

23 juin 2017

Le Service de RENovation de l'HAbitat d'Erdre et Gesvres SERENHA

RICHARTE Marion

Responsable du service Amélioration de
l'action publique et Développement Durable



RÉNOVEZ EN TOUTE SÉRÉNITÉ

PARTIE 1



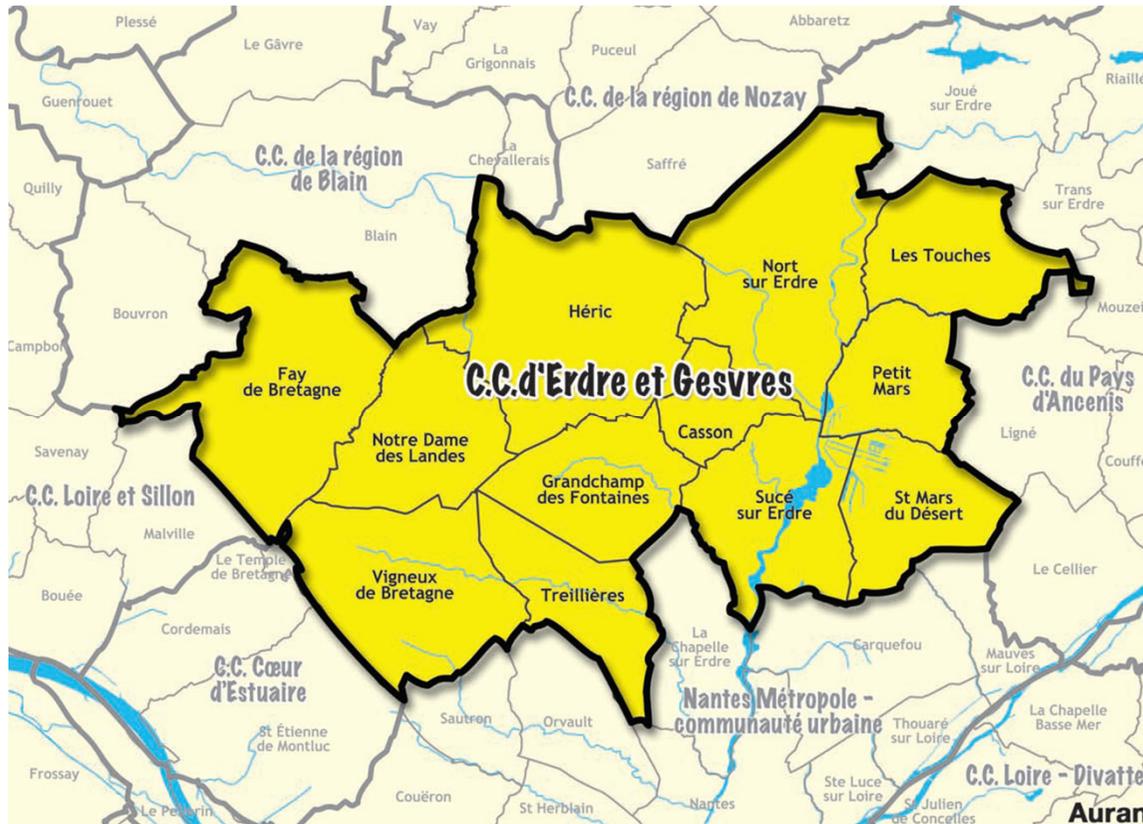
Le Territoire



Le Périmètre

Un PIG multi-thème/ opérateur SOLIHA
Un Espace Info Energie (2 permanences)

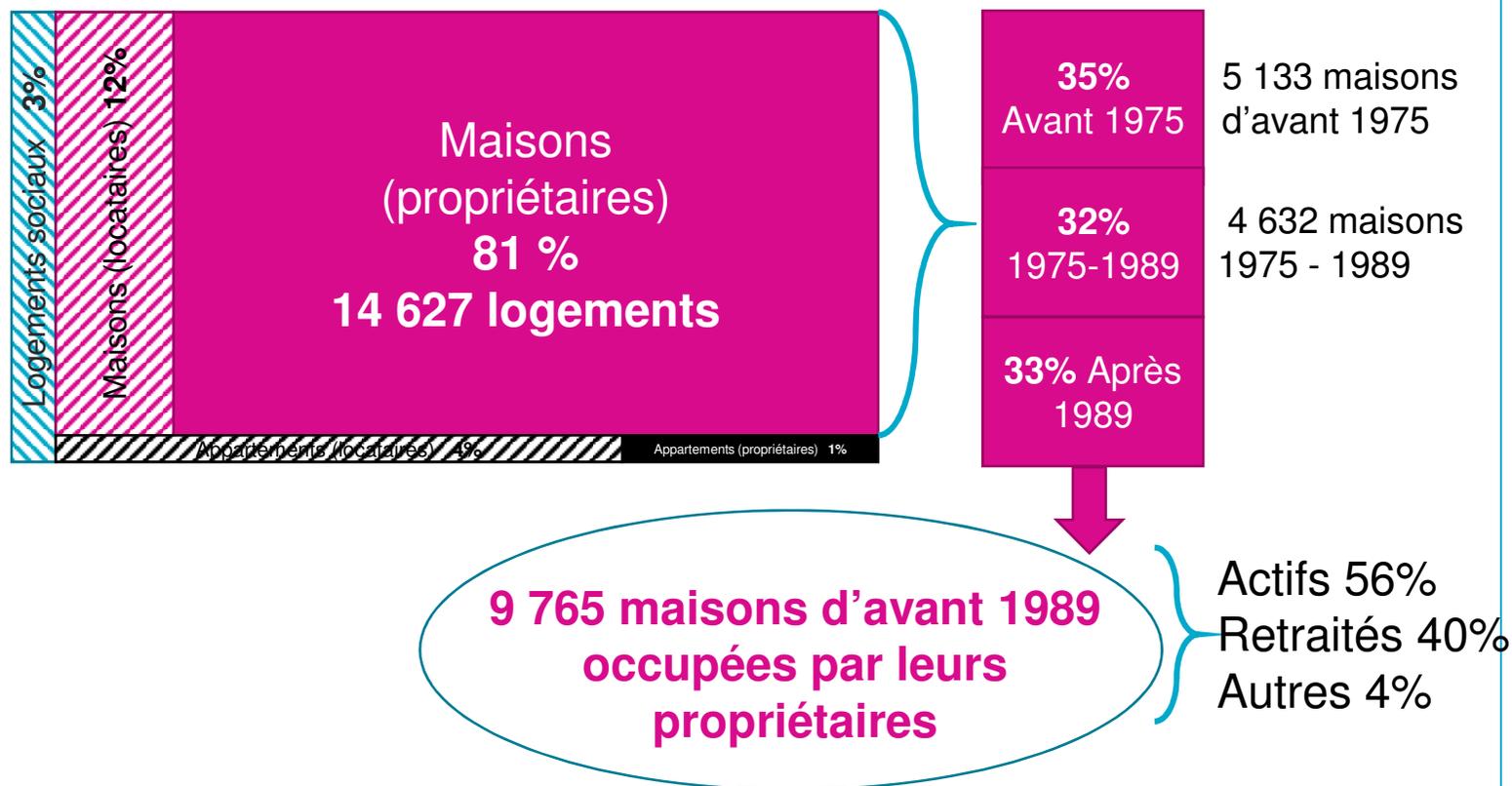
12 communes,
60 000 habitants



Casson
Fay de Bretagne
Grandchamp des Fontaines
Héric
Les Touches
Nort sur Erdre
Notre Dame des Landes
Petit Mars
St Mars du Désert
Sucé sur Erdre
Treillières
Vigneux de Bretagne

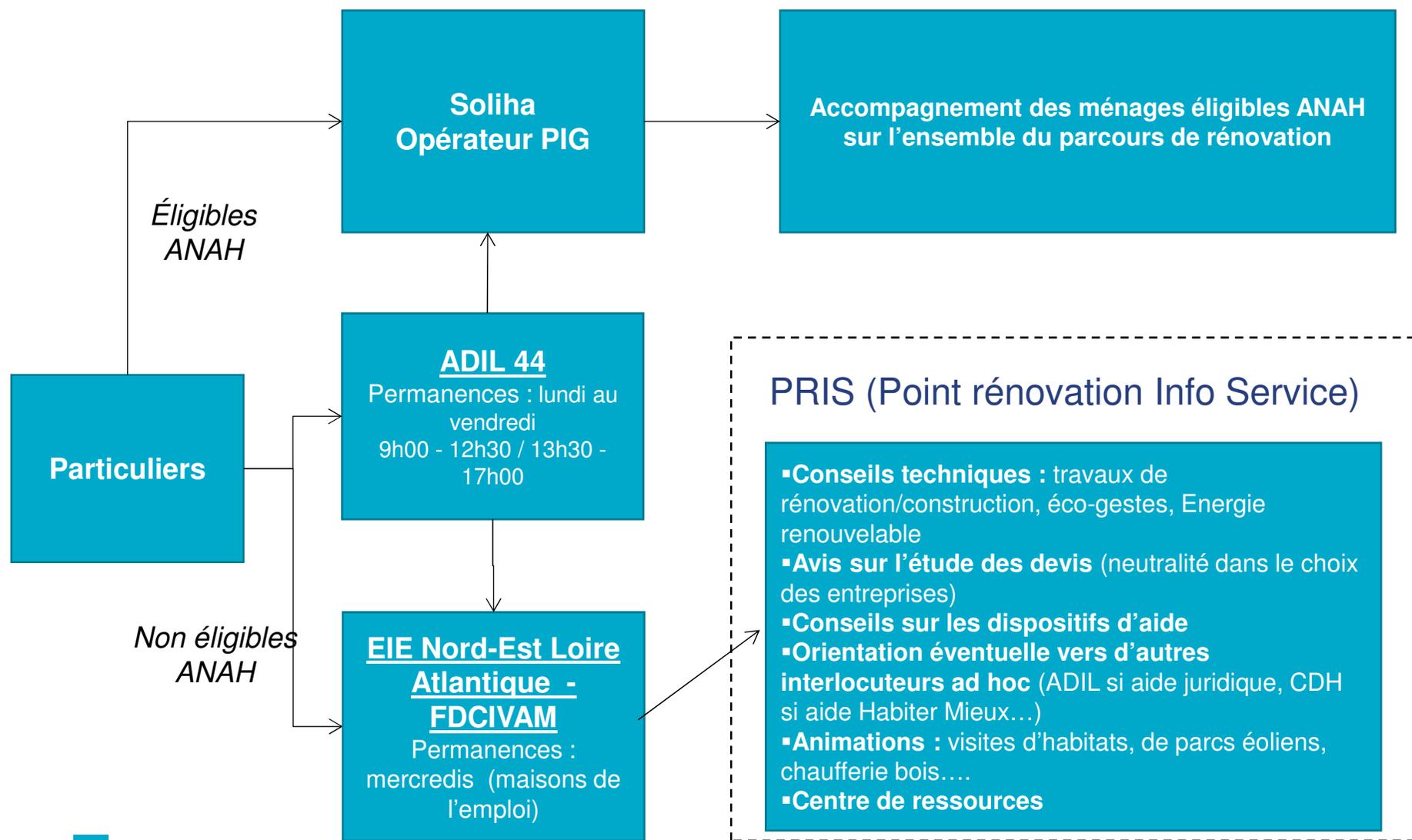
Le parc de logements et les occupants

18 000 Résidences principales



Source : INSEE 2008 outil CLE-BAT Artelia

Les services existants avant la plateforme



PARTIE 2



Pourquoi mettre en place un service de rénovation de l'habitat ?



Raisons externes

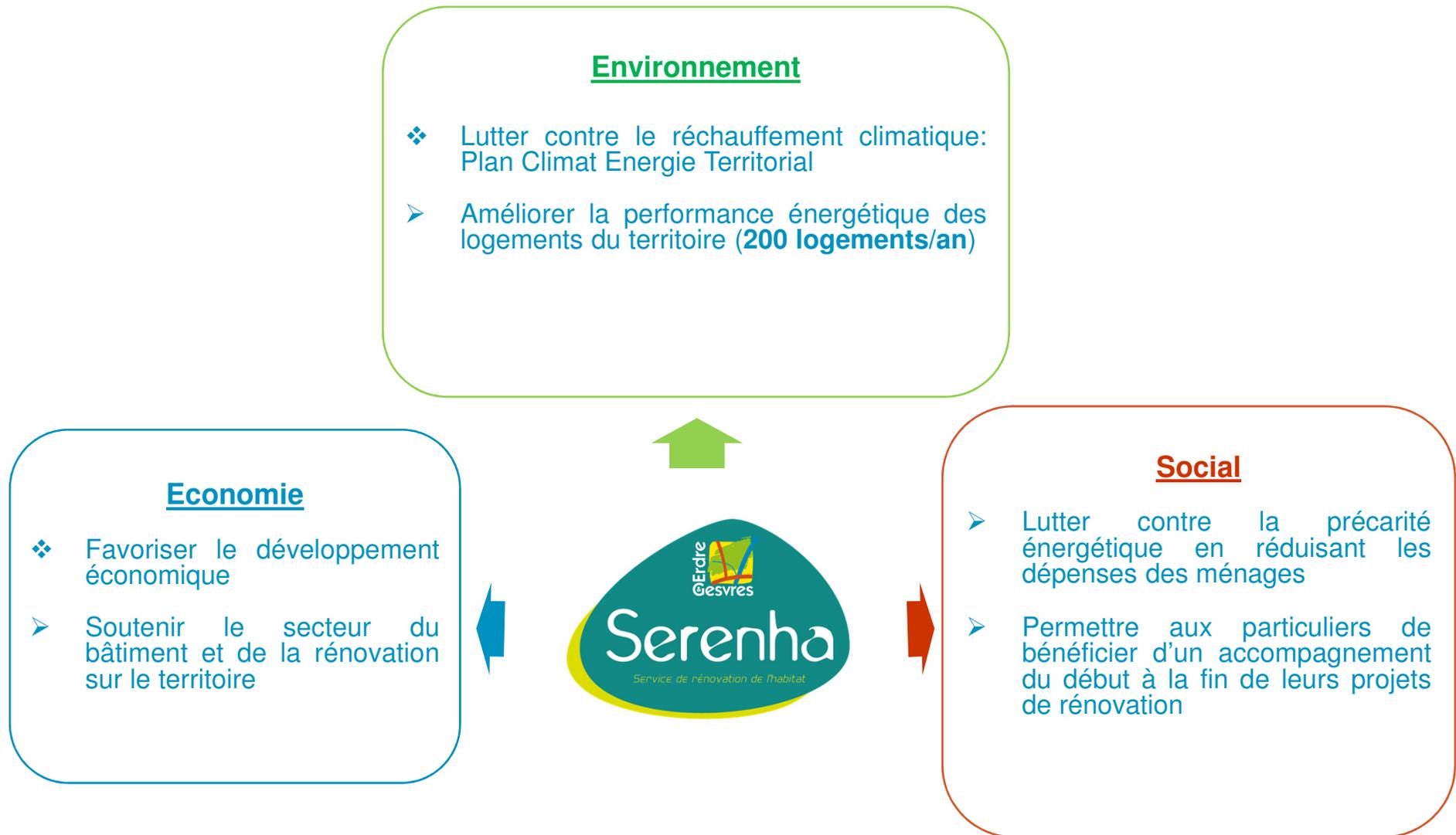
- ❖ Une incitation réglementaire: Loi de transition énergétique et de la croissance verte du 17 août 2015/ article 22

- ❖ Plan National de Rénovation de l'Habitat (PREH):
 - 500 000 logements privés/an d'ici 2020
 - Dont 380 000 logements privés/ an

- ❖ Les EIE ne suffisent pas
 - On estime que les EIE ont permis depuis leur existence d'aboutir à 100 000 logements

- ❖ Besoin de massifier les projets de rénovation et de les faire monter en qualité: les plateformes de rénovation
 - Il y a aujourd'hui 106 plateformes de rénovation
 - Objectif de l'Ademe: Arriver à 300 plateformes d'ici 2020

Les raisons internes: un projet au triple enjeu qui rejoint les préoccupations politiques locales



Le fort potentiel du marché de l'entretien-amélioration des logements

Marché	France (Source ADEME OPEN 2013)	Estimation CCEG (ordre de grandeur calculé au prorata du nombre de résidences principales)
Marché total de l' entretien-amélioration de l'habitat	39,8 Milliards €	-26 millions € /an -Soit environ 6 500 logements/an concernés par un geste de travaux
Marché des travaux ayant un impact thermique potentiel	16,6 Milliards €	-11 millions € /an -Soit environ 3 000 logements/an
Marché des travaux de rénovation énergétique	12,8 Milliards €	-8 millions € /an -Soit environ 1 700 logements/an concernés par un geste de rénovation énergétique

Environ **1700** logements concernés par un geste de travaux à impact énergétique



Un potentiel pour l'efficacité énergétique « embarquée » (particuliers ne passant pas nécessairement par l'EIE)

258 contacts EIE en 2014

Un soutien de la Région et de l'Ademe

❖ Appel à projet Régional

- Edre et Gesvres est un des 5 territoires d'expérimentation de la Région (Carene, Angers-Loire métropole, Nantes Métropole, Pays des Herbiers)
- Convention 2015-2017 (20 000 euros par an)

❖ L'Ademe soutient les territoires expérimentaux

- Subvention accordée pour l'étude de préfiguration (2015)
- Convention pour les 3 premières années du lancement de la plateforme (2017-2019)
- 135 000 euros au total pour les 3 ans

Possibilité a priori d'un renouvellement de la convention pour 3 ans (62500/ans)

PARTIE 3



Origine et construction du projet



De l'Agenda 21 à la Plateforme

❖ Fin 2013: lancement de l'action Agenda 21 « guichet unique »

- Rencontre des acteurs du territoire (Solihha, CAUE, ADIL, ANAH, EIE FD CIVAM, Associations)
- Se connaître, définir le paramètre d'action de chacun pour mieux coordonner les actions et simplifier les démarches des particuliers

❖ Appel à projet « Expérimentation du Service de rénovation énergétique du logement »

- Souhait de poursuivre le partenariat pour co-construire une plateforme de la rénovation énergétique
- Signature de la convention avec la Région
- Introduction du volet animation des professionnels avec ouverture de partenariat aux fédérations de professionnels (CAPEB, FFB) et chambre des métiers et de l'artisanat

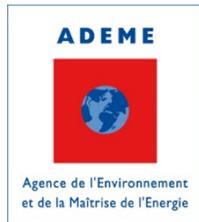
❖ Septembre 2015 à avril 2016: Etude de préfiguration de la plateforme

- Détermination de la forme juridique (régie), des services rendus (parcours des particuliers et offres de services pour les professionnels, modèle économique) (
- Multiples « chantiers » associant tous les acteurs (co-construction)/ Animation CCEG

❖ De juin à octobre 2016: Création de la plateforme

- Recrutement d'un conseiller plateforme: Fabrice Désenfant
- Consultation et choix d'un prestataire pour l'outil web: UBITIK
- Plan de communication
- Construction du site internet
- Calage de l'organisation opérationnelle entre les partenaires (EIE, Solihha)
- Démarrage du conseil aux particuliers avant ouverture du service
- Ouverture officielle le 8 octobre (salon de la rénovation)

Les partenaires de Serenha



PARTIE 4



Les objectifs de la plateforme de rénovation énergétique



Objectif annuel de rénovation

Rappel des objectifs de rénovation aux différentes échelles

Echelle	Objectif annuel de rénovation	Déclinaison de l'objectif pour la CCEG (au prorata du nb de Résidences Principales)	Déclinaison de l'objectif pour la CCEG (au prorata du nb de propriétaires)
Nationale ➤ Plan de Rénovation énergétique de l'Habitat (PREH)	500 000 logements/an Dont 380 000 logements privés	262 logements/an	381 logements/an
Régionale ➤ Schéma Régional de la Transition Energétique (SRCAE)	30 000 logements Dont 23 000 logements privés	285 logements/an	298 logements/an
Départementale ➤ Plan énergétique de l'habitat	5500 logements environ	189 logements/an	257 logements/an

➔ **Objectif annuel fixé pour la Communauté de communes d'Erdre et Gesvres:**
300 logements/an (dont 100 au titre du Programme d'Intérêt Général)

Objectifs quantitatifs et qualitatifs

Environnement

- Améliorer la performance énergétique des logements du territoire (**200 logements/an**)
- ❖ **20 rénovations** annuelles niveau BBC
- ❖ **80 rénovations** annuelles avec un gain énergétique minimum de **40 %**
- ❖ **100 rénovations** annuelles avec un gain énergétique minimum de **25%**



Retombées économiques

Hypothèses de calculs :

Coût moyen rénovation ambitieuse : 35 000€
 Coût moyen rénovation 40% d'économie : 25 000€
 Coût moyen rénovation 25% d'économie : 15 000€

	2016	2017	2018	2019	2020
Objectif annuel de rénovation	5	60	12	200	200
Nombre de rénovations ambitieuses (BBC global)	0	6	12	20	20
Nombre de rénovations permettant au moins 40% d'économie	3	30	60	100	100
Nombre de rénovations permettant au moins 25% d'économie	2	24	48	80	80
Chiffre Affaires Global annuel (€)	105 000 €	1 320 000 €	2 640 000 €	4 400 000 €	4 400 000 €

Economie

- Soutenir le secteur du bâtiment et de la rénovation sur le territoire
- ❖ **Chiffre d'affaire** prévisionnel de **4 400 000 €/an**



PARTIE 5



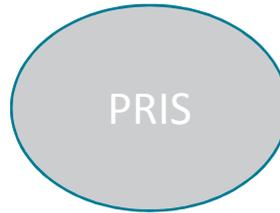
L'articulation avec les structures existantes



Serenha: comment ça marche



Numéro national et local (PRIS)
0810 036 038
02 40 14 59 04 (EIE nord-est 44)



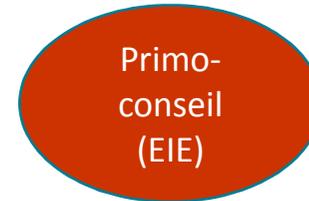
Public éligible ANAH

Public non éligible ANAH

Conseil



Numéro local Adil
Permanence Adil
(Nort-sur-Erde)



Mail, agenda
et fichier
contacts
partagés
entre l'EIE et
SERENHA

Fiche de contact
renvoyée à SOLIHA

Accompagnement



Fiche de contact
renvoyée à SOLIHA



Numéro Serenha
02 28 02 01 11

Site internet
Serenha.fr

Relais locaux
Artisans,
Banques...



PARTIE 6



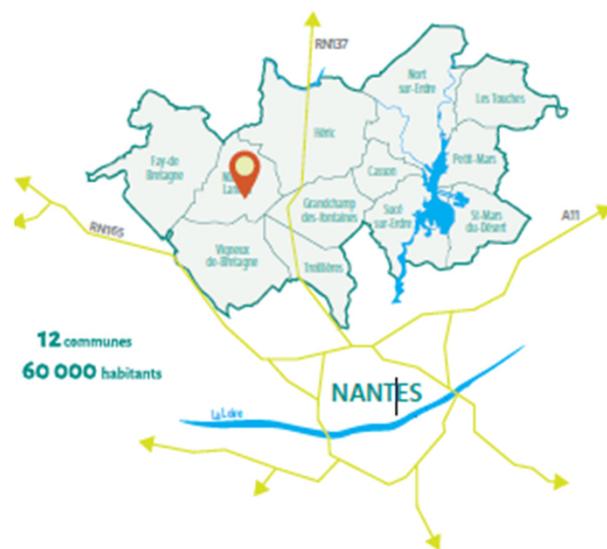
Les services proposés



Un accompagnement personnalisé, neutre et gratuit



OÙ SOMMES NOUS ?



Volet particuliers

“

Les 5 bonnes raisons de rénover

- Améliorer le confort et le bien-être de son logement
- Diminuer ses charges
- Augmenter la valeur de son patrimoine
- Soutenir l'économie locale
- Agir pour l'environnement



Rénovez votre logement
en toute sérénité !



Conseils gratuits

serenha.fr | 02 28 02 01 11



Service public de la rénovation de l'habitat
d'Erdre et Gesvres

COMMENT RÉNOVER ?

Qu'importe l'état d'avancement de votre projet, le conseiller SERENHA® vous accompagne à chacune des étapes.

“ JE DOIS FAIRE DES TRAVAUX ”

Le conseiller SERENHA® vous accompagne dans l'état des lieux et l'analyse de votre besoin.

Il vous assiste dans la définition des travaux à mener.



“ JE FINANCE MON PROJET ”

Le conseiller SERENHA® vous présente les subventions auxquelles vous pouvez prétendre et vous aide pour le montage financier de votre projet.



“ JE RECHERCHE DES PROFESSIONNELS ”



Le conseiller SERENHA® vous informe sur les professionnels locaux qualifiés et vous aide à comprendre vos devis.

“ JE SUPERVISE MES TRAVAUX ”



Le conseiller SERENHA® vous éclaire sur les points de vigilance à avoir pendant les phases de chantier et de réception.

A l'issue des travaux, il vous accompagne dans le suivi de vos consommations.



Description d'un accompagnement type

- 1) 1^{er} RDV pour recueillir les informations afin de réaliser une évaluation énergétique du logement
 - À domicile
 - En RDV à la CCEG

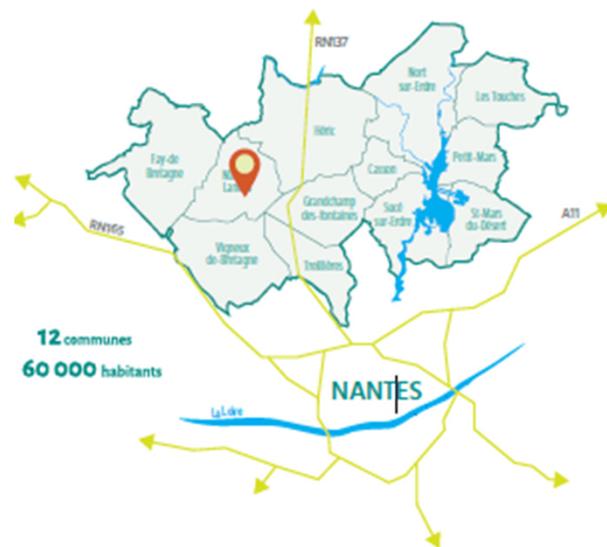
- 2) 2^{ème} RDV de restitution de l'évaluation énergétique
 - En RDV à la CCEG
 - 3 scénarios avec chiffrage et estimation des aides financières :
 - Scénario 1: travaux envisagés
 - Scénario 2: travaux pour réaliser 40% d'économie d'énergie
 - Scénario 3: BBC (moins de 80 kwh/m2)
 - Proposition d'un listing des professionnels RGE (extraction listing)
 - Création d'un espace personnel sur le site internet et signature d'une charte d'accompagnement

- 3) 3^{ème} RDV possible pour aide relecture des devis
- 4) Par téléphone: assistance au lancement et réception chantier
- 5) Dernière étape: proposition d'un suivi de consommation

Un accompagnement personnalisé, neutre et gratuit



OÙ SOMMES NOUS ?



Volet professionnels

“

Les 5 clés pour
décrocher les nouveaux
marchés

- Maitriser la technique pour proposer des travaux de qualité
- Connaitre les aides et leur modalités d'attribution
- Vous qualifier RGE pour que vos clients bénéficient des aides
- Répondre aux attentes de vos clients en proposant des offres globales
- Valoriser vos rénovations exemplaires

Accompagnement des professionnels

Vous voulez:

Maîtriser la technique

Vous qualifier RGE

Faire moins de devis et plus de chantier
Connaitre les aides

Vous regrouper

Valoriser votre savoir-faire

Ce que vous apporte Serenha :

- Recense vos besoins de formation et organise des sessions au plus proche de chez vous
- Vous prépare et vous alerte sur les marchés public du territoire
- Vous aide à comprendre les différentes qualifications, organise des formations près de chez vous, vous accompagne dans le montage du dossier
- Facilite la prise de décision des particuliers
- Vous tient informés des évolutions des dispositifs, renseignent et accompagne vos clients à votre place
- Vous met en lien avec d'autres professionnels
- Vous propose des sessions d'informations/ateliers/formation adaptés sur le regroupement
- Met en avant vos réalisations (témoignages, photos, visites...)

PARTIE 7

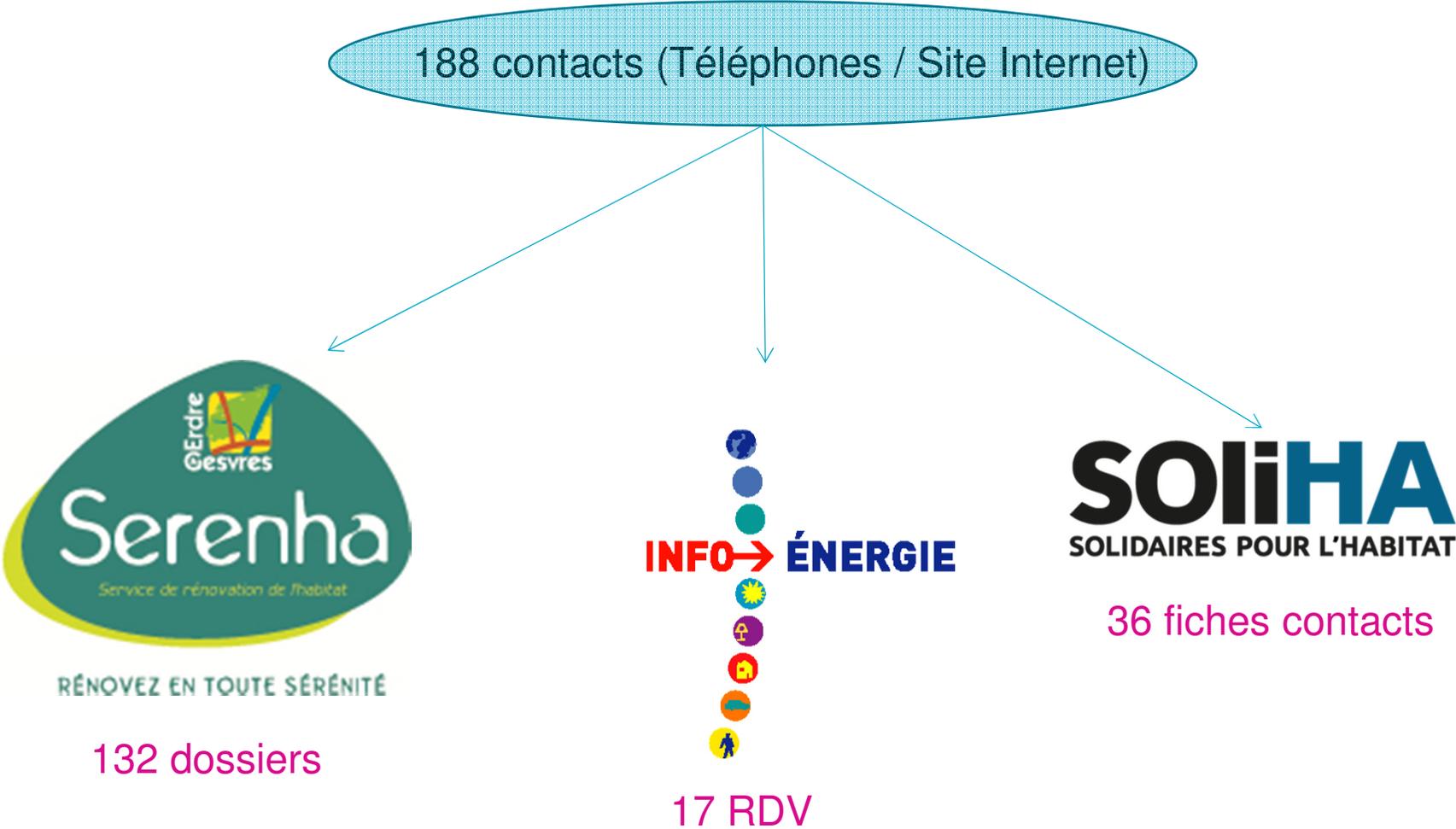


Quel bilan ?



Bilan quantitatif: 188 demandes de contacts (depuis octobre)

Nature et Orientation des demandes



- **Notre cible est atteinte: 56 % des projets concernent des habitations de 1949-1990**
- **Sur 188 contacts, 132 sont accompagnés par Serenha mais le passage en phase réalisation apparait long (108 projets en phase études/réflexion/devis)**
- **Sur les 132 projets, 85 ont une orientation lourde (plus de 3 actions)**
- **Sur les 67 travaux, les actions types Ouvrants/Chauffage/VMC arrivent en tête**
- **Le chiffre d'affaire réalisé sur les 67 travaux : 274.087€**

PARTIE 8



Freins et leviers



Freins et leviers

Freins	Constats	Leviers
Remplir les objectifs avec 1ETP	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La demande est forte ➤ La prestation prend du temps Possible « perte en ligne » : pas forcément de passage à l'action ou longtemps après (on risque de ne pas être informés) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faire prendre le 1^{er} RDV avec l'EIE ✓ Recourir à de l'assistance administrative (accueil, gestion de dossiers, relances...)/ Non prévue au démarrage
Savoir où en sont les projets	<p>Relance téléphonique (environ 30 personnes):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Toujours en phase réflexion ➤ Ont trouvé les conseils très utiles ➤ Oublient de nous informer 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliser la charte d'accompagnement pour réclamer les informations ✓ Obtenir les devis et factures par les professionnels (cf charte pro.)
Obtenir des devis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Temps de délai très long pour obtenir un devis (aux dires des personnes enquêtées) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Module de mise en relation des particuliers et pro. avec charte d'engagement comprenant des délais de réponses (cf Nantes Métropole)
Permettre l'accès au PTZ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Des dossiers sont refusés par des banques (pas intéressant pour elles/manque à gagner) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proposer aux banques une offre de service qui sécurise les dossiers et facilite leur travail (les rencontrer)
Faire travailler les pro. du territoire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Beaucoup de travaux sont réalisés par des entreprises extérieures au territoire (cahiers de commande plein, prix élevés) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Donner envie aux pro. de travailler sur le territoire (référencement et module de mise en relation) ✓ Proposer une offre de service répondant aux besoins des pro (enquête) ✓ Accompagner la création d'activité
Créer des groupements de PRO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 seul groupement existe sur le territoire ➤ Les MO souhaitent avoir un interlocuteur unique mais ne prennent pas systématiquement un maître d'œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mobiliser les partenaires PRO (CAPEB/FFB/Chambre des métiers) ✓ Mettre en vitrine les réalisations multi-entreprises ; ✓ Mettre en avant la maîtrise d'œuvre
Accompagner les pro vers la formation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le nombre de pro RGE sur le territoire est stable ➤ Certaines entreprises s'interrogent sur le renouvellement RGE 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proposer des temps d'information sur le territoire