobilisation des professionnels du bâtiment

Retour d'expérience



Département : Loire-Atlantique

Pilote : CARENE (communauté d'agglomération de la région nazairienne et de l'estuaire)

Description :

Dans le cadre de sa plateforme ECORENOV, la CARENE a mis en place un ensemble d'événements et d'actions destinés à informer et à mobiliser les professionnels de la rénovation énergétique :

- les « 5 à 7 de la réno performante ». Ce sont des sessions, animées par l'opérateur Alisée et au cours desquelles interviennent 2 ou 3 experts sur une thématique donnée. Les « cafés de la réno » sont un autre moment privilégié d'information proposé aux professionnels ;
- le module de mise en relation des particuliers avec les artisans du territoire. Aujourd'hui, 46 entreprises y sont inscrites.

Par ailleurs, la CARENE est partenaire du dispositif DOREMI pour une démarche de rénovation globale et performante dans le cadre du programme FACILARENO 2. Elle a aussi une convention avec ECHOBAT, réseau d'acteurs de l'éco-construction, de l'insertion par l'activité économique et de la formation.



5/ Stratégie de mobilisation des ménages et des professionnels aux échelles régionale, départementale et infra-régionale

→ Un exemple de bonnes pratiques : le GT régional de lutte contre les pratiques frauduleuses

Retour d'expérience

Partenariat **DREAL / DREETS** qui s'est formalisé en 2020 à travers une feuille de route poursuivant 3 objectifs :

- 1/ développer les échanges d'informations entre administrations et optimiser le traitement des signalements ;
- 2/ prévenir les litiges en améliorant l'information donnée aux consommateurs ;
- 3/ créer un partenariat avec les professionnels, notamment à travers les fédérations (CAPEB, FFB).

28/01/2021 : organisation d'une première réunion rassemblant les deux réseaux (Anah : DDT/délégataires) et DDPP. Connaissance des missions respectives, définition des axes de travaux communs et échanges sur l'optimisation du traitement des signalements (cf. schéma diapo suivante).

11/05/2021 : rencontre DREAL / DREETS / Qualibat pour échanger sur les informations pouvant être partagées.

7/03/2022 : rencontre DREAL / DREETS / CAPEB / FFB

16/06/2022 : journée technique régionale de la DREETS consacrée à la rénovation énergétique avec intervention de la DREAL (Anah) pour présenter France Rénov'



5/ Stratégie de mobilisation des ménages et des professionnels aux échelles régionale, départementale et infra-régionale

→ Un exemple de bonnes pratiques : la journée régionale de sensibilisation aux matériaux bio-sourcés

Retour d'expérience

Territoire : ensemble de la région

Pilote : DREAL des Pays de la Loire

Descriptif de l'action :

Face aux changements climatiques, le recours aux matériaux bio-sourcés apparaît comme une solution d'avenir pour maîtriser durablement et efficacement l'empreinte carbone des opérations de rénovation de logements. Pour autant, ces matériaux sont souvent méconnus et encore objet de nombreux préjugés. Aussi, la DREAL des Pays de la Loire, animatrice du réseau régional Filières vertes pour la construction a organisé une journée de sensibilisation, le 29 mars 2022 à Beaucouzé (49), à destination des conseillers des espaces conseil et des opérateurs d'opérations programmées, premiers interlocuteurs des ménages. Les services habitat des DDT et des délégataires des aides à la pierre étaient également conviés.

(voir programme détaillé de la journée sur le site de la [DREAL](#))

Résultats :

Participation d'une cinquantaine de personnes dont une majorité de professionnels, conseillers des espaces conseil.



Pistes de réflexion et enjeux

1/ **Clarifier l'animation territoriale** et veiller à coordonner les instances et dispositifs aujourd'hui pilotés par la Région, la DREAL ou les DDT :

=> attentes vis-à-vis de l'Anah et du ministère en charge du logement :

- . avoir une visibilité le plus en têt possible de la feuille de route et de l'après-SARE (qui fait quoi, missions et champs d'intervention, sous quelle échéance et quelles modalités) étant entendu que, possiblement, l'extension des thématiques portées par les ECFR pourra remettre en cause les mutualisations établies entre EPCI, dans le cadre du programme SARE ;
- . pouvoir s'appuyer sur les porteurs associés chargés d'animer le niveau infra-régional ;
- . permettre qu'au-delà du tronc commun, il puisse y avoir des modalités de mise en œuvre et des objectifs différents par EPCI ;
- . faciliter et apporter de la lisibilité aux différentes comitologies compétentes en matière d'habitat ;
- . donner aux acteurs locaux les moyens de suivre leurs actions via des outils simples et interfacés et d'évaluer leurs politiques (outils et indicateurs de connaissance et observation du parc ; partage de données départementales voire intercommunales sur les CEE, le chèque énergie par exemple) ;
- . aider à avoir une connaissance de la performance énergétique du parc de logements (rôle d'appui de l'observatoire national de la rénovation énergétique) ;
- . positionner les PTRE comme porte d'entrée pour tout public sur la rénovation énergétique. Les PTRE s'appuient sur et intègrent les différents outils d'aides à l'accompagnement et aux travaux (dispositifs de l'Anah, du SARE, de la Région et des collectivités) ;

2/ Assurer une offre d'information, de conseil et d'accompagnement à l'ensemble des administrés et des copropriétés :

=> attentes vis-à-vis de l'Anah et du ministère en charge du logement :

- . proposer un financement du reste à charge de l'AMO pour les ménages les plus modestes, résidant en secteur diffus (c'est-à-dire dans une commune non couverte par une OPAH ou un PIG) ;
- . harmoniser le contenu et la valorisation des prestations d'accompagnement dans le cadre du SARE avec ceux des opérations programmées (actes A4/A4 bis) ;
- . veiller à définir le nouveau dispositif d'aides à la rénovation énergétique des copropriétés (post « MPR Copropriétés ») en cohérence avec les actes-métier SARE (notamment l'AMO – actes A4 et A4 bis) ;
- . garantir aux Espaces Conseil France Rénov' les moyens de fonctionner (formation du personnel ; accès à une information actualisée et aux dossiers MPR pour conseiller au mieux les ménages) ;
- . orienter les demandeurs appelant la plateforme nationale ou consultant le site France Rénov' vers les bons conseillers locaux ;
- . communiquer au plus tôt sur les conditions d'application de l'accompagnement obligatoire (travaux concernés) et la nouvelle procédure d'agrément des opérateurs Mon Accompagnateur Rénov'. Importance d'informer au fil de l'eau les délégations locales Anah des agréments délivrés ;
- . structurer des actions pour pallier le manque de conseillers et faciliter leur montée en compétences ;
- . clarifier les missions des Espaces France Services et veiller à la coordination de leurs interventions avec les ECFR (aide des ménages dans leurs démarches en ligne).

3/ Mobiliser les professionnels du bâtiment et les accompagner dans la montée en charge de leur activité :

=> attentes vis-à-vis de l'Anah et du ministère en charge du logement :

. inciter les artisans et les entreprises à se faire certifier RGE

→ propositions émises :

- simplifier les démarches et le dossier de demande de certification RGE ;
- accorder une compensation pour l'investissement financier et le temps consacré lors des formations à l'instar de ce qui existe dans le secteur touristique ;

. veiller à une couverture suffisante de tous les territoires en professionnels, dans les divers domaines d'intervention référencés.

. (re)donner au label RGE ses lettres de noblesse et de gage de qualité sans qu'il devienne pour les entreprises un motif de renchérissement des prix.

ANNEXES

- 1 Compléments sur les aides de l'Anah en Pays de la Loire (2021)
- 2 Focus par département
- 3 Retour détaillé des enquêtes de satisfaction auprès des usagers et auprès des conseillers ECFR

Amélioration du parc de logements privés : Intervention de l'Anah dans la région : les chiffres-clefs 2021



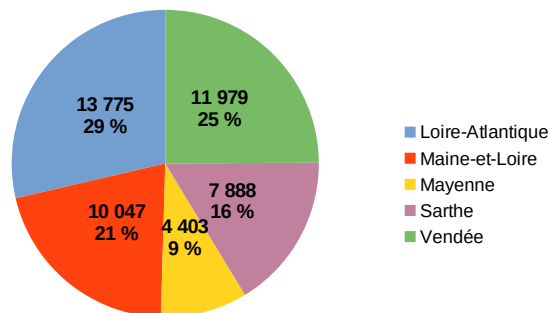
55 656 dossiers déposés dans la région depuis le 1^{er} janvier 2021 dont 1 384 de propriétaires bailleurs depuis le 1^{er} juillet

48 092 dossiers aidés dans la région (décision favorable) dont 61 % de propriétaires modestes ou très modestes

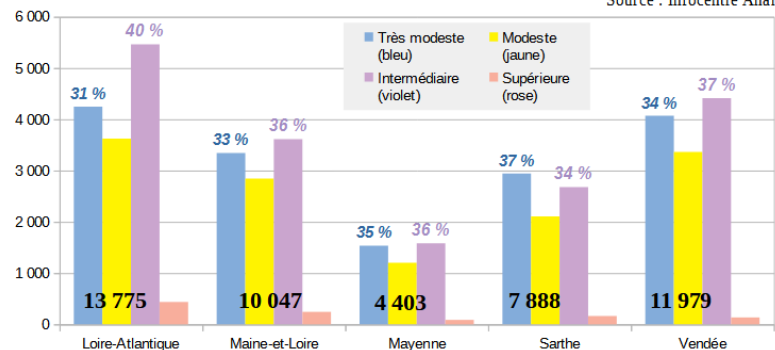
128,4 M€ de subvention attribuée soit en moyenne **2 670 €** /dossier

27 % de couverture des dépenses de travaux en moyenne

Répartition des dossiers financés par département en 2021



Répartition des dossiers financés en 2021 par département et par profil de ménages

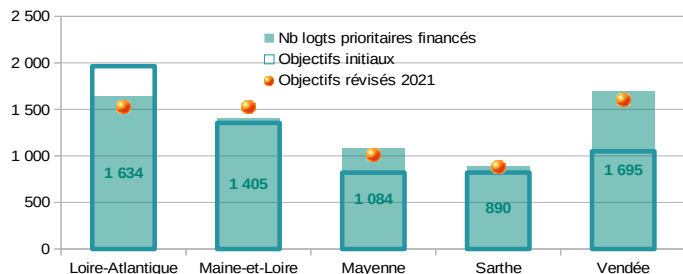


Amélioration du parc de logements privés : Intervention de l'Anah dans la région : les chiffres-clefs 2021 de la programmation régionale

6 708 logements aidés pour la réalisation de travaux
+ 28 % du volume de logements aidés par rapport à 2020.

Objectifs régionaux dépassés (taux de réalisation des objectifs initiaux : 113%)

Nombre de logements financés en 2021 par département
(toutes thématiques d'intervention de l'Anah)



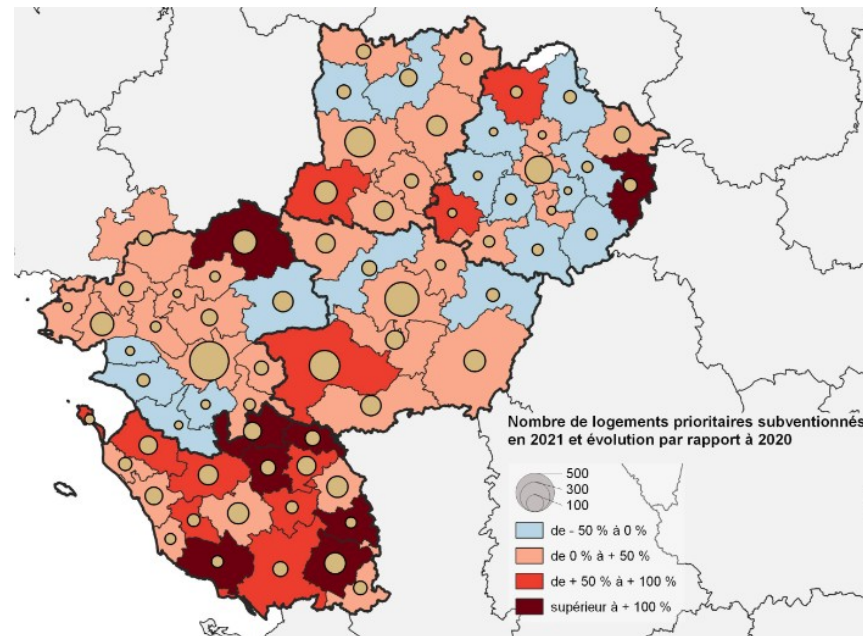
21 389 €
de travaux
par logt



+ 7 % / 2020

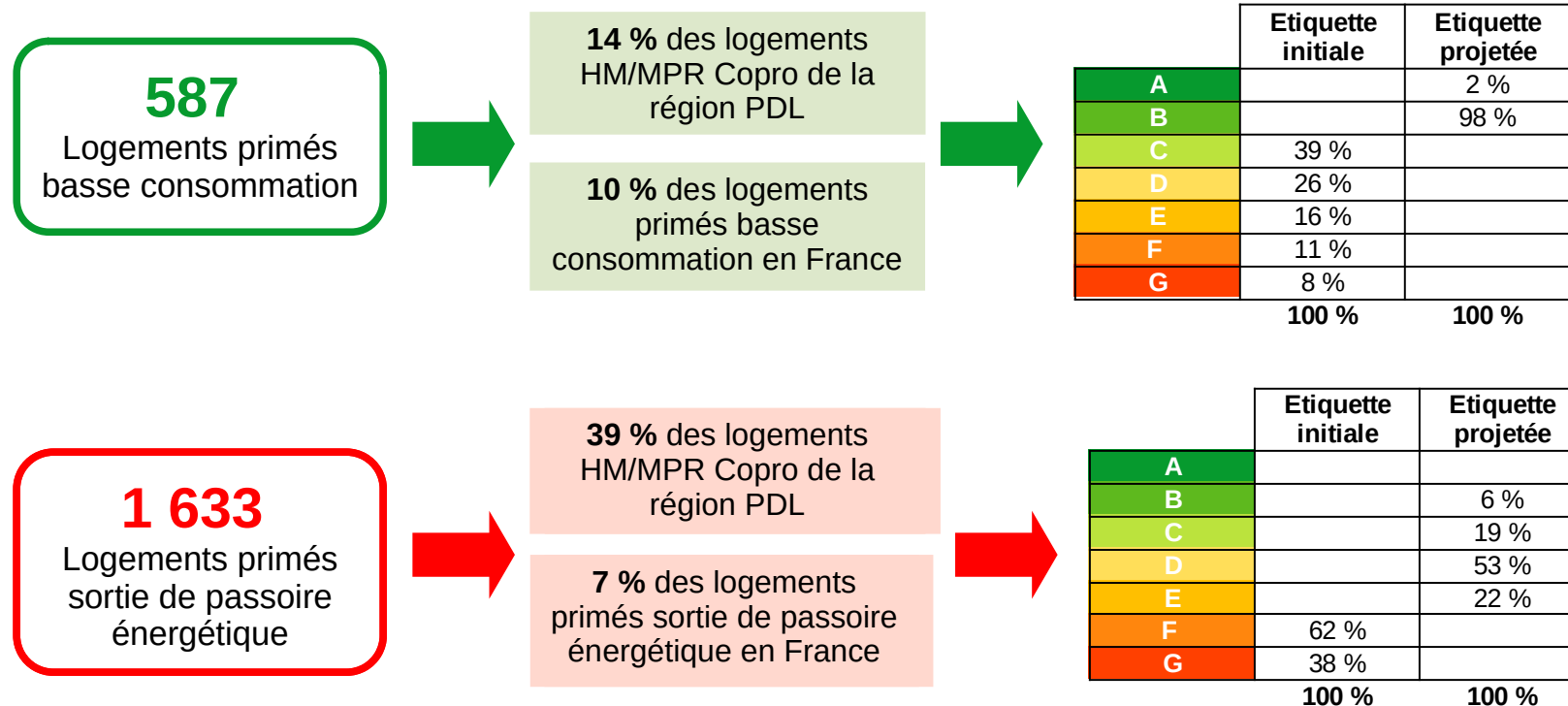
10 909 €
d'aides
par logt

+ 17 % / 2020



3/4 des logements se situent en secteur programmé (OPAH/PIG)

→ Des **rénovations globales et de qualité** qui participent aux enjeux du Plan Climat et à la lutte contre les passoires énergétiques

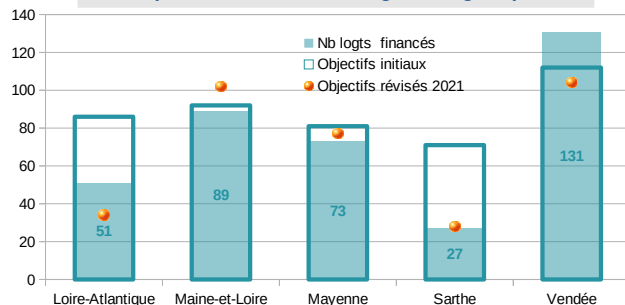


Amélioration du parc de logements privés : Intervention de l'Anah dans la région : la lutte contre l'habitat indigne et dégradé dans la programmation régionale

371 logements financés en 2021
+ 28 % du volume de logements aidés par rapport à 2020.

Objectifs régionaux remplis à 84 %

Nombre de logements financés en 2021 par département
(lutte contre l'habitat indigne et dégradé)



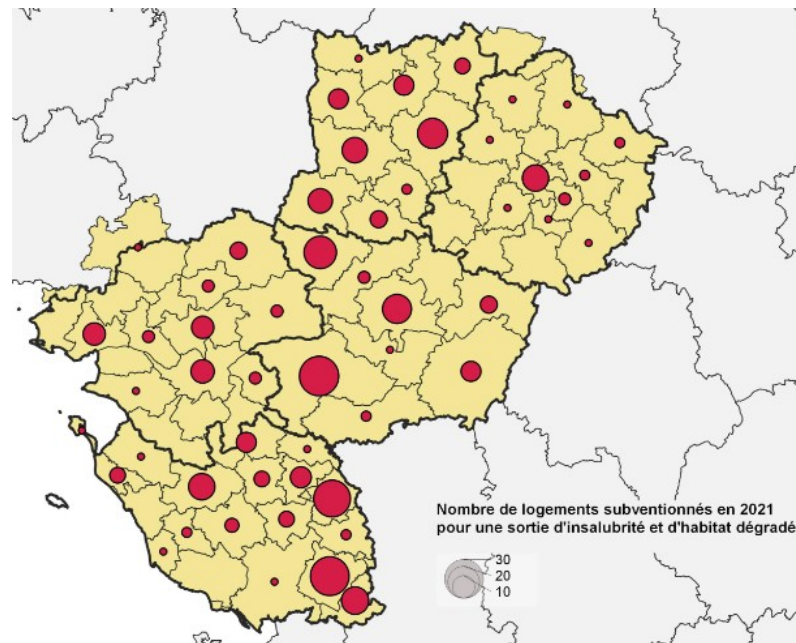
66 348 €
de travaux
par logt

+ 10 % / 2020



27 255 €
d'aides
par logt

+12 % / 2020

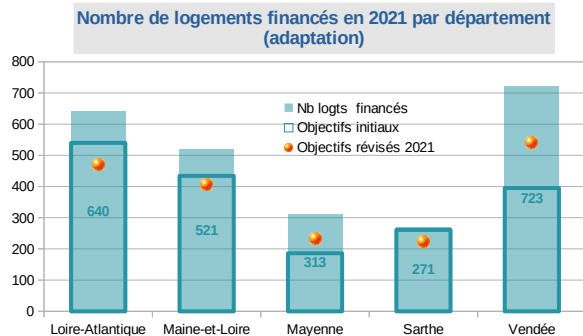


Plus d'un tiers des réalisations situées dans le périmètre du territoire de gestion du Département de la Vendée (délégataire des aides à la pierre).

Amélioration du parc de logements privés : Intervention de l'Anah dans la région : l'adaptation à la perte d'autonomie dans la programmation régionale

2 468 logements financés en 2021
+ 48 % du volume de logements aidés par rapport à 2020.

Objectifs régionaux dépassés (taux de réalisation des objectifs initiaux de 136%)



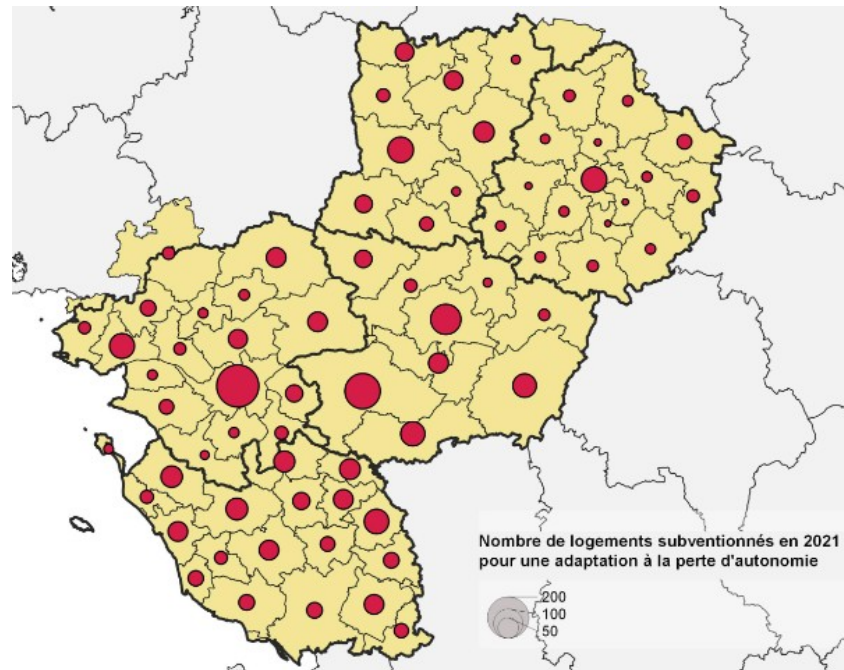
7 089 €
de travaux
par logt

Stable / 2020



2 807 €
d'aides
par logt

+2 % / 2020



Amélioration du parc de logements privés : Intervention de l'Anah dans la région : la réhabilitation des copropriétés dans la programmation régionale

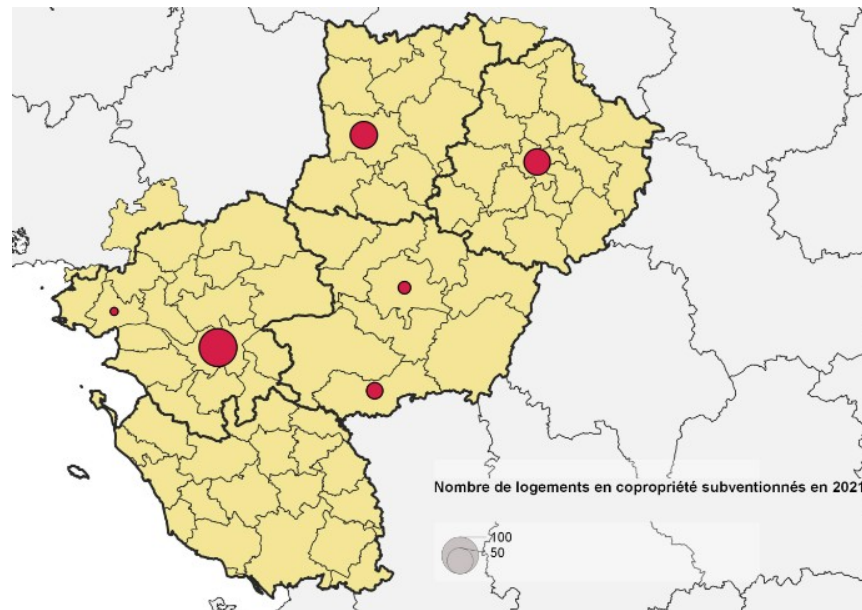
251 logements financés en 2021 répartis dans 9 copropriétés. Progression significative par rapport à 2020 (4 logements)

Taux de réalisation de 30 % des objectifs initiaux

8 des 9 copropriétés subventionnées ont bénéficié de la nouvelle aide MPR Copropriétés pour la rénovation énergétique, instaurée en 2021 :

- . 5 copropriétés situées en Loire-Atlantique dont 4 dans le périmètre de Nantes Métropole et 1 dans le périmètre de la CARENE ;
- . 2 en Maine-et-Loire dont 1 à Angers et 1 à Cholet ;
- . 1 en Mayenne à Laval.

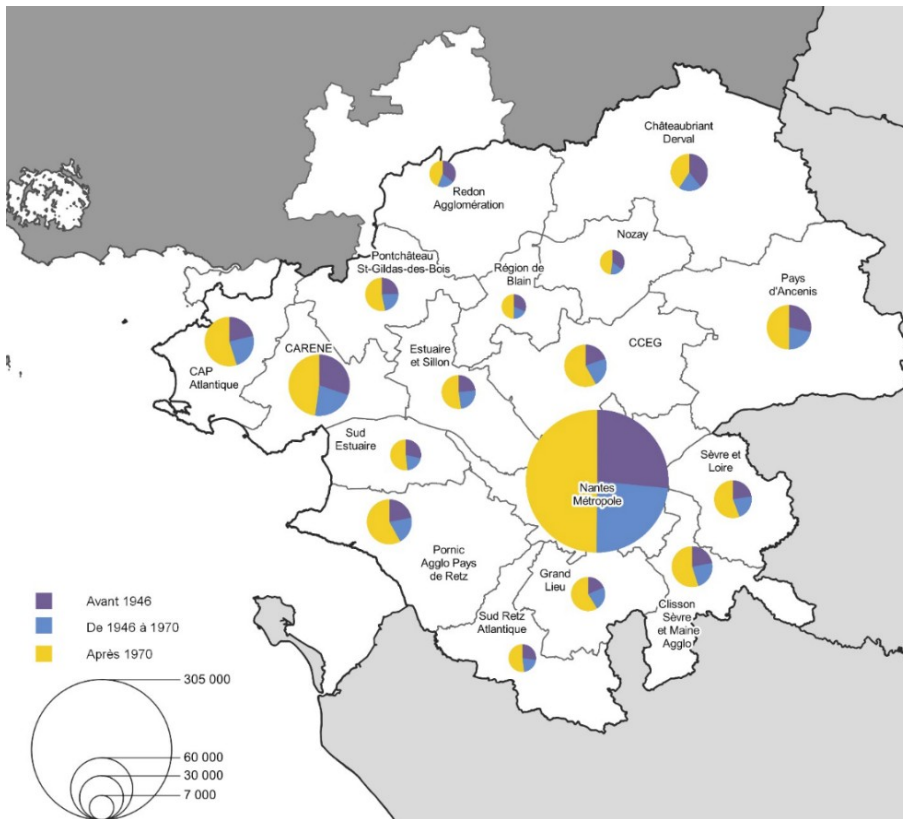
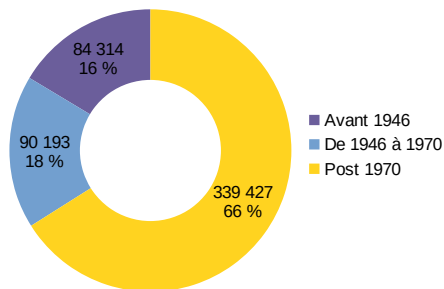
Une dernière copropriété au Mans a été aidée au titre des copropriétés fragiles



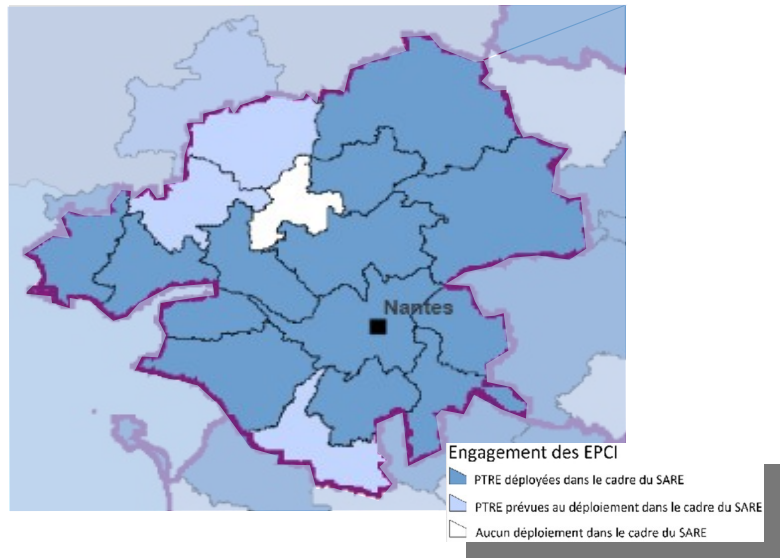


Focus sur le département de la Loire-Atlantique

Répartition des RP du parc privé par période de construction
(source INSEE - 2018)

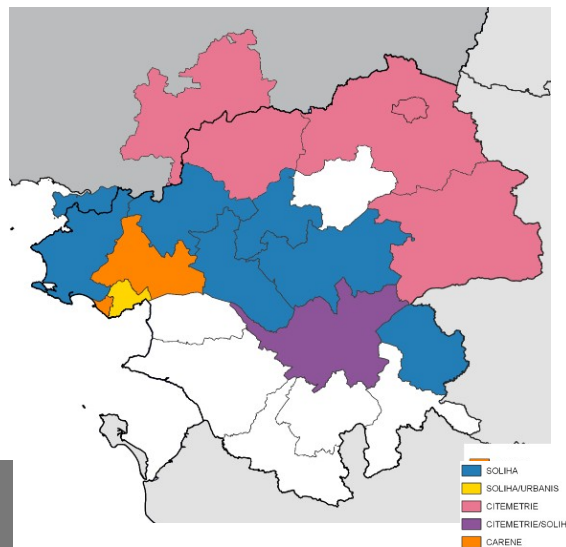


Territoires engagés dans le programme SARE et perspectives de déploiement au 1^{er} juin



- **13 intercommunalités** sont engagées dans le programme SARE (13 plateformes créées) ;
- taux de couverture de **93 % de la population de la Loire-Atlantique**

Carte des programmes Anah actifs et opérateurs



Particularité :

Un département couvert majoritairement par des PIG intercommunaux (et non des OPAH).

Plusieurs d'entre eux ont été prorogés en 2022, pour une année, en vue de préparer concomitamment la création d'un espace conseil France Rénov' et la mise en place d'une OPAH voire une OPAH-RU en lien avec les politiques de revitalisation des centres anciens.

4 autres PIG en préparation dont 1 PIG départemental de lutte contre l'habitat indigne et 3 PIG intercommunaux : PIG CC Nozay, PIG PETR Pays de Retz et PIG Clisson Sèvre Maine Agglo.

Trois territoires délégataires des aides à la pierre (dont les aides Anah) : Nantes Métropole, la CARENE et, depuis le 1^{er} janvier 2022, le Département.

Le territoire de gestion de Nantes Métropole :

- . [Maison de l'habitant](#), ouverte en 2017, à l'ensemble des habitants des 24 communes de la métropole et ayant pour objet d'informer sur l'ensemble des thématiques liées au logement (coordination par l'ADIL). Cet espace a fait l'objet d'une convention SARE avec la Région et est référencé dans la BDD France Rénov' ;
- . 2 PIG en place depuis fin 2020 et courant jusqu'à fin 2025 : l'un, ciblé sur la rénovation énergétique des ménages et l'autre, sur l'amélioration des logements en copropriétés ;
- . 1 POPAC (programme opérationnel de prévention et d'accompagnement des copropriétés), lancé en décembre 2021 pour 3 ans, à l'échelle de la métropole (24 communes).

Le territoire de gestion de la CARENE :

- . plateforme [Ecorenov'](#) préexistante, ouverte à l'ensemble des habitants des 10 communes de l'agglomération et ayant pour objet d'informer les propriétaires, les locataires et les copropriétaires sur les travaux et les aides financières. Cet espace a fait l'objet d'une convention SARE avec la Région et est référencé dans la BDD France Rénov' ;
- . 1 PIG intercommunal en place, jusqu'à fin 2022 + OPAH copropriétés en difficulté « Action Coeur de Ville », circonscrite au centre-ville de St Nazaire.

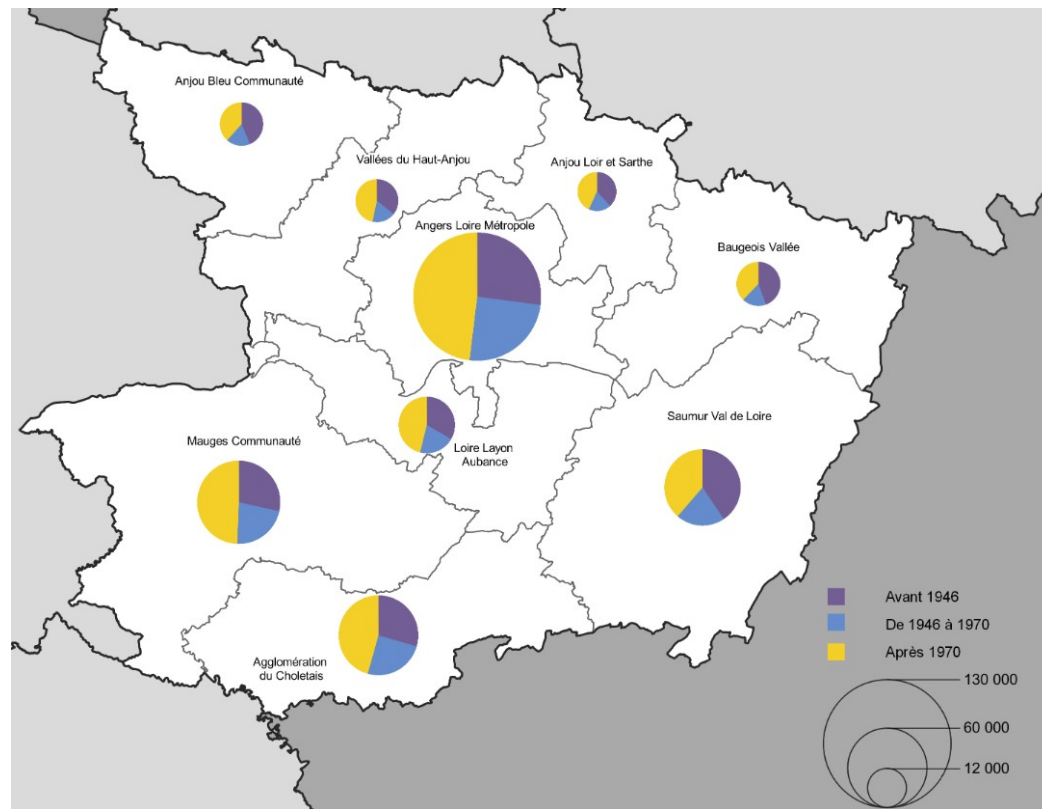
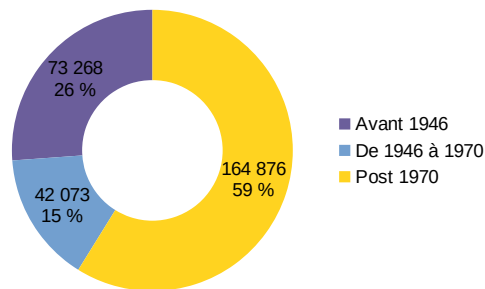
Le territoire de gestion du Département de la Loire-Atlantique :

- . 1 PIG départemental de lutte contre l'habitat indigne en préparation ;
- . 1 OPAH Action Coeur de Ville, portée par la CC Châteaubriant Derval (2020-2025), coordonnée avec la [Maison de l'habitat](#), espace France Rénov'
- . 6 PIG intercommunaux actifs dont 2 intervenant en articulation avec des espaces conseil France Rénov' :
 - > CC Erdre et Gesvres : PIG jusqu'à fin 2022 + plateforme [SERENHA](#) pour informer et accompagner à la réalisation de travaux de rénovation énergétique ;
 - > CC Estuaire et Sillon : PIG jusqu'à fin 2022 + espace « [Conseil habitat](#) » pour des informations sur diverses thématiques liées à l'habitat (rénovation mais aussi cadastre solaire, conseil juridique, location ou accession à la propriété). Mise en place d'un programme d'animations (conférences, ateliers) et présence hors les murs pour aller au devant des habitants et leur faire connaître le service.

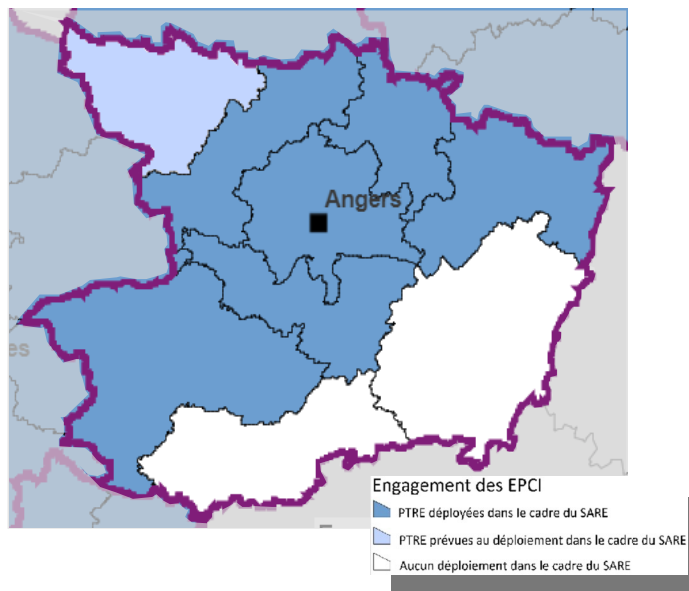


Focus sur le département de Maine-et-Loire

Répartition des RP du parc privé par période de construction
(source INSEE - 2018)

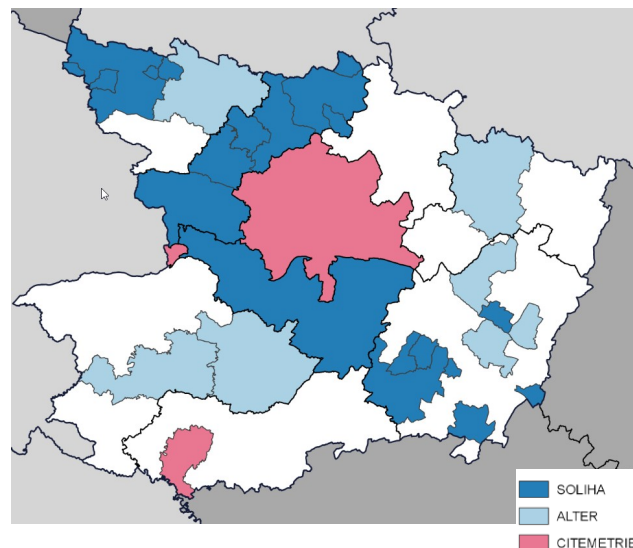


Territoires engagés dans le programme SARE et perspectives de déploiement au 1^{er} juin



- 6 intercommunalités sont engagées dans le programme SARE (6 plateformes créées) ;
- taux de couverture de 70 % de la population du département

Carte des programmes Anah actifs et opérateurs



Particularités :

. Un département maillé en intégralité en dispositifs opérationnels Anah. Pas de secteur « diffus » du fait de l'existence de 2 PIG départementaux ;

. Un département comptant le plus grand nombre d'OPAH-RU, de revitalisation de centres anciens, actives (11 des 14 OPAH sont de type RU).

Deux territoires délégataires des aides à la pierre (dont les aides Anah) : Angers Loire Métropole et le Département de Maine-et-Loire.

Angers Loire Métropole :

- . plateforme [Mieux chez moi](#), ouverte à l'ensemble des habitants des 29 communes de l'agglomération et ayant pour objet d'informer et d'accompagner les propriétaires et copropriétaires dans leur projet de rénovation énergétique. Cet espace a fait l'objet d'une convention SARE avec la Région et est référencé dans la BDD France Rénov' ;
- . 1 OPAH en place jusqu'à fin 2022 et appelée à être prorogée de deux années (volet copropriétés).

Le territoire de gestion du Département de Maine-et-Loire :

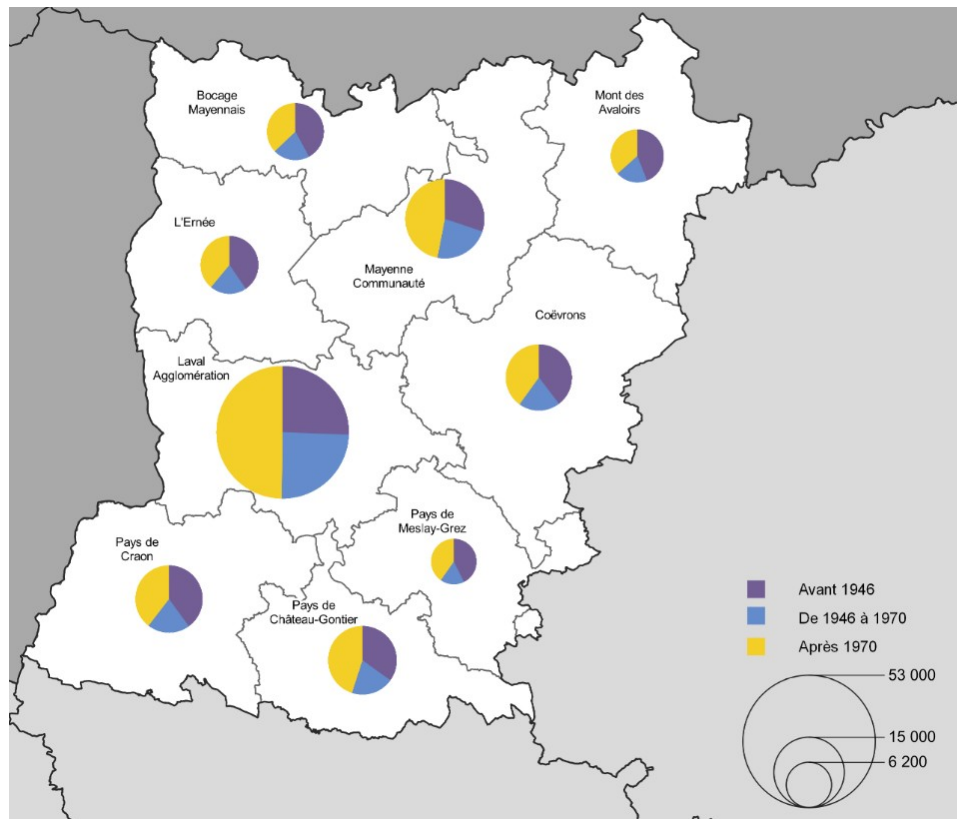
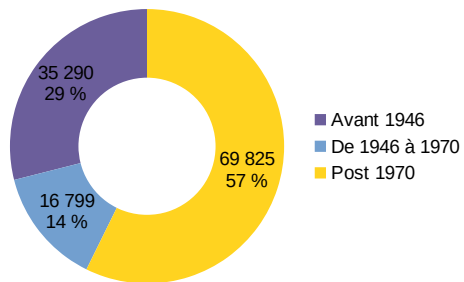
- . 1 PIG départemental de lutte contre l'habitat indigne et dégradé (2021-2025) + 1 PIG départemental rénovation énergétique et adaptation arrivant à échéance en août 2022.
- . 13 OPAH sous maîtrise d'ouvrage intercommunale dont 11 de type RU. A noter qu'actuellement Mauges Communauté pilote une étude pré-opérationnelle qui doit aboutir, d'ici le 1^{er} janvier 2024, au déploiement d'une OPAH à l'échelle intercommunale et de plusieurs OPAH-RU sur des périmètres restreints (définition en cours de ces périmètres).
- . La CC Anjou Loir et Sarthe est la seule des 8 EPCI à ne pas porter de programmes Anah.

> CC Mauges Communauté : 2 OPAH-RU en articulation avec la [Maison de l'habitat](#), espace conseil France Rénov', ouvert aux propriétaires, aux locataires et aux entreprises.

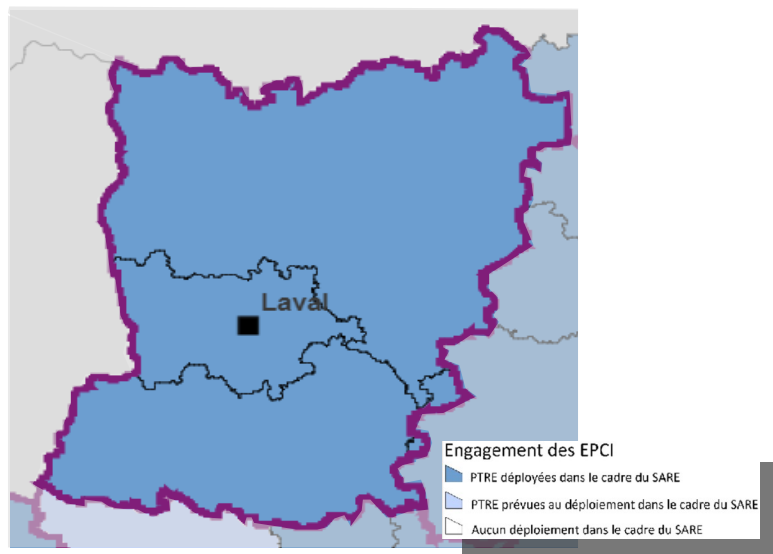


Focus sur le département de Mayenne

Répartition des RP du parc privé par période de construction
(source INSEE - 2018)

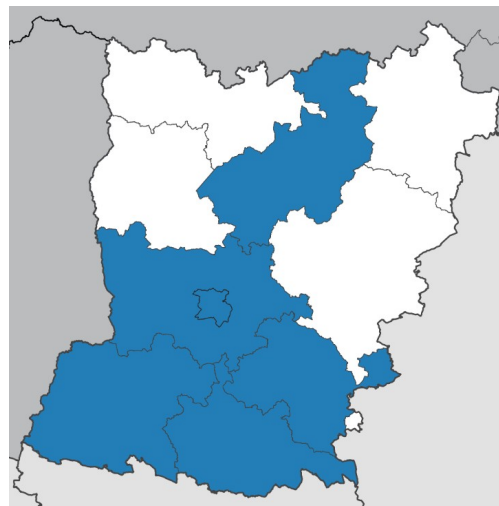


Territoires engagés dans le programme SARE et perspectives de déploiement au 1^{er} juin



- 9 intercommunalités sont engagées dans le programme SARE (3 plateformes créées) ;
- taux de couverture de 100 % de la population du département

Carte des programmes Anah actifs et opérateurs



Particularités :

- . Un département maillé exclusivement par des OPAH intercommunales ;
- . Un département avec un opérateur Anah unique : SOLIHA.

Deux territoires délégataires des aides à la pierre (dont les aides Anah) : Laval Agglomération et le Département de la Mayenne

Laval Agglomération :

- . **Maison de l'habitat** ouverte à l'ensemble des habitants des 34 communes de l'agglomération et ayant pour objet d'informer et d'accompagner les propriétaires et copropriétaires dans leur projet de rénovation (y compris lors d'une accession). Cet espace a fait l'objet d'une convention SARE avec la Région et est référencé dans la BDD France Rénov' ;
- . 2 OPAH en place jusqu'à fin 2024 dont 1 OPAH-RU Action Coeur de Ville sur le centre ancien de Laval.

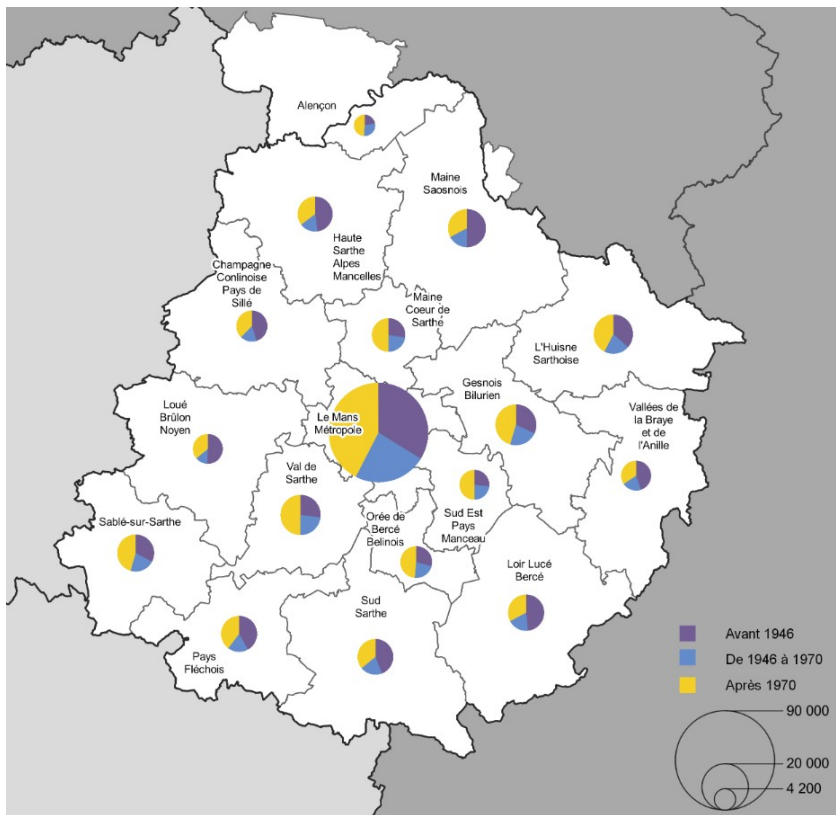
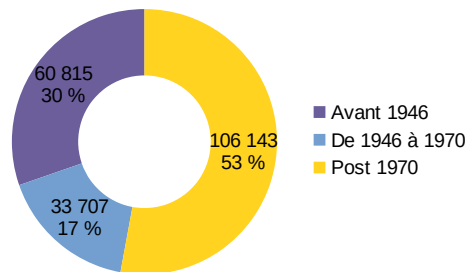
Le territoire de gestion du Département de la Mayenne :

- . Pas de reconduction du PIG départemental LHI (problématique appelée à être portée dans les futures OPAH intercommunales) ;
- . 4 OPAH en place dont 3 arrivant à échéance fin 2022 : CC Pays de Craon, CC Château Gontier et CC Pays Meslay-Grez. Des projets d'OPAH-RU Petites Villes de Demain devaient prendre la suite en 2022 mais sont reportés en 2023 ;
- . Projets d'OPAH PVD (voire d'OPAH-RU) pour le Bocage Mayennais, Ernée, Coëvrons et Mont des Avaloirs.
 - > GAL Sud Mayenne (CC Pays de Craon, Pays de Château Gontier et Meslay-Grez) : service « **Destination Réno BBC2** » en place depuis septembre 2021, pour informer et accompagner tous les propriétaires dans leurs travaux de rénovation énergétique

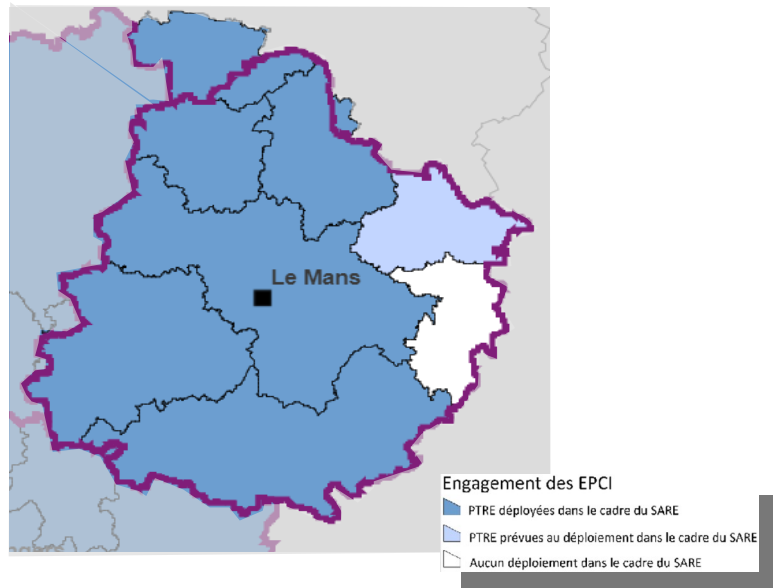


Focus sur le département de Sarthe

Répartition des RP du parc privé par période de construction
(source INSEE - 2018)

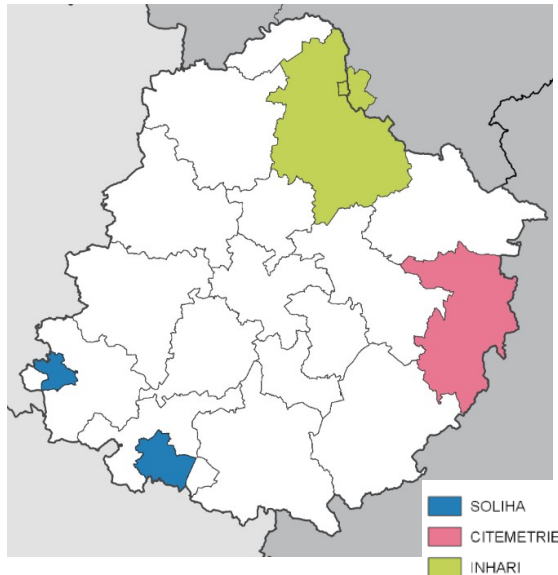


Territoires engagés dans le programme SARE et perspectives de déploiement au 1^{er} juin



- 15 intercommunalités sont engagées dans le programme SARE (5 plateformes créées) ;
- taux de couverture de 92 % de la population du département

Carte des programmes Anah actifs et opérateurs



Particularités :

.Un département aujourd'hui faiblement maillé en opérations programmées et exclusivement en opérations sous maîtrise d'ouvrage intercommunale. Mais, plusieurs projets en cours dont le lancement en septembre d'un PIG départemental LHI/TD ;

. Absence d'ADIL et de syndicat d'énergie.

Deux territoires délégataires des aides à la pierre (dont les aides Anah) : Le Mans Métropole et le Département de la Sarthe

Le Mans Métropole :

- . Plateforme SURE (service unique de la rénovation énergétique), lancée en avril 2022 et ouverte aux habitants de l'ensemble du Pays du Mans (LMM + 5 intercommunalités). Cet espace a fait l'objet d'une convention SARE avec la Région et est référencé dans la BDD France Rénov' ;
- . Dispositifs opérationnels en réflexion : relance du PIG Pays de LMM : 1^{er} semestre 2023

Parole de territoire :

« La plateforme SURE a été construite à l'échelle des 6 intercommunalités du Pays du Mans dans le cadre du programme SARE, pour répondre à l'ambition de rénovation énergétique.

Le glissement qui s'opère vers la rénovation de l'habitat (et non seulement rénovation énergétique), si elle est pertinente et opportune sur le fond, oblige à revoir les dispositifs à l'échelle de chaque territoire et pourrait remettre en cause les mutualisations qui se sont mises en place entre une ou plusieurs intercommunalités. Si les thématiques viennent à s'étendre, aucune certitude qu'une telle mutualisation reste pertinente et soit validée par les élus.

Aussi, la communication nationale apparaît prématurée alors que reste à construire l'offre de services, toutes thématiques et tous publics. Il faudrait que le site Internet France Rénov' précise qu'à ce jour, le guichet unique existant ne couvre que le champ de la rénovation énergétique.

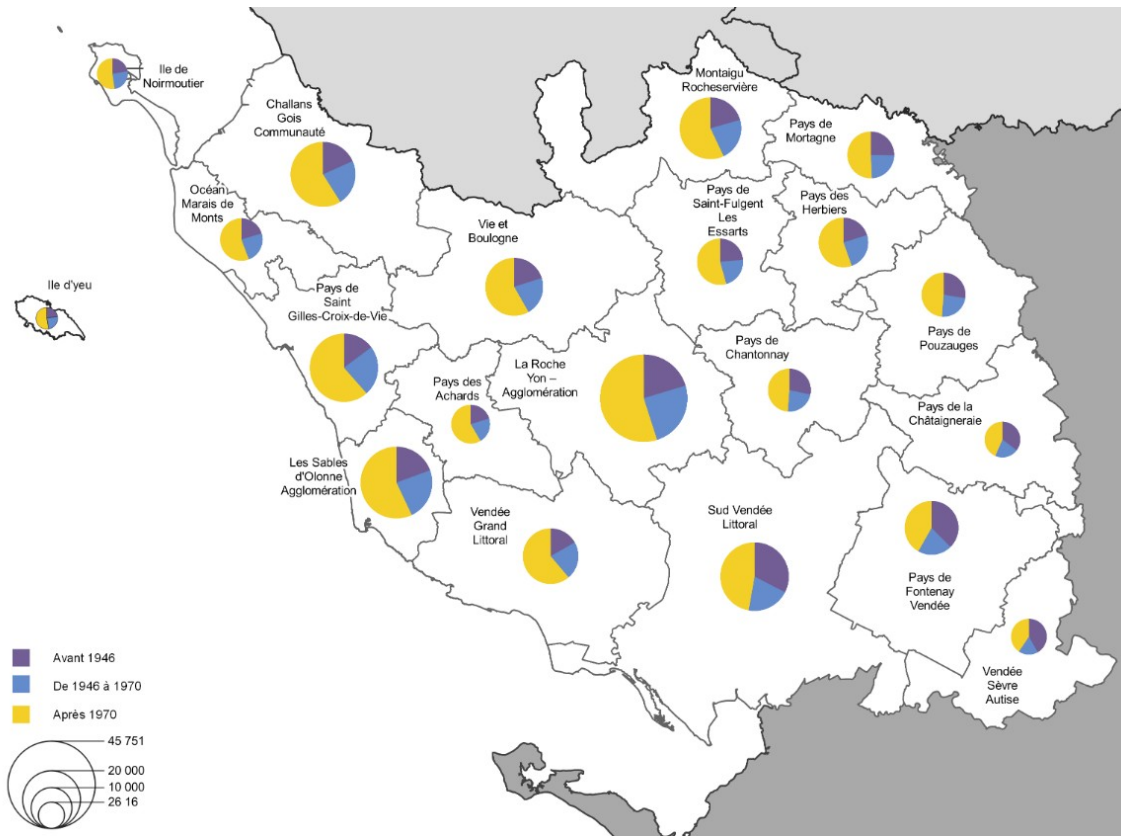
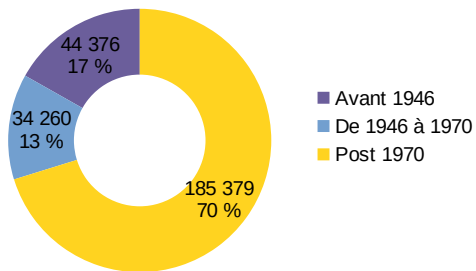
Le territoire de gestion du Département de la Sarthe :

- . OPAH en place dont 3 OPAH-RU actives :
 - > 2 sur les centres anciens de villes lauréates du plan ACV : Sablé-sur-Sarthe et La Flèche ;
 - > 1 sur le centre ancien de Mamers, ville lauréate PVD, la CC Maine Saosnois ayant par ailleurs une OPAH classique à l'échelle des 51 communes de son territoire.
- . Etudes pré-opérationnelles de dispositifs d'amélioration de l'habitat lancées dans 2 CC (CC Sud Sarthe et CC Loir-Lucé-Bercé) et sur le territoire du Pays du Mans, hors LMM (en cours de réflexion pour un PIG). A venir 4 autres études pré-opérationnelles (CC Loué-Brûlon-Noyen, CC Pays Sabolien, CC Haute Sarthe Alpes Mancelles et CC Val de Sarthe).
- . Lancement d'un nouveau PIG départemental LHI/TD à l'été 2022.

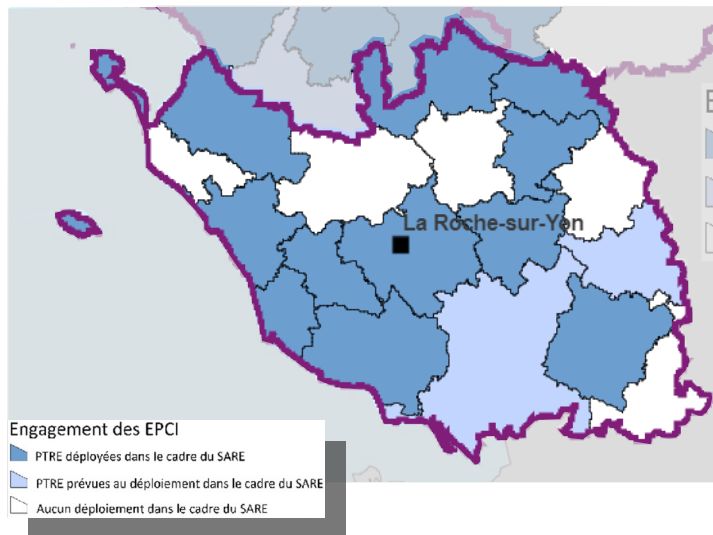


Focus sur le département de Vendée

Répartition des RP du parc privé par période de construction
(source INSEE - 2018)

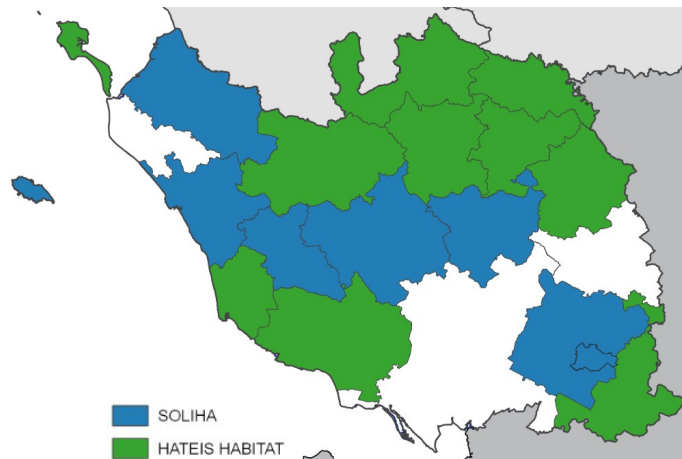


Territoires engagés dans le programme SARE et perspectives de déploiement au 1^{er} juin



- ➔ **13 intercommunalités** sont engagées dans le programme SARE (*13 plateformes créées*) ;
- ➔ taux de couverture de **70% de la population du département**

Carte des programmes Anah actifs et opérateurs



Particularités :

Un département presque intégralement couvert par des OPAH intercommunales (projets 2023 pour les deux EPCI aujourd'hui sans programme : CC Sud Vendée Littoral et CC La Châtaigneraie) ;

. La mise en place simultanée d'OPAH et de PTRE / espaces conseil France Rénov'.

Deux territoires délégataires des aides à la pierre (dont les aides Anah) : La Roche-sur-Yon Agglomération et le Département de la Vendée

La Roche-sur-Yon Agglomération :

- . guichet unique ouvert aux habitants de l'ensemble de l'agglomération pour tout projet de rénovation énergétique. Cet espace a fait l'objet d'une convention SARE avec la Région et est référencé dans la BDD France Rénov' ;
- . 1 OPAH active jusqu'à fin 2023.

Le territoire de gestion du Département de la Vendée :

- . Un PIG départemental lutte contre l'habitat indigne et dégradé jusqu'à fin 2023 ;
 - . 15 OPAH sous maîtrise d'ouvrage intercommunale dont une qui se termine en 2022 (OPAH Vie et Boulogne). Toutes sont adossées à des plateformes d'information, de conseil et d'accompagnement. 3 plateformes, hors conventionnement SARE, mais référencées France Rénov' (CC Vie et Boulogne, CC St Fulgent les Essarts et CC Pays de Pouzauges).
- => 1 territoire sans OPAH ni plateforme : CC Océan Marais de Monts

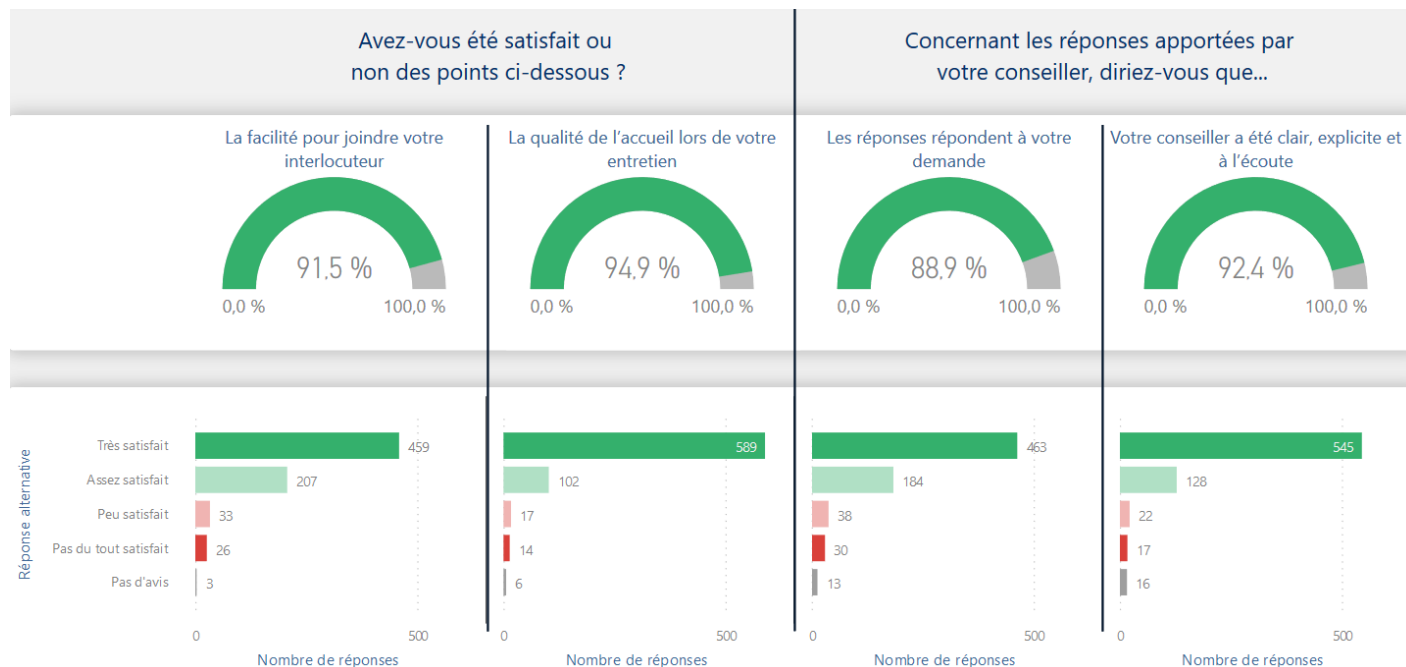
Suivi de la qualité du service

→ Analyse des réponses aux enquêtes de satisfaction et passage à l'action adressées aux usagers accompagnés (année 2021)

Sur les 26 308 ménages ayant répondu, 728 vivent en PDL dont 718 en logements individuels et 10 en copropriétés.



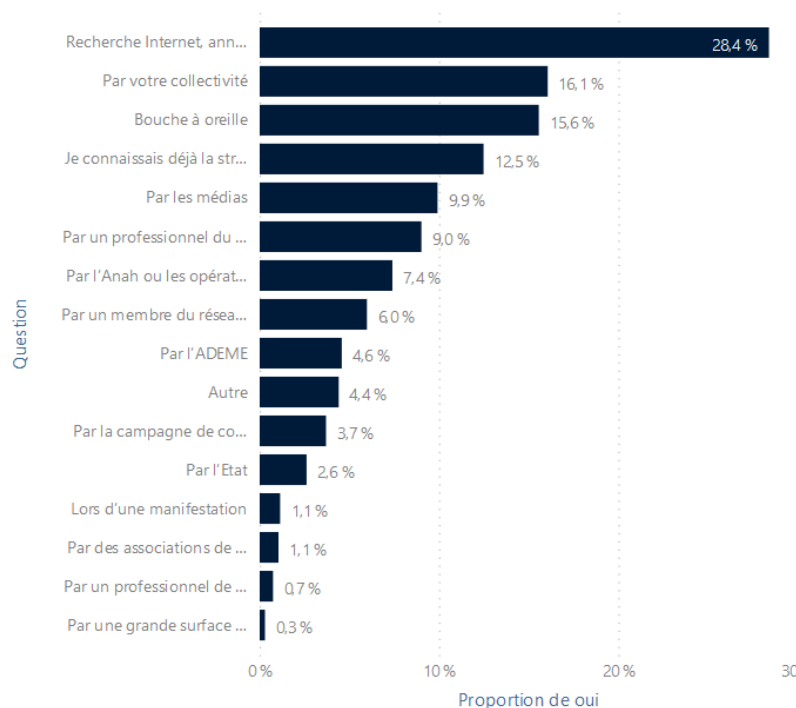
Taux de satisfaction globale de **90,8 %** (identique au taux national)



Taux régionaux de satisfaction en moyenne plus élevés dans les différents items considérés.

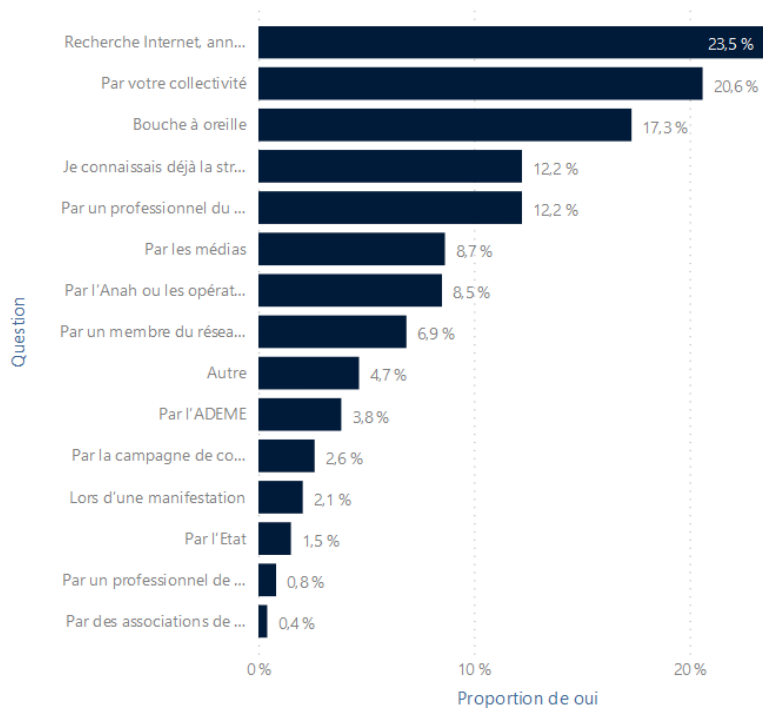
Comment avez-vous connu l'Espace Conseil ?

France



Comment avez-vous connu l'Espace Conseil ?

Pays de la Loire



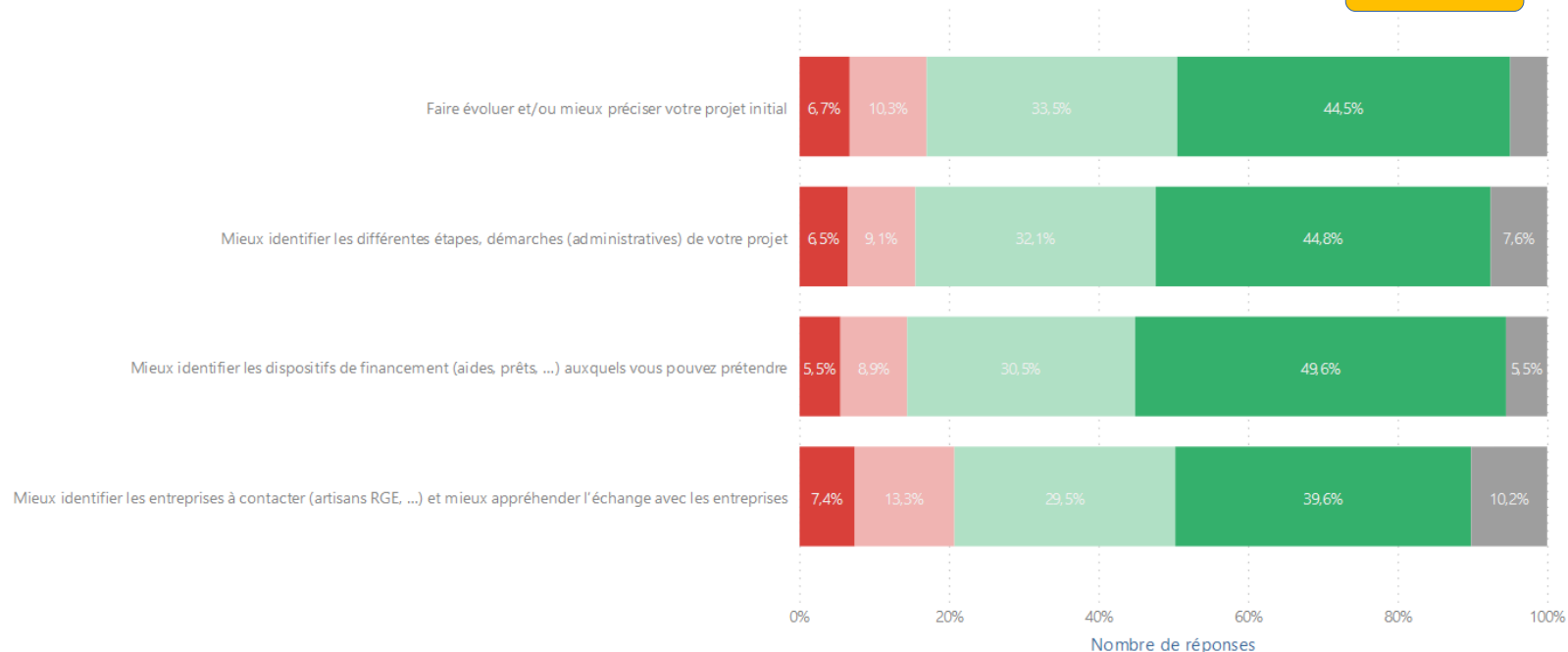
Comparatif permettant de mettre en évidence quelques spécificités régionales et notamment, le rôle plus important joué par les collectivités locales (20,6 % soit + 4,5 pts par rapport au national), par les professionnels du bâtiment (12,2 % soit + 3,2 pts) ou le bouche à oreille (17,3 % soit + 1,7 pt) dans la connaissance des Espaces Conseil.

Suite à votre contact avec l'espace conseil FAIRE, diriez-vous que cet échange vous a permis de...

Réponse ● Non, pas du tout ● Non, pas vraiment ● Oui, plutôt ● Oui, tout à fait ● Sans objet/Ne sait pas

Pays de la Loire

Question (détail)



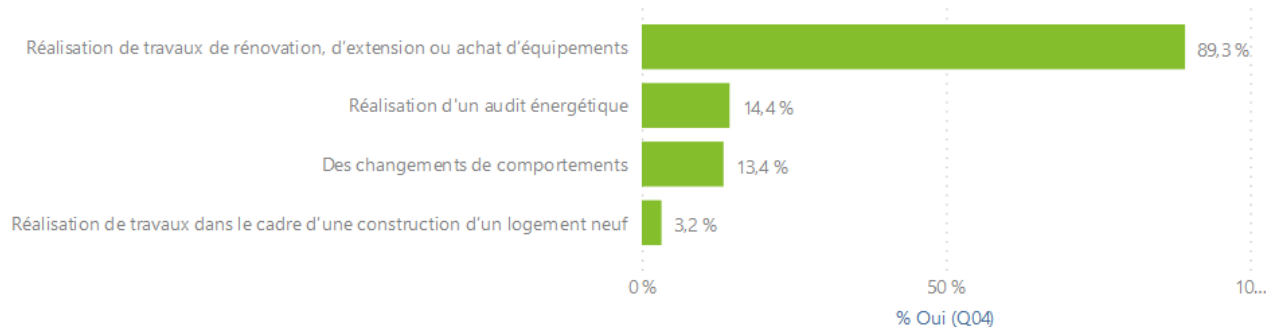
De manière générale, l'intervention des Espace Conseil a eu un impact positif, une majorité de ménages se disant plutôt satisfaits à très satisfaits dans la région Pays de la Loire. A noter toutefois que les niveaux de satisfaction sont légèrement en dessous des niveaux observés au national.

Sur les 13 314 ménages ayant répondu à cette seconde partie d'enquête, 623 vivent en PDL dont 613 en logements individuels et 10 en copropriétés.

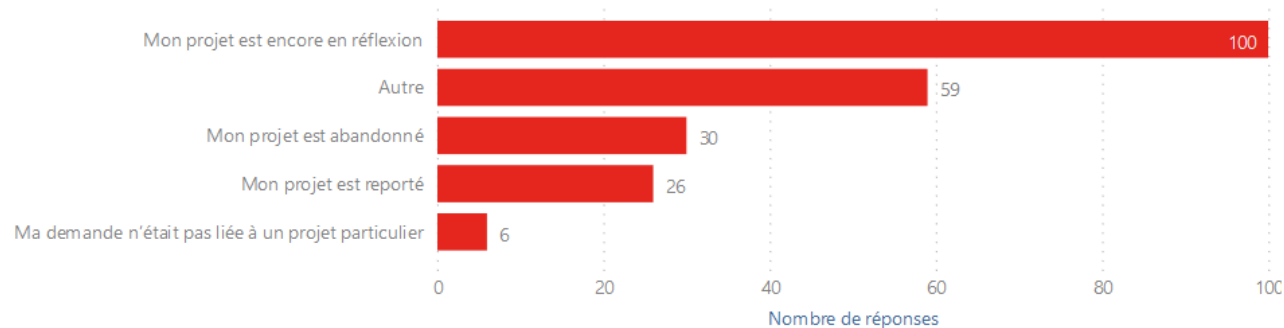
Taux de passage à l'acte après conseil de **64,5 %** (+3,3 pts par rapport au taux national)

Détail des actions entreprises (% de oui)

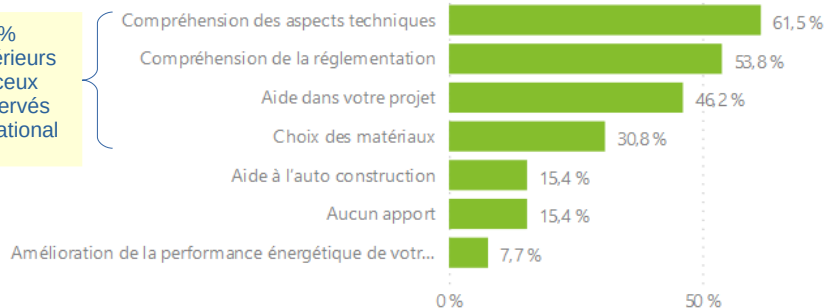
Pays de la Loire



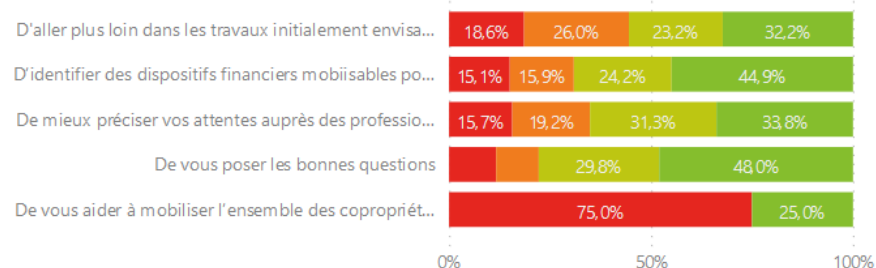
Raisons d'absence d'actions



%
supérieurs
à ceux
observés
au national



Concernant le conseil apporté, diriez-vous qu'il vous a permis...

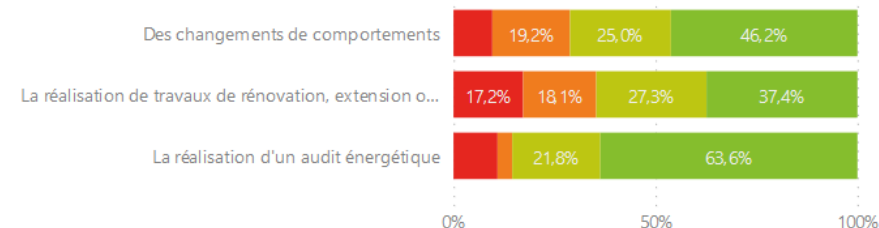


Réponse ● Non pas du tout ● Non pas vraiment ● Oui partiellement ● Oui tout à fait

Parmi les phrases suivantes, laquelle correspond le mieux à votre situation, à propos des travaux permettant de réaliser des économies d'énergie dans votre logement/copropriété ?



Diriez-vous que votre contact avec l'espace conseil FAIRE, a contribué à votre décision pour...

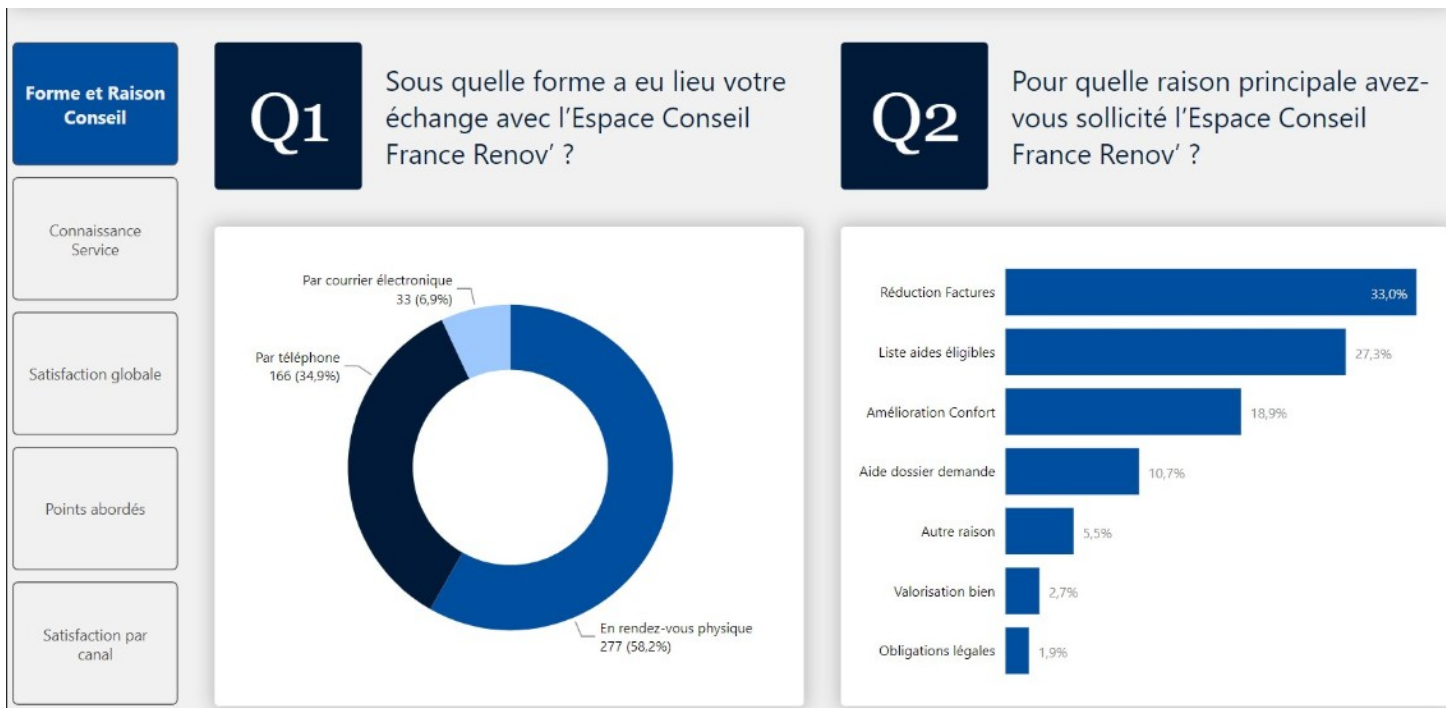


Réponse ● Non pas du tout ● Non pas vraiment ● Oui partiellement ● Oui tout à fait

Plus forte part de ménages déclarant des changements de comportement (+ 6 pts) par rapport à la tendance nationale. A l'inverse, ils sont proportionnellement moins nombreux (- 5 pts) à répondre que cela a contribué à la réalisation de travaux

Suivi de la qualité du service

→ Analyse des réponses aux enquêtes de satisfaction réalisées depuis le **1^{er} janvier 2022 et jusqu'à début mai 2022** en Pays de la Loire (476 réponses collectées et analysées)



Plébiscite du contact direct, dans un lieu physique ou par téléphone

Forme et Raison
Conseil

Connaissance
Service

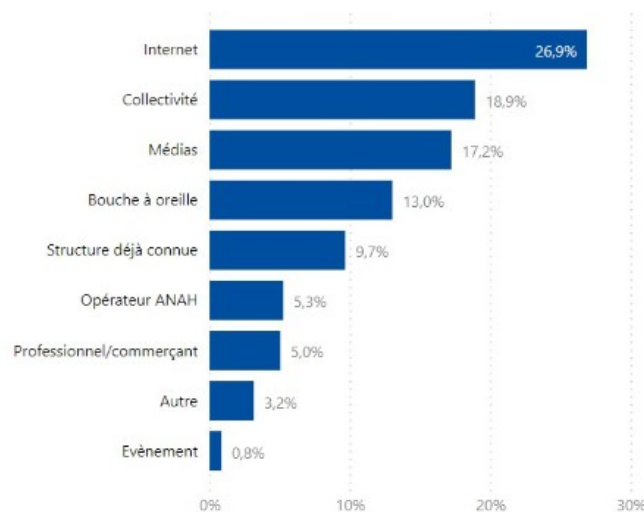
Satisfaction globale

Points abordés

Satisfaction par
canal

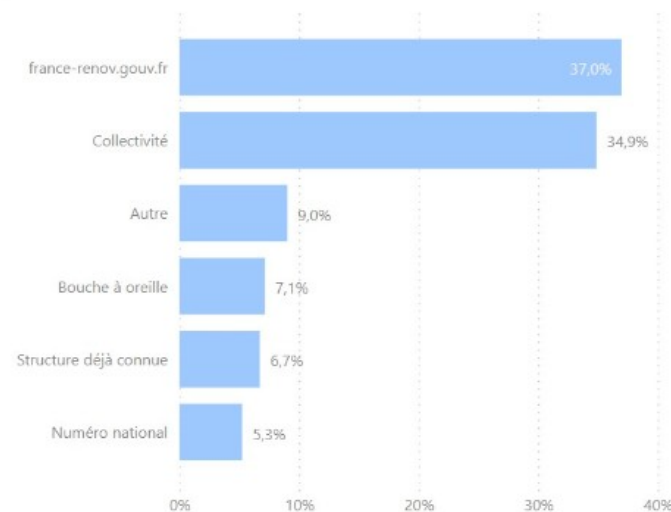
Q3

Comment avez-vous eu connaissance
de l'offre de conseil public sur la
rénovation des logements portée par
les Espaces Conseil France Renov' ?



Q4

Comment avez-vous trouvé les
coordonnées de votre Espace
Conseil France Renov' ?



Si Internet reste le premier canal cité, les collectivités locales confirment, dans cette nouvelle enquête, leur rôle majeur dans la promotion du service public.

Forme et Raison
ConseilConnaissance
Service**Satisfaction
globale**

Points abordés

Satisfaction par
canal**Q6**

Globalement, quel est votre niveau de satisfaction quant à votre entretien avec votre Conseiller France Renov' ?

Score de satisfaction

3,5 /4
en moyenne

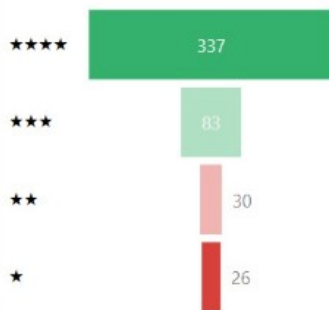
% Satisfaits



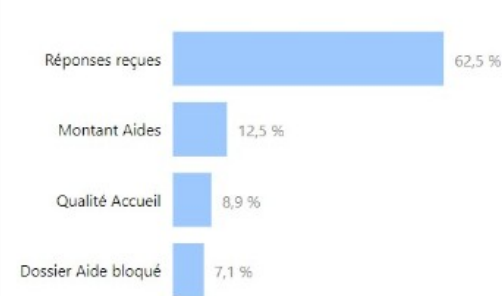
% Insatisfaits



Répartition des notes de satisfaction



Insatisfait à cause de ...

**Q7**

Recommanderiez-vous les Espaces Conseil France Renov' et le service qu'ils proposent ?

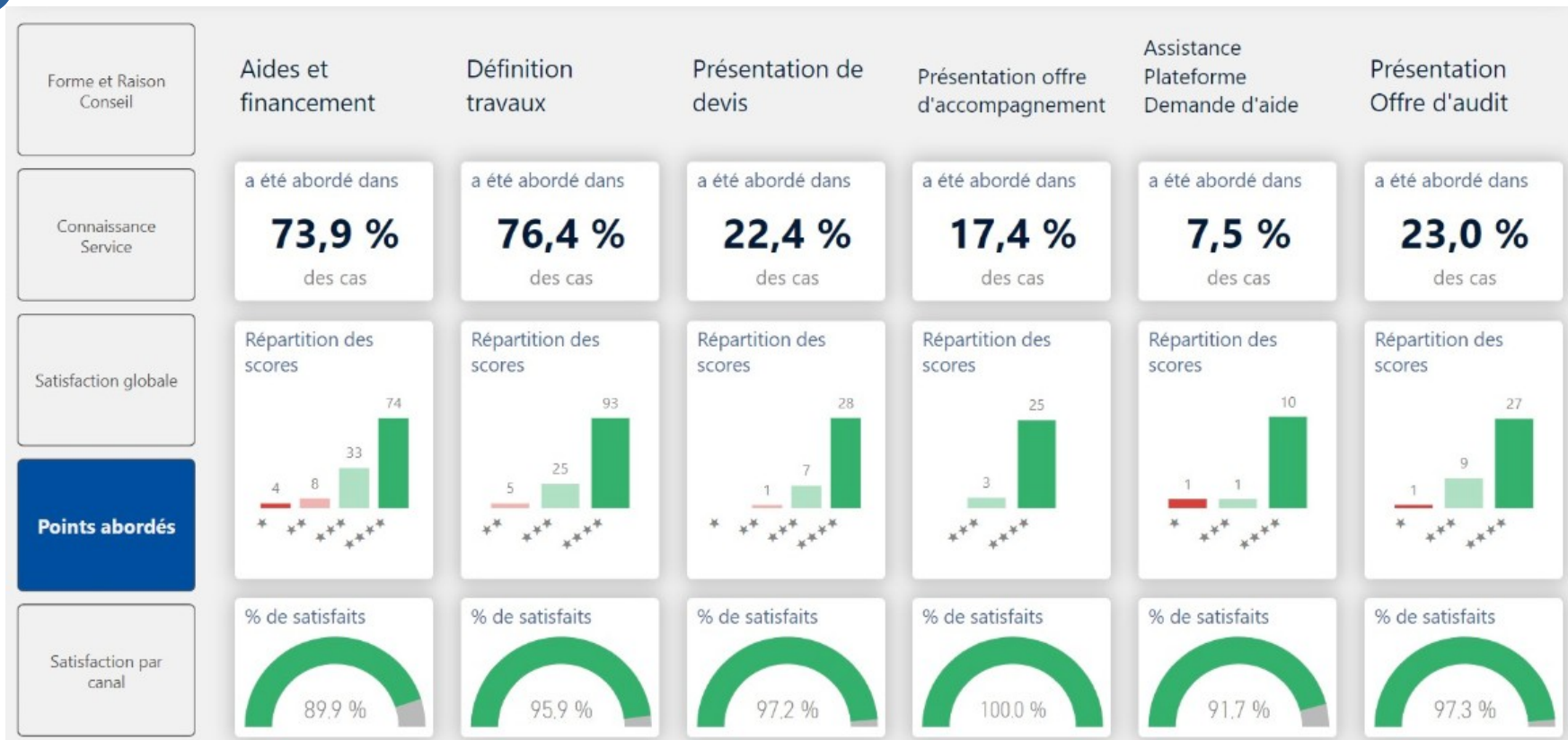
Score de recommandation

3,6 /4
en moyenne

Répartition des scores de recommandation



Le taux de satisfaction global est de 2 points inférieur à celui de l'an dernier (pour rappel, 728 réponses avaient été analysées dans l'enquête de satisfaction 2021). Près de 63 % des personnes insatisfaites le sont en raison des réponses reçues – résultat toutefois à relativiser au regard de leur poids parmi les répondants (environ 34 personnes).





Meilleurs taux de satisfaction enregistrés dans les lieux d'accueil physique, devant le téléphone et le courriel.

2-2/ Suivi de la qualité du service

→ Analyse des réponses à l'enquête nationale conduite en **mars 2022** auprès des ECFR pour un premier diagnostic sur la relation usager (RU)



Objectifs du diagnostic

- Mieux connaître les **pratiques des Espaces Conseil France Rénov'** en matière de relation avec les **usagers** sur les différents canaux d'interactions
- Evaluer le niveau de **pilotage de l'activité et de la qualité de service** des ECFR'
- Comprendre comment les ECFR' **s'articulent avec les Espaces France Services**
- Engager une **dynamique de travail collective** autour des complémentarités entre la RU locale et la RU nationale



Modalités et planning

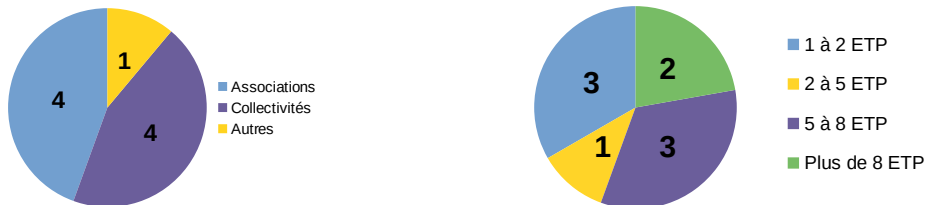
- **Acteurs associés** à la démarche de préparation, diffusion et restitution : ADEME, Porteurs Associés, Régions de France
- **Un questionnaire déclaratif** à destination des **responsables de structures des 450 Espaces Conseil France Rénov'** diffusé en mars 2022
- Ce questionnaire sera complété par des **ateliers** avec les responsables de structures volontaires et des **immersions terrain, sur T2/T3 2022**
- **Restitution des résultats** de l'enquête quantitative au national, auprès des régions et des Porteurs Associés

Format : environ 40 questions dont des questions fermées et des champs libres

Échéances : diffusion de l'enquête le 10/03 et clôture le 31/03 (3 semaines)

1/ Identité des structures

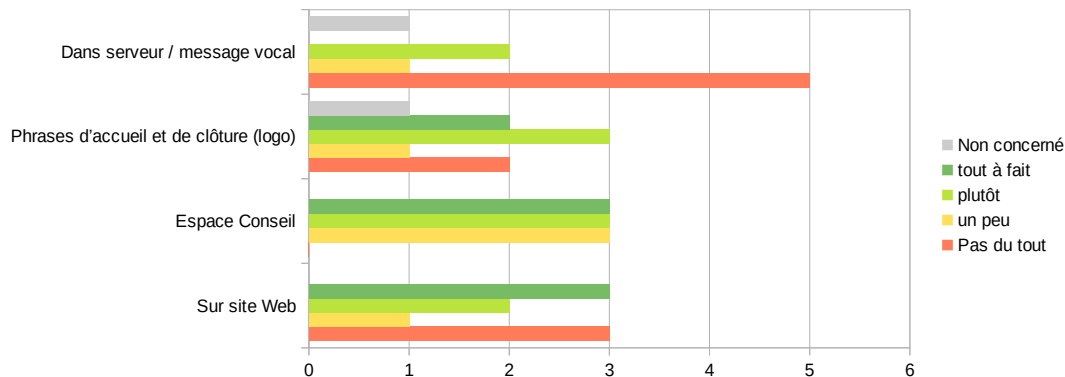
186 structures ont répondu à l'enquête dont 9 différentes situées en Pays de la Loire



2/ Déploiement de la marque France Rénov'

A quel point votre structure a-t-elle déployé la marque France Rénov' à travers les moyens suivants :

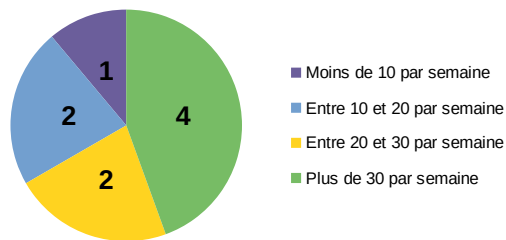
Les Espaces Conseil premier relais dans la (re)connaissance de la marque



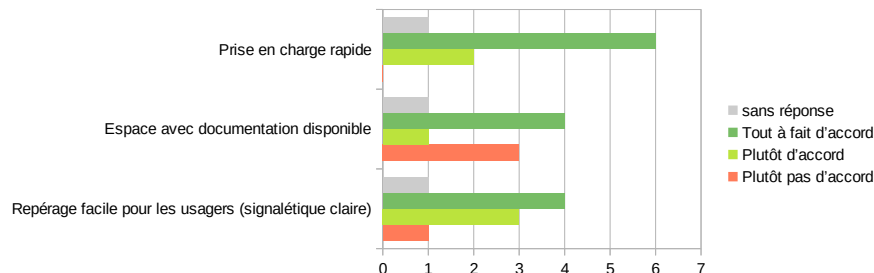
3/ Accueil physique – accueil téléphonique – canal mail – site Internet et autres canaux

- . La majorité des structures ont un voire plusieurs points d'accueil physique ;
- . 6 sur 9 assurent des permanences dans différentes communes du territoire ;
- . 1 seule structure déclare pouvoir prendre un rdv dans la semaine. Pour la majorité des structures, 6 sur 9, le rdv est pris dans les 2 à 3 semaines qui suivent le contact

→ Nb d'usagers reçus en moyenne, chaque semaine depuis le 1^{er} janvier :



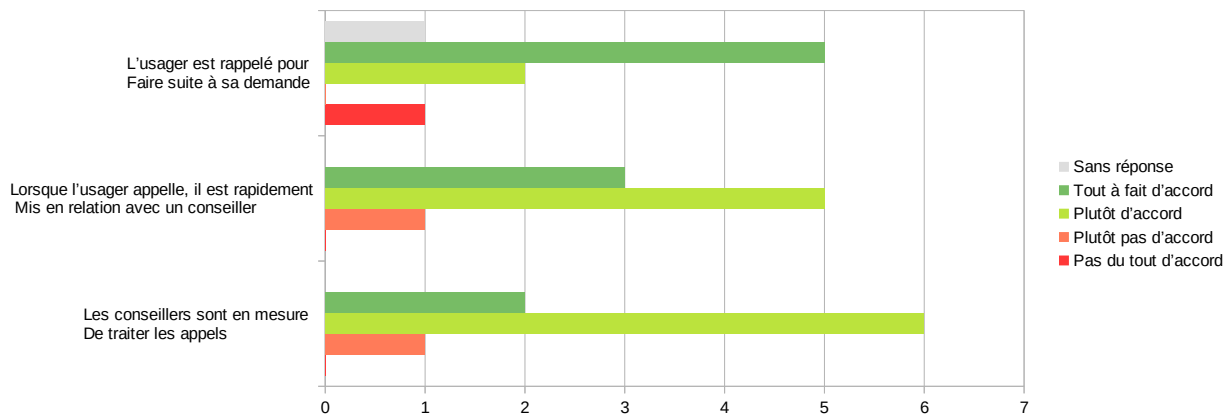
→ Avis des conseillers sur les affirmations suivantes :



3/ Accueil physique – accueil téléphonique – canal mail – site Internet et autres canaux

- . 2/3 des répondants déclarent que leur structure dispose d'un répondeur téléphonique permettant aux usagers de laisser un message ;
- . Seule 1 structure dit ne pas avoir d'indicateurs de pilotage et suivre le volume d'appels.

→ **Avis des conseillers sur les affirmations suivantes :**

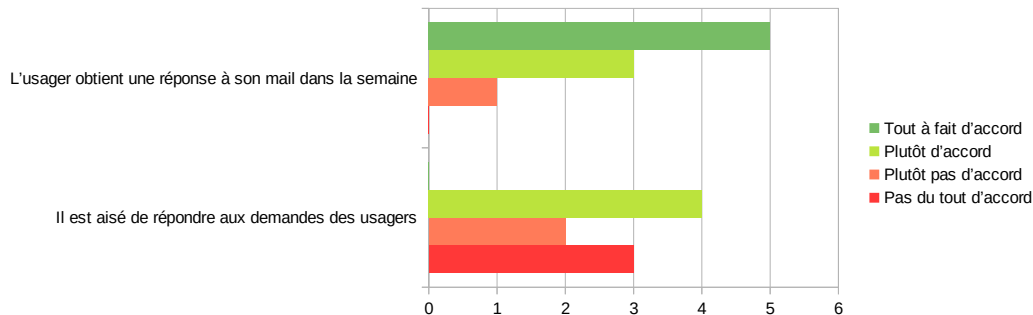


Pistes d'amélioration citées :
Mise en place d'un guide vocal

3/ Accueil physique – accueil téléphonique – canal mail – site Internet et autres canaux

- . 4 structures sur 9 répondent avoir des indicateurs de suivi pour mesurer le volume de mails reçus ;
- . celles qui n'en ont pas instauré expliquent avoir privilégié les échanges physiques ou téléphoniques, plus directs et plus efficaces. Les échanges mail soulèvent souvent de nouvelles questions et peuvent être source de mécontentement du côté des usagers (ex. donné de MPR). C'est aussi une source de pression supplémentaire pour les conseillers, tenus d'apporter une réponse et une réponse rapide (« diktat de l'immédiateté »).
- . 5 structures sur 9 déclarent avoir un site Internet propre. Ces sites proposent tous des informations et une prise de contact par voie de formulaire.

→ Avis des conseillers sur les affirmations suivantes :



Autres canaux cités :

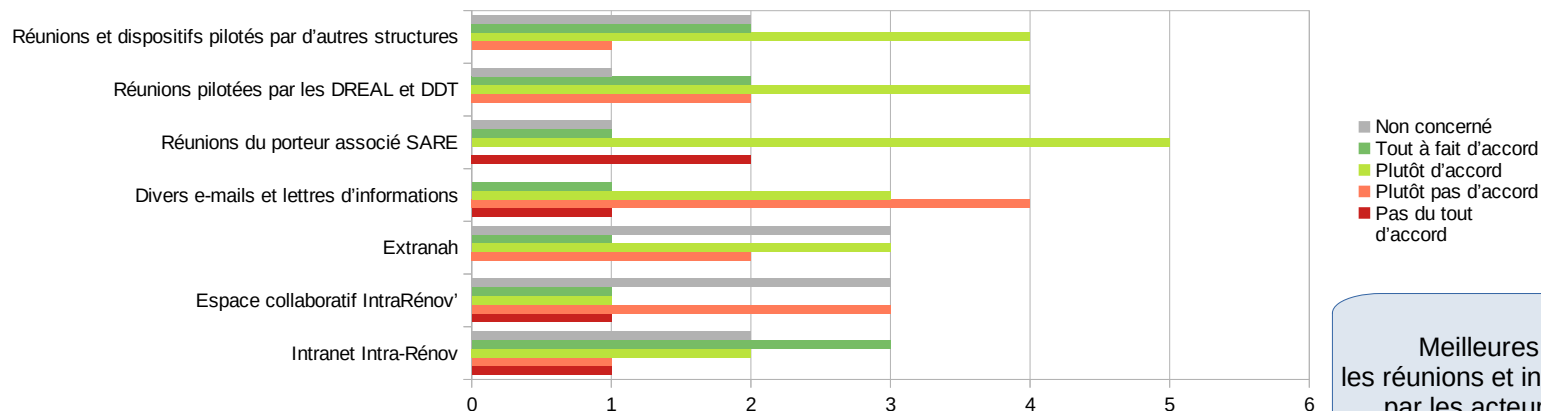
- . les courriers (6 structures) ;
- . les visio-conférences (3 structures) ;
- . les réseaux sociaux (3 structures)

4/ Métier de conseiller

- . A l'exception d'une structure, toutes déclarent que les conseillers au contact des usagers sont formés spécifiquement à l'accueil ;
- . Dans 5 structures sur 9, les conseillers disposent de phrases d'accueil voire de réponses-types pour les questions récurrentes

→ Avis des conseillers sur les affirmations suivantes :

A quel point trouvez-vous que les sources ci-dessous permettent d'acquérir de l'information et de recevoir de l'actualité relative à votre métier ?



Meilleures sources :
les réunions et instances pilotées
par les acteurs régionaux

5/ Articulation avec les Espaces France Service

- . Seule une structure répondante déclare ne pas avoir d'échanges avec les Espaces France Services de son territoire. A noter que pour une autre structure, il semble qu'il y ait confusion entre les EFS et les autres plateformes ECFR ;
- . La majorité des répondants disent renvoyer les ménages vers les EFS lorsque ces derniers ont des difficultés d'accès à Internet ou ont besoin d'être accompagnés pour effectuer des démarches en ligne (dont création de compte MPR). **Enjeu de coordination et d'accompagnement des ménages les plus éloignés du numérique ;**
- . A l'inverse, les EFS réorientent des ménages vers les ECFR pour toute question relative à des projets habitat pour lesquels les usagers ont besoin de conseils spécifiques.

→ Avis des conseillers sur les éléments les plus appréciés par les usagers lorsqu'ils sont en interaction avec les conseillers



→ Avis des conseillers pour mieux répondre aux besoins des usagers :

- . avoir plus de moyens humains et financiers. Or, s'agissant du personnel, constat de problème de recrutement, de formation, de locaux ;
- . avoir un accès au contenu des dossiers MPR pour les appels qui « échouent » dans les ECFR (absence de contact avec un conseiller de la plateforme nationale). Cet appui des ECFR n'est toutefois pas rémunéré aujourd'hui ;
- . disposer de davantage d'entreprises RGE.