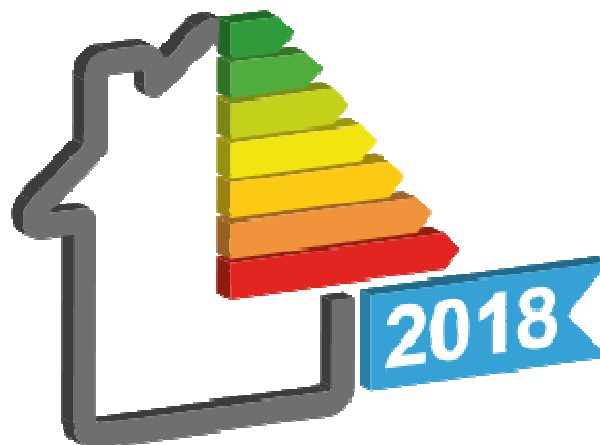


Rencontres Nationales Réseaux EIE & PTRE



Mardi 2 octobre 2018

Plénière 1 : “FAIRE la rénovation énergétique”

INTRODUCTION

Stéphanie JANNIN

Vice-Présidente de la Métropole de Montpellier

Je vous souhaite la bienvenue à Montpellier. Je vous souhaite la bienvenue de la part du Président Philippe SOREL, Président de la métropole et Maire de la ville de Montpellier, qui n’a pas pu se libérer pour être avec vous ce matin, mais m’a missionnée pour le faire. Je sais qu’il était très content que ce congrès, ce rassemblement, ce moment de rencontre et d’échanges se passe à Montpellier.

On est ravi de pouvoir vous recevoir ici pour différentes raisons. Tout d’abord parce que c’est très agréable quand on choisit votre ville pour venir partager un moment et je suis sûre que vous passerez un excellent moment à Montpellier, que vous connaissez peut-être déjà pour nombre d’entre vous. Mais pas que, parce que Montpellier est engagé d’une manière peut-être assez particulière sur la transition écologique de manière générale et donc sur la transition énergétique en particulier. Lorsque nous sommes arrivés en 2014, donc en dehors des partis politiques, une liste citoyenne. Je rappelle qu’à Montpellier aujourd’hui, nous avons dans l’opposition du Conseil municipal l’ensemble des parties politiques. Donc on n’est pas dans une opposition droite ou gauche par exemple, mais dans une forme d’opposition, si je puis dire, entre une liste de la société civile non encartée et les partis politiques traditionnels.

Quand nous sommes arrivés, nous avons souhaité mettre sur pied une étude particulière qui s’appelle « Montpellier Territoires », qui n’est pas une étude obligatoire, ce n’est pas un document administratif, que l’on est obligé de faire, et qui nous a permis de poser un socle très solide de valeurs que nous partageons avec l’ensemble des élus de ce territoire, en particulier les maires, un ensemble de valeurs que nous partageons sur ce territoire, sur son avenir à l’heure du grand défi climatique.

Ça nous donne aujourd’hui un socle très solide, un socle partagé qui a été construit ensemble et qui nous permet d’irriguer tous les grands documents de planification, que nous aurons au cours de ce mandat entièrement remodelés. Schéma de cohérence territoriale, Plan local de l’habitat, Schéma de mobilité, Plan local d’urbanisme intercommunal ; et puis Plan climat que nous sommes en train de réaliser au cours de cette année, avec un objectif d’arrêt du Plan climat fin 2019.

Cette étude Montpellier Territoires, elle a par exemple permis dans le Schéma de cohérence territoriale une traduction assez ambitieuse qui est de continuer à préserver deux tiers d'espaces naturels et agricoles sur notre territoire (qui pourtant est un territoire très contraint, très soumis à la pression, la pression démographique, la pression foncière). Donc on reste sur une feuille de route pour les 20 ans à venir concentrée seulement sur un tiers du territoire pour tous nos besoins. Par exemple, nous avons fermé à l'urbanisation plus de 400 ha qui étaient prévus à l'urbanisation dans le SCoT précédent. Donc vous voyez bien qu'on est sur des virages à 90° et des décisions très fortes qui sont prises.

En ce qui concerne une thématique qui va peut-être plus vous intéresser, à laquelle vous êtes plus sensibles, sur la question de la transition énergétique. Bien entendu, je pourrais vous citer les nombreux projets que nous avons sur la métropole – de centrale photovoltaïque, de production d'énergie, une chaufferie bois tri génération que nous avons sur le quartier Port Marianne... – mais je voudrais vous parler plus particulièrement de la rénovation thermique (qui est un enjeu majeur sur notre territoire, puisque nous n'avons pas d'industrie). La principale source d'émission de gaz à effet de serre pour nous, ce sont les transports et le secteur du bâtiment, le logement.

La question de la rénovation thermique chez nous est donc primordiale et on la prend à bras le corps. Je voudrais remercier l'ADEME qui nous accompagne d'ailleurs beaucoup sur ce travail. Et là, nous mettons en place une palette de solutions assez larges. Donc on va s'adresser aux copropriétés, on va s'adresser aux particuliers, on va utiliser le dispositif ÉcoCités (qui nous a permis d'amener des fonds pour développer ces projets de rénovation thermique des copropriétés en l'occurrence).

Et puis on a mis en place cette plateforme territoriale de rénovation énergétique, qui nous plaît beaucoup parce que c'est un vrai service public qu'on met là en œuvre. On se rend compte que les particuliers, notre cible, que ce soit des gens qui possèdent une maison individuelle ou des gens en copropriété, la rénovation thermique, c'est un vrai parcours du combattant. Et là, on apporte une vraie solution de service public et je voudrais remercier tous les partenaires qui travaillent avec nous là-dessus. Alors, on est sans cesse en réflexion sur ce sujet : comment l'améliorer, comment aller aider encore mieux les personnes qui ont besoin de ce service-là ? Et en tout cas, grâce à l'ADEME, grâce au travail que vous faites vous aussi sur vos territoires et en échange avec les stratégies globales qui sont posées par les élus, on voit qu'on est en train de faire de réelles avancées en termes de service public. Je voudrais profiter de cette occasion pour en remercier, vous qui travaillez là-dessus tout au long de l'année. Vous dire que par exemple, cette plateforme territoriale de rénovation énergétique nous permet, nous, d'avoir un objectif à 3 ans de rénovation de 1 300 logements, ce n'est pas rien, on y met beaucoup de cœur et beaucoup de travail. Et vous montrer qu'ainsi, sur les territoires on arrive à avancer tous ensemble pour la transition écologique.

Je vous souhaite une excellente journée, je crois que les débats vont être très variés et très animés. Une excellente journée, une excellente soirée aussi à Montpellier et puis vous assurer que le territoire de Montpellier se positionne comme un territoire de référence en matière de transition écologique au sens large, qu'on parle de l'énergie tout autant que l'adaptation au changement climatique plus large. On aura l'occasion de présenter encore beaucoup de travaux, de réalisations et notamment notre Plan climat qui est là en pleine gestation et pleine élaboration et qui va être très prometteur. Je vous remercie beaucoup pour votre attention.

Jean-Michel LOBRY, animateur plénière : Merci beaucoup Madame Stéphanie JANNIN. Vous avez cité à plusieurs reprises le service public qui va nous occuper sur ces deux journées de rencontre.

J'ai le plaisir maintenant d'accueillir Agnès LANGEVINE, Vice-Présidente de la région Occitanie et par ailleurs Présidente de la commission développement durable à Régions de France.

Agnès LANGEVINE

Vice-présidente de la Région Occitanie

Bonjour à toutes et à tous. À mon tour, après la Vice-Présidente de la Métropole, de vous souhaiter la bienvenue ici à Montpellier, mais aussi en région Occitanie, une région qui a l'ambition de placer ses territoires sur une trajectoire de région à énergie positive.

Nous avons co construit – et les acteurs régionaux y ont largement contribué, en partenariat avec l'ADEME, les équipes régionales, mais aussi l'appui du national – un scénario qui nous permet d'afficher bien sûr nos objectifs, mais surtout de bien mesurer les marches que nous avons à gravir ensemble ; que ce soit sur l'augmentation de la production d'énergie renouvelable, nous aurons à multiplier par trois la puissance installée ici dans nos territoires ; et bien sûr avec un travail tout particulièrement appuyé sur l'autre pilier de la transition énergétique qui est l'efficacité énergétique, la réduction de notre consommation énergétique (où là nous avons mobilisé une nécessité de réduction de cette facture de 40 %). Avec évidemment les deux leviers majeurs que vous identifiez comme nous. Celui des mobilités, puisque c'est un secteur d'activité très énergivore, nous aurons à baisser cette facture de 60 %. Et bien sûr le secteur du bâtiment, où là nous devons atteindre une réduction de 28 % de la consommation énergétique liée au secteur, ce qui représente, pour nous en Occitanie, un rythme de 52 000 rénovations chaque année ; pour passer ensuite, après 2030, à un rythme de 70 000 rénovations chaque année.

Donc vous voyez à la fois la mobilisation que nous, institutions, Région avons à faire émerger sur l'ensemble des territoires. C'est la raison pour laquelle je me félicite vraiment de votre présence nombreuse et d'avoir bien sûr répondu à cette invitation de l'ADEME, car effectivement, sans les acteurs que vous êtes au sein des Espaces Info Énergie ou au sein des plateformes ou tout autre espace d'accueil des particuliers, nous ne pourrions massifier, accélérer cette transition énergétique dans nos territoires.

Le GIEC lundi prochain rendra un résumé de synthèse post-accord de Paris, dans lequel il est indiqué la nécessité absolue, si l'on veut contenir la hausse des températures à 1,5°, une réduction drastique de nos consommations d'énergie qui passe, vous le savez, par une meilleure efficacité énergétique de nos bâtiments. C'est un enjeu climatique, c'est aussi un enjeu social (puisque ici en Occitanie, plus de 12 % des ménages sont en situation de grande précarité énergétique).

L'ADEME est le partenaire engagé auprès des territoires, quel que soit le niveau de collectivité, auprès des acteurs pour mettre en œuvre et pour accélérer cette transition énergétique. Ce partenariat est déjà ancien, que ce soit dans le cadre des CPER ou dans le cadre de contrats d'objectifs (que ce soit sur le volet des mobilités, de l'énergie ou encore de l'économie circulaire et des déchets). Ce partenaire est vraiment essentiel pour mettre en œuvre cette transition et nous avons formalisé il y a quelques jours à peine, à Marseille, au niveau de Régions de France, un protocole d'accord qui va nous permettre d'optimiser et de renforcer ce partenariat, mais aussi de trouver des solutions nouvelles pour permettre d'accélérer cette transition, mais pour trouver de nouveaux modèles qui pérennisent vos structures. Ce sera l'objet des rencontres et des échanges

que vous aurez tout au long de ces rencontres et nous y reviendrons dans quelques moments avec un atelier dédié.

Merci beaucoup Madame, effectivement on vous retrouvera dans une dizaine de minutes pour explorer le démonstrateur de la Région Occitanie. Vous parlez – c'est un mot-clé qui sera au centre de nos échanges – de la massification et il y a beaucoup de questions qui se posent sur les conditions de la massification et vous en avez là les acteurs dans la salle.

Introduction des travaux avec Arnaud LEROY, Président de l'ADEME

Une première question d'actualité. On l'a évoquée, la campagne FAIRE. J'aimerais avoir votre ressenti et nous rappeler aussi les objectifs. On l'a dit, on l'a fait, moi j'ai la chance d'animer ces rencontres depuis quatre ans. Le sujet numéro un à chaque fois exprimé c'est : « quand est-ce qu'on sera cohérent dans le message ? ». On a peut-être là une réponse. Quels sont les objectifs et vos premiers ressentis sur le déploiement de la campagne ?

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

Écoutez, je suis déjà content qu'on ait pu la déployer, parce que le lancement s'est fait dans des conditions un petit peu rock'n roll : deux jours après la démission du ministre HULOT et on a eu la chance d'avoir François DE RUGY et Julien DENORMANDIE avec nous pour le lancement et justement d'avoir un échange avec la presse spécialisée et certains experts aussi sur : un, ce qu'on allait faire avec FAIRE ; et deux, l'évolution de notre approche.

Donc moi je suis plutôt satisfait, c'est un dossier que j'ai pris en arrivant, notamment la finalisation des éléments de communication avec les équipes de l'ADEME.

Donc là on a fait un choix aussi de message un peu différent, axé sur le confort, je pense que c'est quelque chose qui est à noter. Ce qu'on voit, c'est que dans les dialogues qu'on a pu avoir, les ressentis, la question pécuniaire, elle n'est pas nécessairement toujours le driver principal. Donc c'est sûr que c'est une réalité pour des ménages en France, mais la question du confort. On va peut-être en parler aussi sur l'isolation par rapport à la chaleur, qui est peut-être plus marquée dans la campagne FAIRE, je pense que c'est un élément important avec les épisodes caniculaires qui se développent. Et ici à Montpellier, en tout cas en Occitanie et dans le sud de la France, c'est un sujet qu'on voit émerger de manière importante, qui est aussi lié à la santé.

Donc ça, moi je suis assez content de cette communication globale : le fait qu'on ait pu avoir un message commun qui était porté qui sera porté avec les différentes strates administratives et politiques (que ce soit les régions et je remercie certaines régions d'avoir accepté de porter avec l'ADEME un message). Donc on a des FAIRE avec tel ou tel programme régional. Aussi avec les métropoles, je pense que c'est important de le rappeler, et avec, ce qui n'est pas toujours gagné, l'ensemble des opérateurs de l'État qui sont actifs sur le sujet de la rénovation de l'habitat.

Donc là clairement, mobilisation générale autour de cette campagne, autour de cette invitation. Qu'est-ce que vous dites au réseau par rapport à ça ? Et puis après, je vous demanderais la vision que vous en avez de ce réseau à date.

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

Le réseau, moi je l'appelle à la mobilisation, en tout cas je pense que c'est les messages que nous on a fait passer avec l'ADEME. Il faut que cette campagne soit appropriée, que ces messages soient appropriés, qu'on puisse aussi avoir des retours (parce que peut-être qu'on s'est trompé, on va voir, c'est tout nouveau).

Je voyais tout à l'heure dans votre programme, vous avez un point sur les premiers retours de FAIRE, on est encore assez tôt. Par contre, on a vu que ça intéressait, ça a interpellé la façon dont c'était porté. Et surtout, on est un nombre d'ambassadeurs assez conséquent et une équipe de France de la « réno » qui est identifiée. Et surtout, je pense qu'on a aussi un élément peut-être novateur, c'est la question de la place du privé qu'on a aussi assumée et à qui on donnera une partie de portage dans le second temps de la campagne FAIRE, parce qu'elle s'étale sur un temps long.

Alors, sur ce point précis, nouveauté cette année, une présence forte des pros au cours de ces rencontres, notamment sur des ateliers et des moments d'échanges. Donc ce réseau, une quinzaine d'années pour les EIE, quatre-cinq ans pour les plateformes, où en est-il et... enfin comment vous pouvez le qualifier ce réseau ?

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

Le réseau, il y a deux aspects : les Espaces Info Énergie, 17 ans, donc c'est quelque chose qui est quand même ancré dorénavant dans la culture, une culture citoyenne, une culture d'information, donc ça c'est quelque chose qu'il faut préserver et sur lequel il faut pouvoir travailler ; et les plateformes un peu plus récentes, avec une logique un peu différente. On voit aussi les plateformes avec les ALEC, les agences qui sont aussi un élément important.

Moi ce que je constate depuis six mois, je suis arrivé avec un regard neuf sur cette question, c'est qu'il y a un bouillonnement autour de la rénovation énergétique des bâtiments. Un parce qu'on voit très bien qu'on a quand même du mal à atteindre les objectifs qu'on s'est donnés, on a du mal parfois aussi à quantifier la réalité de l'impact thermique et donc le bénéfice des rénovations qui peuvent être conduites. Donc ça c'est un sujet important pour nous, surtout avec des problèmes de disette budgétaire, parce que c'est quand même des éléments où l'État met pas mal de moyens. Donc il faut qu'on soit en capacité et en honnêteté de regarder ça avec un œil neuf.

Moi ce que j'observe, c'est qu'il y a deux-trois éléments qu'il faut peut-être qu'on embarque un peu plus dans nos réflexions collectives :

La place du numérique, notamment pour l'accompagnement, le fait de cranter suite à une demande d'informations, d'accompagnement, de suivi, il y a peut-être quelque chose à regarder. Là aussi, je pense que l'expérience des pros peut être intéressante.

La question des nouveaux acteurs institutionnels, qui sont aujourd'hui les chefs de file, que ce soit les métropoles et surtout les régions, font que par exemple un opérateur comme l'ADEME doit aussi se positionner peut-être de manière un peu différente dans l'animation historique et le financement historique qui a été le sien.

Donc voilà moi ce que je vois, je n'ai pas de solution miracle ou d'annonce particulière à faire, mais en tout cas il y a ces éléments-là qu'il faut prendre en considération pour qu'on puisse construire quelque chose d'un peu nouveau. Tout à l'heure, Agnès LANGEVINE parlait d'expérimentation, donc on est en train d'essayer de travailler, notamment avec la Région Occitanie, sur vraiment une formalisation de ce fameux service public, le fameux SPPEH.

Alors ouvrons le sujet-là, ouvrons le dossier, parce que Madame JANNIN en parlait, vous avez pas mal d'interpellations là dans ce qu'on a entendu au début. Où on en est précisément de ce fameux service public ?

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

L'encre de la loi est sèche et je pense qu'il faut le mettre en œuvre maintenant, réellement. J'entends ce que dit Agnès LANGEVINE et je partage avec une pérennité. Il faut qu'on soit en capacité de se donner un des objectifs chiffrés par rapport à la cible qu'on va avoir, qu'on travaille aussi certainement – en tout cas moi c'est ce vers quoi je pousse – avec les professionnels. Parce qu'il y a un élément d'accompagnement qui fait que vous butez peut-être à partir d'un moment en termes d'accompagnements non liés par rapport à des offres. Il faut qu'on regarde cet aspect-là.

Et je reviens d'autres régions que la région Occitanie : tout le monde se pose des questions par rapport à l'articulation entre un échelon régional, un échelon parfois d'EPCI, quelle place aussi pour les départements ? Donc on est encore malgré tout dans quelque chose qui demande à être arrêté et piloté.

Et nous ce qu'on propose à l'ADEME, c'est sur la base d'une expérimentation co construite avec les régions. Donc on partirait sur un socle de deux à trois régions, pour pouvoir embrasser une variété aussi d'expériences locales. Prenez par exemple la région Bourgogne-Franche-Comté où j'étais la semaine dernière, ils travaillent différemment par rapport à ce que j'ai pu voir en Nouvelle-Aquitaine ou en Grand Est. Tout ça sous le même vocable du SPPEH.

Comment se positionne l'État, comment l'État assure une homogénéité, comment l'État assure aussi une égalité entre les territoires qui fasse fi parfois des différences politiques ? C'est ça qu'il faut qu'on travaille et sur lequel il faut qu'on s'assoie et qu'on essaye de bâtir des vrais pilotes sur ces trois régions et qui nous emmènent jusque 2020-2021 pour qu'on puisse à la fin aussi assurer... Et moi je suis très sensible à cette question-là : dans l'ADN de l'ADEME il y avait le fait d'initier, d'animer et à un moment donné de passer les relais. Je pense que c'est quelque chose qu'il faut garder en tête. Et regarder un petit peu comment le chef de file de cette politique publique, qui est dorénavant la région, est en capacité d'animer un écosystème où l'ADEME garderait une place, soyez-en sûrs.

En fait vous invitez au pragmatisme, on va mettre en œuvre. Information importante, expérimentation sur deux-trois régions. Vous pointez le sujet du pilotage, le sujet des financements et éclairé du numérique, nouveaux acteurs et l'ADEME qui va faire évoluer aussi son positionnement. Donc on va expérimenter et vous prendrez évidemment les enseignements de ces expérimentations.

Du coup, qu'est-ce que vous avez à nous dire sur l'évolution des missions de chacun des acteurs qui sont là ?

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

Quand j'ai rencontré certaines fédérations qui regroupent les structures, on a eu des échanges assez francs et directs sur peut-être aussi... la transition énergétique, il y a un sujet qui monte beaucoup dans les territoires, c'est la mobilité. Donc il va falloir aussi peut-être qu'on regarde ce qu'on peut faire sur ces sujets-là en complément de la transition énergétique, parce qu'on a une composante énergétique et climatique importante sur les transports. Donc moi je suis ouvert à tout. Je pense qu'il faut qu'on réfléchisse et qu'on ne s'interdise rien justement pour pérenniser ce maillage territorial qui est essentiel, les compétences, donc les personnes qui travaillent dans les

structures, et qu'on soit en capacité de valoriser au maximum et d'en tirer le meilleur. Je pense que l'accompagnement, le conseil – et c'est là que ce n'est pas toujours simple à articuler avec les pros – fait vraiment sens. Donc moi je constate simplement qu'il faut qu'on soit en capacité de se poser, de regarder. Et moi je constate aussi que les lois ont évolué, surtout sur qui doit faire quoi. On précise les choses et maintenant il faut mettre ça en œuvre.

Je pense qu'on a une demande en plus de la population quand même de clarté par rapport au parcours de rénovation, c'est les discussions que moi j'ai avec l'ANAH. On peut essayer d'échanger et voir un petit peu comment on peut aussi faire éventuellement entrer d'autres partenaires à terme sur des sujets spécifiques (comme la banque des territoires, qui se pose comme un acteur conséquent aussi de la rénovation énergétique, notamment via l'opération Cœur de ville). Il y a des choses comme ça qu'il faut regarder.

On a la chance de pouvoir s'interroger parce qu'on le doit. Et vous le voyez, je pense que chaque année, on sent toujours des questions sur l'avenir, l'année suivante. Moi je propose qu'on creuse un nouveau sillon et qu'on écrive un scénario qui soit valable pour tout le monde en concertation. Moi j'ai rencontré beaucoup d'ALEC et on sent très bien qu'on a des ALEC qui ne font pas les mêmes choses ou des choses de manière différente, les relations sont différentes aussi avec les structures élues. Il faut qu'on puisse trouver quelque chose qui fonctionne sur l'ensemble du territoire, qui soit aussi valable pour les outre-mers et qui soit pérenne.

Et qui garantit l'équité territoriale, vous disiez Région, EPCI, Département, comment ils vont bosser tous ensemble ?

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

Mais c'est un vrai débat. Quand moi je discute avec l'une des tutelles de l'ADEME : cette équité territoriale, comment on s'assure que les couleurs politiques ne viennent pas interférer par rapport à la validation de tel ou tel programme ? C'est des sujets qui importent à l'État. Et nous, on peut être garant de ça.

Vous serez une vigie là-dessus. Une dernière question, parce qu'ils l'ont tous et toutes en tête : quid des financements ?

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

Cette question est en partie adressée par la question de l'expérimentation aussi. On a construit aussi quelque chose en se disant... on le voit sur les CEP aussi, on le voit sur les ALEC, sur la question du modèle économique à trouver. Donc au départ, on était parti souvent sur des réflexions de trois ans en disant : « voilà, il y a un modèle économique à trouver qui va s'installer ». Il s'avère que c'est un peu plus compliqué que prévu ces sujets-là. Donc il faut qu'on ait l'honnêteté de regarder ça sérieusement, par rapport à un discours budgétaire qui n'est quand même pas... on n'est plus trop dans l'ouverture de vannes à outrance. Et je pense que les expérimentations qu'on vise à mener, c'est justement en partie pour répondre à cette question-là. Il y a un sujet d'efficacité et après il y a un sujet de trajectoire budgétaire, qui est peut-être plus valable, plus facile à vendre sur des trajectoires de trois-quatre ans, avec des objectifs concrets, discutés avec la région sur justement comment on va à la rencontre des publics, c'est un des sujets, ça fait partie des options.

Après, je vous mentirais en disant que j'ai une visibilité budgétaire. Vous savez, chaque année le budget est voté. On a jusqu'alors tenu tous nos engagements, parfois avec un petit peu plus de difficultés, mais en tout cas on a toujours tenu les engagements, ça sera le cas encore pour cette année. Donc essaye de faire au maximum.

Après, c'est aussi un des messages que je suis venu passer ce matin, il faut qu'on soit serein et réaliste par rapport à la situation budgétaire. Donc nous, on se bat. Vous avez vu, ça a été une politique quand même portée publiquement par le ministre d'État, donc ça reste une des épines dorsales importantes de la politique publique, la rénovation énergétique et l'animation de ce réseau, sans quoi on ne fera pas. Il ne faut pas se voiler la face non plus. Ça, je pense que c'est acté politiquement. Donc la question des budgets est un sujet épineux qui revient régulièrement. Et là, je ne suis pas en capacité de vous donner – parce que le budget est en pleine discussion – comment on va faire pour les années 2019-2020 sans soubresaut.

Mais au regard des enjeux de massification...

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

Vous vous doutez bien, il y a un plan qui a été annoncé en septembre, donc les financements iront de pair.

Très bien. Donc deux-trois expérimentations pragmatiques, mais on y va. On va ausculter le pilotage, l'équité territoriale, l'organisation, ça va évoluer. L'ADEME accompagnera tout ça. Retour d'expérience, vous avez une échelle temps ?

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

Ça, on fera en fonction... moi je veux vraiment qu'on s'assoie, qu'on prenne le temps. Il n'y a pas d'urgence à le faire demain matin. Par contre, il faut qu'on soit d'accord sur le périmètre avec les régions avec qui on va expérimenter, qu'on prenne en considération la réalité aussi du travail des EIE, des plateformes, pour qu'on puisse voir un petit peu et qu'on essaye de co construire quelque chose. On a la chance d'avoir un maillage territorial à l'ADEME qui nous permet d'aller à la rencontre. On connaît les acteurs historiquement, donc même s'il y a des visages qui changent, globalement on se connaît entre nous sur ces sujets-là. Donc il faut qu'on travaille en confiance. Et j'espère que la fin de l'année 2018, on va commencer à débroussailler et que d'ici la fin du premier semestre 2019, on soit en capacité de vraiment embrayer sur quelque chose.

Merci pour ces informations et votre présence, vous serez attentif à nos échanges au cours de cette plénière. On va y revenir sur les conditions de mise en œuvre de ce service public. Ce que je vous propose, c'est une carte d'identité de ce que vous représentez toutes et tous (en termes d'implantation, de relation aux particuliers, de relation aussi avec les partenaires et quelques chiffres importants à se remettre en mémoire).

[Projection vidéo : « chiffres clés réseaux »]

La mise en œuvre du service public : questions et expérimentations

Panélistes :

- *Nicolas SOUDON, Directeur exécutif actions territoriales, ADEME*
- *Michel PEYRON, Directeur régional ADEME Occitanie*
- *Agnès LANGEVINE, Vice-Présidente de la Région Occitanie*

[Projection vidéo : « Le service public, vous en attendez quoi ? »]

Il y a plein de questions qui se posent. Ce service public, à quoi va-t-il ressembler ?

Nicolas SOUDON

Directeur exécutif actions territoriales, ADEME

D'abord, on n'a probablement pas toutes les réponses aux questions qui sont posées. Finalement, on est à la croisée des chemins. Cette question du service public, l'encre est sèche dans la loi. Le rapport Piron-Faucheux rendu l'année dernière clarifie beaucoup de choses, mais il pose néanmoins la question du financement.

Ce qui s'est passé en 2018, je pense, c'est qu'on a buté sur la question de la gouvernance et du financement. Il y a eu plusieurs tentatives qui ont été faites et je pense qu'il faut essayer de contourner l'obstacle. Il va falloir le traiter à un moment ou un autre, mais la proposition de l'ADEME aujourd'hui c'est de dire : expérimentons justement pour démontrer qu'il est possible de faire des choses à l'ensemble des acteurs et qu'on peut contourner au moins temporairement cette question du financement qui aujourd'hui nous empêche d'agir. Ça ne veut pas dire qu'à un moment, il faudra bien trouver un financement. Mais pour l'instant, ce que propose l'ADEME, c'est de financer dans le cadre de cette expérimentation des contrats d'objectifs avec les régions. Vous comprenez bien que l'idée derrière est d'assumer le rôle majeur de la région, écrit dans la loi d'ailleurs, dans l'article 188, qui définit le programme régional d'efficacité énergétique. Qui est assez complet, le contenu de la loi est à mon avis assez riche, il faudra le détailler un petit peu. Dans ce cadre général –qui doit être un cadre qui doit être proposé par les ministères, par l'ADEME – le rôle du contrat d'objectifs serait de laisser une grande liberté aux régions ensuite pour construire sa stratégie, sa planification, dans une logique de différenciation (c'est le mot à la mode, chaque région, chaque territoire a un peu ses spécificités). Donc ça c'est le premier point : laisser à la région le soin de prendre son envol sur ce sujet et de construire sa stratégie.

Après, il y a une question clé derrière, c'est qu'il existe aujourd'hui un réseau. On a des cartes en main, vous êtes là pour le démontrer. Dans nos régions, il y a les EIE, il y a les plateformes, il y a toute une série d'acteurs qui agissent. Il y a certainement des choses à améliorer, mais vous êtes là et heureusement que vous êtes là. Vous êtes le rôle de tiers de confiance.

Donc il faut arriver à la fois à construire un nouveau système, mais en s'appuyant aussi en partie sur le système qui existe.

Pour le dire assez simplement : je pense que cette expérimentation, il faut qu'elle soit menée en grande concertation ; au niveau régional, donc ce sera le travail que feront Michel PEYRON et Agnès LANGEVINE en Occitanie, et puis nous on viendra voir aussi ce que vous faites parce que...

Donc vous nous confirmez là qu'on a une terre probable d'expérimentation ?

Nicolas SOUDON

Directeur exécutif actions territoriales, ADEME

Oui, pour plein de raisons. Enfin, Agnès LANGEVINE l'a évoqué tout à l'heure : le travail qui a été fait ici sur REPOS, la Région à Énergie Positive, et les objectifs que vous avez vous permettent de tirer des choses plus précises sur ce sur quoi il faut travailler. Les 52 000 logements rénovés pas an jusqu'en 2030 pour atteindre 70 000 après, les efforts qu'on doit faire en réduction de consommation d'énergie sur le bâtiment, voilà, là il y a des données importantes. Dans d'autres régions, il y a plein d'autres choses qui existent aussi qui sont intéressantes. Ici vous avez le travail que vous voulez faire sur le tiers financement avec la BEI, il y a des choses qui se font en Grand Est, des choses en Bourgogne-Franche-Comté, enfin un peu partout. Mais souvent, les solutions trouvées sont un peu différentes. Donc dans un cadre général qui peut être celui fixé par l'ADEME dans le cadre de ces contrats d'objectifs, ensuite c'est des réponses qui peuvent être territoriales.

Donc je le disais, la concertation au niveau régional, avec les acteurs locaux, toutes les parties-prenantes. En particulier vous, les représentants des EIE et des plateformes, on attend beaucoup de vous dans cette expérimentation : que vous soyez force de proposition aux côtés de la Région, que les EPCI également le soient ; et puis au niveau national, de la même manière, je pense qu'il faudra un Comité de pilotage de cette expérimentation en mode assez agile, associant les différents réseaux et les associations d'élus.

Notre idée c'est qu'il faut travailler la main dans la main pour éviter les malentendus. Parce qu'en travaillant prioritairement avec les régions, conformément à leur rôle exprimé dans la loi, on a bien conscience que d'autres acteurs subrégionaux peuvent s'inquiéter aussi de cette dimension-là (notamment les EPCI, les agences locales de l'énergie, etc.).

Et l'équité territoriale qui est en toile de fond, ce que disait Monsieur LEROY.

Nicolas SOUDON

Directeur exécutif actions territoriales, ADEME

Et l'équité territoriale, voilà. Donc il faudra qu'on invente les systèmes de sauvegarde qui permettent de garantir que les choses se passent bien et puis un système de bonne intelligence pour que tout le monde puisse participer à ces travaux.

D'accord. Donc vous serez attentif dans les expérimentations qui se mettent en œuvre à observer le pilotage global pour garantir l'équité.

Il y a un autre point sur lequel le réseau vous challenge aussi, c'est : ils ont besoin de pérennité, il ne faut pas que ça change sans arrêt. Si on veut réussir les enjeux de la massification, il faut que la route soit tracée. Est-ce que ce service public va assoir un fonctionnement pérenne ou en tout cas à moyen terme pour qu'on « bosse tranquillement » ?

Nicolas SOUDON*Directeur exécutif actions territoriales, ADEME*

Alors en fait, il faut se méfier des illusions. C'est-à-dire qu'aujourd'hui, le système tel qu'il est aujourd'hui, je pense que si on ne le fait pas évoluer, c'est le meilleur risque qu'on ait que ça ne fonctionne pas de manière pérenne.

Donc aujourd'hui, le système tel qu'il est, c'est-à-dire l'expérimentation menée par l'ADEME autour des plateformes de rénovation, le fait qu'on finance, qu'on subventionne, qu'on aide les EIE aux côtés des régions depuis 17 ans dans la formule qui est celle qu'on a choisie jusqu'ici, je pense que ce n'est pas un facteur de pérennité. Donc il faut absolument qu'on invente quelque chose de plus pérenne où le rôle des régions (qu'elles veulent assumer avec les financements qui vont avec, mais qu'elles veulent assumer), le rôle des EPCI, il faut les engager à monter ça (avec le concours des autres parties-prenantes que sont l'ANAH, les ADIL, tous les acteurs de ce domaine-là). Donc il faut bouger, c'est ça le facteur de pérennité.

Donc on compte beaucoup sur cette expérimentation, on espère bien qu'on va la réussir et je pense que ce sera ça le facteur de pérennité des financements. Quand on aura démontré que ça marche, normalement les financements à un moment ils devraient arriver par plusieurs bouts. Il y a aussi les questions de financement des banques qui peuvent concourir à tout ça. Il faut qu'on démontre que ça marche avec un nouveau système.

Vous répondez directement à cette dame qui disait : « alors ouais, on a entendu dire qu'en 2021, l'ADEME arrêterait le financement des EIE, qui va prendre le relais, comment ça se passe ? ». Vous pouvez nous faire un petit point ? Parce que c'est vrai que jusqu'à aujourd'hui, l'ADEME a toujours été au rendez-vous, d'année en année vous l'avez confirmé. Là on est à la croisée des chemins, qu'est-ce qui va se passer ?

Nicolas SOUDON*Directeur exécutif actions territoriales, ADEME*

Je le disais, c'est vrai que ça fait 17 ans qu'on accompagne les EIE. L'idée n'est pas d'abandonner les choses, l'idée est de passer le relais et de trouver un mode de financement qui soit stable, pérenne, fiable et qui fonctionne bien. Donc effectivement, peut-être qu'en 2021, je n'en sais rien, on pourra passer à autre chose que le financement direct des EIE. Mais l'exemple de l'expérimentation est là pour le prouver. Si demain par exemple, les régions sont les pilotes de ce SPPEH au niveau régional, en lien avec les EPCI, etc., et deviennent les financeurs avec les EPCI des EIE, c'est une formule qui est fiable. Ce que je peux vous dire, c'est que l'ADEME, encore une fois, on n'a jamais lâché les uns et les autres en rase campagne, donc on ne passera à autre chose que quand le relais sera bien passé. L'idée n'est pas de s'arrêter subitement en disant « bah voilà, on arrête, débrouillez-vous ».

L'info est claire. Donc elle n'a pas de craintes à avoir la dame qui dit qu'en 2021... ?

Nicolas SOUDON*Directeur exécutif actions territoriales, ADEME*

Je ne dis pas qu'elle n'a pas de craintes à avoir, je pense qu'on est tous responsables de ce système-là. On est tous dans le même bateau et il faut qu'on y travaille. Donc, la personne en

question de l'EIE, je l'invite à travailler avec la Région et avec les EPCI pour contribuer à construire ce système au niveau régional.

Agnès LANGEVINE, vous pouvez prendre quelques secondes votre casquette de Présidente de la Commission développement durable à Régions de France pour nous dire si ça va bien dans la tête de vos collègues sur ces grands enjeux ?

Agnès LANGEVINE

Vice-Présidente de la Région Occitanie

Oui, ça va. Que ce soit Régions de France et l'ensemble des Vice-présidents membres de cette commission, depuis la prise de mandat, la question à la fois du chef de filât, de comment nous le mettons en œuvre sur les territoires, comment nous mettons en œuvre ce service public au sens de l'animation et de la coordination est bien à l'agenda politique, technique et de réflexion de cette commission. En témoigne le rapport Faucheux-Piron qui effectivement a permis de clarifier à la fois le périmètre, les étapes aussi de ce parcours de la rénovation pour le particulier et de pouvoir dégager des recommandations. Des recommandations qui nous inspirent d'ailleurs pour la mise en œuvre de cette expérimentation. Je crois que si aujourd'hui nous avons signé, le Président MORIN et le Président LEROY, ce protocole d'alliance, c'est parce que nous avons fait le constat de ce partenariat très fort entre les régions et l'ADEME pour mettre en œuvre ce service public.

D'accord. Donc ça, vous faites référence à la signature du 27 septembre dernier, ADEME-régions, on se met autour de la table, on y va et on avance. Vous vous rappelez, Monsieur FAUCHEUX était venu vous présenter l'essentiel de son rapport, donc on passe à la concrétisation des choses.

Maintenant, votre région Occitanie, donc terrain de jeux pour l'expérimentation, ça ne se choisit pas par hasard. Je crois que la Présidente de cette Région a rencontré le Président LEROY il y a aussi quelques jours, pour dire « allez, on va avancer avec vous ». Mais ça part d'un actif.

Alors, question à tous les deux, ADEME, Région, mais commencez Madame. En deux mots, c'est quoi l'actif sur lequel vous allez bâtir cette expérimentation ?

Agnès LANGEVINE

Vice-Présidente de la Région Occitanie

Nous allons bâtir cette expérimentation déjà sur un partenariat ancien et solide (qui se traduit par des dispositifs d'accompagnement, des appels à projets, la co-construction de la feuille de route Région à énergie positive). Le constat qui est partagé, c'est que sans l'accompagnement des particuliers, sans la structuration d'un parcours intégré de la rénovation énergétique, nous n'atteindrons pas les objectifs qui ont été rappelés et nous ne concourrons pas à la massification de la rénovation énergétique. Donc il y a ce partenariat vraiment très fort en région assuré par l'ensemble des équipes.

Je pense que c'est vraiment une volonté partagée d'apporter une réponse très concrète aux structures, les Espaces Info Énergie ou les plateformes. Nous savons par l'évaluation de nos dispositifs... je pense par exemple à l'éco chèque qui est un mode de paiement qui vient abonder les aides à la rénovation pour le particulier, nous avons fait le constat très clair que sans animation territoriale, nous ne consommons pas les éco chèques. Nous aurons donc beau inventer et mettre en place des accompagnements, s'ils ne sont pas portés par des structures identifiées comme

neutres, comme tiers de confiance au plus près des territoires et des acteurs, nos dispositifs passeront à côté.

D'accord. Alors vous, quels moyens on va mobiliser, par quel bout on va prendre le sujet, comment vous voyez la mise en œuvre de ce service public ?

Michel PEYRON

Directeur régional ADEME Occitanie

Tout d'abord, pour aller dans le même sens que ce qu'évoque Agnès LANGEVINE, on a effectivement des actifs dans cette région sur lesquels on peut s'appuyer.

On a tout d'abord le réseau des Espace Info Énergie (il représente en Occitanie 40 structures et 50 conseillers qui sont présents sur l'ensemble de la région). Aujourd'hui, toute personne en Occitanie a un Espace Info Énergie vers lequel se tourner pour être accompagné et pour être conseillé dans les démarches pour la rénovation énergétique de son logement. Et ils le font d'ailleurs avec succès, puisqu'en 2017, 22 500 conseils ont été apportés par les Espace Info Énergie d'Occitanie, ce qui a permis de générer plus de 160 millions d'euros de travaux. Travaux bien sûr au bénéfice des entreprises et des artisans de la région. C'est donc un atout très important du service public. Bien évidemment, on va s'appuyer sur ça pour construire ce service public et aller plus loin.

Concrètement, vous leur proposez quoi aux 40 pour aller plus loin dans cette expérimentation ?

Michel PEYRON

Directeur régional ADEME Occitanie

On va effectivement travailler avec la Région et avec eux, on va concerter, on va échanger pour voir comment on peut développer ce service sur la région. Sachant qu'il y a les Espace Info Énergie, mais il y a aussi les plateformes qu'on a évoquées tout à l'heure qui sont aussi des briques importantes de ce service public. C'est sûr, on n'est pas du tout au même niveau puisqu'on est dans un cadre plus expérimental, on est dans une phase où on cherche à démontrer que des dispositifs locaux permettent d'aller plus loin sur la rénovation énergétique performante. Il faut bien sûr les replacer dans ce service public dont on commence un peu à dessiner le contour. Mais j'ai envie de dire, on a tout à construire aujourd'hui. On a effectivement une ligne directrice, mais ensuite, il faut que toutes ces briques puissent s'agencer pour faire du concret.

Agnès LANGEVINE

Vice-Présidente de la Région Occitanie

Avec la Présidente Carole DELGA, nous avons la volonté d'accélérer et de pouvoir être aux côtés des territoires pour mettre en place cette feuille de route. C'est la raison pour laquelle nous avons déjà délibéré sur la création d'un service public intégré de la rénovation énergétique, que nous avons confiée à notre nouvelle Agence régionale énergie climat. Agence qui a vocation à accompagner en mobilisant des outils juridiques et financiers assez diversifiés, de pouvoir accompagner les territoires, les collectifs citoyens, mais aussi les particuliers dans la transition énergétique.

Nous allons mettre en place au sein de cette agence la brique de tiers financement. C'est-à-dire que nous allons proposer une activité bancaire pour pouvoir permettre aux ménages d'engager la rénovation énergétique. Et là, nous souhaitons vraiment nous appuyer sur les prescripteurs, des prescripteurs publics que sont les EIE ou les plateformes ou d'autres intervenants publics, avec

cette idée à la fois de pouvoir informer et déclencher la décision d'engager des travaux, mais aussi de pouvoir monter en compétences sur la performance énergétique.

Pour que nous, nous puissions bien définir l'offre de financement que nous allons faire aux particuliers, il faut absolument que nous puissions nous appuyer sur l'expertise et la compétence pour déterminer le cadre qui est proche d'un label BBC par étape, puisqu'il nous faut vraiment une qualité de parcours pour pouvoir dimensionner notre offre de financement.

Évidemment, comme le disait Michel PEYRON, nous allons co construire le modèle que nous souhaitons mettre en place. Un modèle qui se veut pérenne, il trouve évidemment sa traduction économique. Nous souhaitons vraiment associer les plateformes à ce système de tiers financement, avec peut-être une brique supplémentaire qui va jusqu'au suivi et à l'évaluation des travaux effectivement réalisés.

Ça c'est très important ce que vous dites : on va se fixer de nouvelles exigences territoriales et vous allez les écrire ensemble, c'est ça qui est intéressant. Et vous me confirmez que vous l'écrirez avec eux ?

Agnès LANGEVINE

Vice-présidente de la Région Occitanie

Oui, parce qu'on veut que ça marche.

Pragmatisme, d'accord.

Région, EPCI, peut-être départements s'ils ont en la compétence, comment le puzzle va se mettre en œuvre ? Vous avez le chef de filat, mais comment vous bossez avec vos amis ?

Agnès LANGEVINE

Vice-présidente de la Région Occitanie

Nous avons des outils de contractualisation, nous avons des dispositifs d'aide aux EPCI. Et dans le cadre de cette contractualisation, nous avons discussions, échanges et engagements réciproques. Donc ça c'est une question de mise à l'œuvre, mais qui – avec vraiment le sens de l'intérêt général que je nous sais partagé – ne voit pas de problématiques propres. Si un EPCI ne souhaite pas contractualiser avec la Région, mais je ne vois pas ce qui pourrait le motiver, nous lancerions des AMI spécifiques, mais ça serait vraiment exceptionnel à mon avis. Sachant que nous avons aussi le SRADDET qui est la planification, dans lequel nous avons un volet énergie.

Michel PEYRON

Directeur régional ADEME Occitanie

Je voulais juste rajouter un point important que l'on va travailler dans le cadre de l'expérimentation, c'est tout le travail que fait aujourd'hui l'ADEME en termes d'accompagnement du réseau. On accompagne le réseau, on est presque un guichet ouvert vis-à-vis des structures porteuses et des conseillers eux-mêmes. Tout ça permet de faire remonter l'information au national, ce qui permet de répondre ensuite à leurs besoins. On a des outils, on fait des formations, etc. Tout ça, il faut que ça perdure dans le cadre de l'expérimentation.

Est-ce que dans ces expérimentations, le curseur des missions entre les EIE et les plateformes pourra bouger ? Est-ce que vous allez le revisiter ça ? Parce qu'on sent des zones de flou autour de tout ça.

Nicolas SOUDON

Directeur exécutif actions territoriales, ADEME

C'est une bonne question. Alors, ça faisait partie des conclusions qu'on avait dites l'année dernière suite à l'évaluation, c'est qu'il fallait un rapprochement plus fort entre les EIE et les plateformes. Donc je pense que ça fera partie du cahier des charges qu'on confiera aux régions dans le cadre de ces contrats d'objectifs. Après, de fait, les modalités plus précises de l'articulation EIE-plateformes dans chaque région sera à définir par la Région elle-même.

Je le précise quand même, parce que pour que ce soit bien clair, l'idée de ce contrat d'objectifs avec la Région c'est... comme vous les connaissez bien pour les plateformes, les contrats d'objectifs, il y a une part fixe et une part variable. Donc l'idée c'est de laisser pas mal de liberté à la région dans un cadre donné pour définir cette stratégie, mais ensuite de regarder davantage les indicateurs convenus ensemble pour voir comment on les atteint. Alors, la part variable, elle ne sera peut-être pas du même niveau que pour les plateformes, mais ça pourra se travailler.

Mais en tout cas, du coup, dans ce contrat d'objectifs, on y retrouvera tous les financements existants actuels de l'ADEME sur EIE et plateformes, il faut que ce soit bien clair. C'est ça l'expérimentation. C'est ça le côté un peu compliqué à monter et les obstacles juridiques, techniques, économiques qu'il peut y avoir et c'est pour ça qu'on a besoin de vous.

Agnès LANGEVINE

Vice-Présidente de la Région Occitanie

Un des autres enjeux de cette expérimentation, ce sera de bien articuler le service public avec l'offre privée, puisqu'on sait qu'on aura des partenariats public-privé à monter. Et donc, quelle sera la plus-value du service public par rapport aux offres privées ? Et là on aura besoin de mobiliser l'ensemble des acteurs professionnels des réseaux, que ce soit les réseaux du bâtiment, que ce soit les agences, le secteur bancaire, etc.

Cette première plénière est informative pour expliquer ces expérimentations qui se mettent en œuvre. On a là un premier laboratoire avec l'Occitanie, merci de nous avoir balisé les choses. L'histoire commence, mais retenons la nécessaire pérennité à donner à la trajectoire, retenons la priorité à donner au conseil aux particuliers, retenons aussi le chef de filat qui devra garantir l'équité territoriale et vous avez à écrire tout cela ensemble.

Le plan rénovation : ce qui avance

Panélistes :

- *Nicolas SOUDON, Directeur exécutif actions territoriales, ADEME*
- *Emmanuel ACCHIARDI, Sous-directeur de la qualité et du développement durable dans la construction - DHUP*
- *José CAIRE, Directeur villes et territoires durables, ADEME*
- *Vincent PERRAULT, Responsable du programme « habiter mieux », ANAH*
- *Roselyne CONAN, Directrice générale, ANIL*
- *Agnès BREITENSTEIN, Directrice de la communication et de la formation, ADEME*
- *Valérie MARTIN, Cheffe du service mobilisation du grand public – presse institutionnelle*

On va encore être dans l'information, on va balayer toutes les infos à vous donner sur ce qui avance dans la mise en œuvre du plan rénovation et on doit pointer plein de sujets à partager avec vous.

Je vais commencer avec Emmanuel ACCHIARDI et José CAIRE pour une série d'annonces. Emmanuel ACCHIARDI, quid du suivi du pilotage du plan rénovation, quels sont les outils mis en œuvre ou en cours de mise en œuvre ?

Emmanuel ACCHIARDI

Sous-directeur de la Qualité et du développement durable dans la construction - DHUP

Le plan rénovation, il a été concerté l'hiver dernier et annoncé au printemps, donc il est lancé. Il est porté par deux ministères, c'est une priorité nationale, ça avait été dit dans le cadre du Plan climat. On voit bien le lien qui est fait entre les objectifs du Plan climat, la neutralité carbone et un plan de rénovation ambitieux. Il est porté par le ministère de la Transition écologique et solidaire d'une part et puis le ministère de la Cohésion des territoires d'autre part. Il fait l'objet d'un Comité de pilotage, dans lequel on va trouver des administrations, des agences comme l'ADEME, l'ANAH, l'ANIL, des collectivités territoriales, le Président du Conseil supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique et puis également le Plan bâtiment durable. Cette structure de pilotage va suivre l'ensemble des actions. Il y a quatre axes et douze actions, on va évoquer certaines d'entre elles dans cette séquence.

Les objectifs ont été pour certains d'entre eux confirmés et il y a eu des objectifs supplémentaires. La production de rénovation de 500 000 logements par an, 380 dans le privé, 120 dans le social. C'est l'objectif de l'ensemble du parc existant au niveau BBC Réno en 2050.

C'est un objectif supplémentaire sur les passoires énergétiques, ça c'est vraiment l'ajout du plan de rénovation, le focus mis parmi ces 500 000 sur les 150 000 passoires énergétiques occupées par des ménages modestes.

Et puis également, par rapport au focus qui était plutôt énergétique, on a rajouté un objectif par rapport au bas carbone issu de la stratégie nationale bas carbone.

Donc des objectifs confirmés ou supplémentaires, des actions à suivre par le Comité de pilotage.

Et puis un dernier dispositif, toujours en construction : un observatoire. Aujourd'hui on a une information trop fragmentée, il faut donc un observatoire avec des données à la fois nationales, mais aussi régionales. Un certain nombre d'acteurs vont contribuer à cet observatoire (acteurs nationaux, les administrations, évidemment l'ADEME et bien sûr acteurs régionaux à travers notamment les CERC). Cet observatoire, il va falloir le construire. Ça va être le rôle d'un acteur nouveau dans le paysage qui est un coordinateur qui a été nommé pendant l'été, au deuxième Comité de pilotage qui a eu lieu au mois de juillet, qui s'appelle Jean-Martin DELORME. Le coordinateur, il va plutôt avoir le rôle de faire travailler les entités, mais plutôt de l'intérieur, en gros les administrations et les agences, pour fluidifier le circuit. Et typiquement un de ses sujets, ça va être la mise en place de l'observatoire, parce que ça implique beaucoup d'acteurs et les données sont aujourd'hui éparpillées.

En termes de suivi et de pilotage, on est donc en ordre de marche et cet observatoire va se mettre en œuvre.

Deuxième point, le chantier du tertiaire public.

Emmanuel ACCHIARDI

Sous-directeur de la Qualité et du développement durable dans la construction - DHUP

Alors effectivement, le plan rénovation embrasse large, il embrasse à la fois le résidentiel et le tertiaire. Dans le tertiaire public, il y a deux sujets : il y a le bâtiment de l'État et puis il y a le bâtiment des collectivités.

Deux choses à noter : le plan de rénovation, il est aussi sur des sujets... il y a des sujets évidemment de moyens financiers et puis il y a des sujets plutôt règlementaires, il y a aussi des sujets de communication et de formation.

Sur le sujet réglementaire, il faut noter que la base législative du décret tertiaire, c'est-à-dire du décret qui fixe des objectifs d'économie d'énergie dans l'ensemble du parc tertiaire, a été revue dans le projet de loi ELAN, qui va être adopté à l'automne, et le décret est en préparation. Aujourd'hui il est sous une forme projet, il est concerté avec les parties-prenantes, dont les acteurs du tertiaire, pour pouvoir être pris dans les mois qui viennent. Il y avait eu un ancien décret qui a connu un sort malheureux, mais l'ambition est toujours là de travailler sur ce gisement assez considérable qu'est le tertiaire, pour la rénovation du tertiaire, avec l'idée d'avoir de multiples leviers. Évidemment des travaux, mais pas que, il y a aussi d'autres leviers que les travaux pour faire des économies d'énergie dans le tertiaire. Donc ça c'est un premier sujet, c'est un sujet d'ordre réglementaire, le décret tertiaire en préparation.

Et le deuxième sujet, c'est un travail à la Caisse des Dépôts pour aider les bâtiments publics des collectivités, avec une enveloppe qui est de trois milliards sur l'ensemble du quinquennat, qui se décompose en trois parties : une partie, ce sont des prêts, c'est dans la suite des prêts croissance verte de la Caisse des Dépôts sur les bâtiments, en focalisant peut-être particulièrement sur les bâtiments de l'enseignement. Ensuite, il y a une partie fonds propres de la Caisse des Dépôts et puis il y a une partie qui est la Dotation de soutien à l'investissement local, la DSIL, qui est gérée plus précisément par les préfets. Tous ces moyens sont mis à la disposition de la rénovation des bâtiments publics des collectivités.

On continue à balayer les nouvelles. Confirmation cet été des CEE, qui flèchent fortement la rénovation, on parle de 200 millions d'euros ?

Emmanuel ACCHIARDI

Sous-directeur de la Qualité et du développement durable dans la construction - DHUP

Donc ça c'est un élément important et nouveau, parce que lorsqu'on parle des moyens financiers du plan de rénovation, on a parlé du grand plan d'investissement – on a parlé des 9 milliards qui se décomposent avec les différents programmes sur l'habitat privé, le logement social, donc le tertiaire, ce que je viens d'exposer, et également les bâtiments de l'État, il y a aussi des moyens pour les bâtiments de l'État – mais il y a aussi cette enveloppe sur l'innovation qui a été obtenue et là-dessus les animateurs du plan ont joué un rôle important auprès des deux ministres pour pousser à ce qu'il y ait cette enveloppe.

Comment ça va se concrétiser ? Il y a eu un appel à projets sur les CEE qui a été lancé au mois de mai, il y a eu une première remise de candidatures en juillet, une deuxième qui avait eu lieu hier, il y a eu beaucoup de projets. Une sélection va se faire et un certain nombre de projets vont être aidés. Avec l'idée que si on veut faire de la massification, puisque c'était quand même un des maîtres-mots du plan de rénovation, il faut de l'innovation. Qui dit massification dit un effort sur l'innovation.

Là-dessus, ce qu'il faut noter c'est que la filière construction a travaillé ensemble, s'est mise un peu en ordre de marche pour définir des axes prioritaires et déposer des projets sur ces axes prioritaires. Dans ces axes prioritaires, on va trouver par exemple le numérique : quel peut être l'apport du numérique pour des outils visant à favoriser la rénovation ? Il va y avoir aussi le travail sur les comportements et les usages et il va y avoir encore les solutions de massification. Ces différents axes vont faire partie des propositions de la filière et puis on va voir évidemment d'autres propositions.

Donc cet appel à projets, il est sur l'axe innovation. L'appel à projets global des CEE, il y a plusieurs axes : un axe sensibilisation, un axe formation (en mettant l'accent sur des acteurs qui évidemment existaient, mais n'étaient pas forcément la première cible, je pense aux syndicats et je pense aussi aux acteurs du secteur bancaire). Il y a également un sujet sur les opérations territoriales. Il y a plusieurs axes comme ça et puis il y a un axe qui concerne les transports, donc là on est un petit peu hors du sujet de la rénovation, mais on voit bien que sur ces sujets innovation et sensibilisation, un effort est mis à travers les CEE programmes, à hauteur de 200 millions, je vous le confirme.

C'est important toutes ces informations, parce que dans votre quotidien, vous êtes en relation avec les particuliers, vous faites votre boulot de conseil, vous animez et dirigez les structures. Mais là, soyons à l'écoute de toutes ces décisions qui se mettent en œuvre et finalement rapidement, pour les CEE... C'est une idée qui a été lancée aux rencontres nationales il y a même pas un an, en avril ils y vont, en juillet ils confirment. Ça va vite quand même, donc soyez bien attentifs à tout ce qui évolue dans cet écosystème.

En termes de formation, José CAIRE, là aussi c'était quelque chose qui a été fortement exprimé au cours des dernières rencontres, la montée en compétences. Quelles sont les réponses ?

José CAIRE

Directeur villes et territoires durables, ADEME

Sur la formation, ce n'est pas des choses nouvelles, mais c'est des choses qui sont reconduites dans un nouveau format. Donc là c'est les formations FEEBat. Il y a une nouvelle convention qui a

été signée cet été et qui va jusqu'à la fin de la période des CEE (je rappelle que c'est du financement certificat d'économie d'énergie, donc jusqu'à fin 2020).

Dans la nouvelle convention, il y a trois axes.

Le premier axe, qui est reconduit ce qui existait précédemment, c'est la formation continue, donc la poursuite du financement des formations des artisans. Donc artisans, bureau d'étude architecte, donc vers RGE et autres formations, sur les plateaux techniques Praxibat notamment. Donc ça c'est à peu près la moitié de l'enveloppe.

La grande nouveauté, c'est la formation initiale, qui a pu être intégrée dans le programme FEEBat cette fois-ci. Ça vise tous les futurs pros, tous les niveaux de diplômes (CAP, Bac pro, BTS, DUT, architectes), avec de la création de ressources pédagogiques pour les élèves et pour les formateurs. Donc ça c'est quasiment l'autre moitié du programme. C'est un pas très important qui est franchi parce qu'on avait toujours défendu à l'ADEME l'idée qu'il y avait une mise à niveau du système éducation nationale, du système des formations initiales à faire. Pour vous donner quelques chiffres, l'apprentissage c'est 2 000 enseignants et 50 000 jeunes par an. La voie scolaire éducation nationale c'est 15 000 enseignants et 250 000 élèves par an. Les écoles d'architectes c'est 300 intervenants et 20 000 étudiants par an. Donc c'est des quantités énormes, on rentre dans ce sujet-là et il faut un petit peu d'argent. C'est pour ça que l'enveloppe du programme FEEBat c'est 30 millions et il y a vraiment besoin de tout ça.

Et puis il y a un dernier axe, plus petit, mais qui est transverse, qui est sur les outils partagés entre les deux, donc formation initiale et formation continue, il y a des choses qui sont partagées. Et puis les nouveaux outils de la formation, donc formation à distance, réalité virtuelle, formation sur plateau technique, etc. Ce qu'il faut vraiment retenir c'est le pied mis sur la formation initiale qui en avait bien besoin.

Alors ça c'est pour la formation initiale, je crois que l'investissement direct est de l'ordre de 60 millions d'euros.

Autre question, quid de RGE dans tout ça, dans tous ces bouleversements ? C'est toujours sur la table ?

José CAIRE

Directeur villes et territoires durables, ADEME

Donc c'est bien sûr toujours sur la table, c'est inscrit dans le plan de rénovation. Vous rappelez le fameux article de « Que choisir », il y a eu aussi un rapport du CGEDD sur le sujet, un rapport de la DGCCRF sur les mauvaises pratiques des entreprises. C'est inscrit dans le plan de rénovation, il y a une instance partenariale qui a été mise en place pour renforcer le dispositif, l'idée c'est bien de renforcer le dispositif. Il y a tout le monde dans l'instance partenariat : les administrations, les organisations professionnelles de qualification, l'UFC, l'ADEME. Et donc il y a quatre axes.

Le premier axe, c'est le sujet d'identification et de la sanction des entreprises qui fraudent, qu'elles soient RGE ou pas. Là il y a un enjeu qui vous concerne, c'est le fait de faire remonter des réclamations. Quand on a connaissance de mauvaises pratiques, de pratiques de fraude, il faut les faire remonter dans le dispositif pour qu'elles puissent être traitées. Si on n'en a pas connaissance, on ne pourra pas les traiter.

Le deuxième axe, c'est de rendre plus lisible le dispositif pour les particuliers et pour les pros. C'est assez compliqué, donc là il y a eu un réajustement de la nomenclature, des questions de clarification entre « qualif » et « certif » et puis des homogénéisations de référentiel de qualification. C'est technique, mais ça a beaucoup de conséquences sur la manière dont c'est pratiqué.

Il y a un troisième axe sur l'amélioration du dispositif d'entrée et de renouvellement des qualifications. Le sujet c'est la compétence des responsables RGE, les questions de renouvellement et il y a aussi un sujet RGE pour habiter mieux qui est dans cet axe-là.

Et puis un dernier axe, et pas le moindre, c'est de renforcer la confiance dans la qualité des travaux, c'est peut-être même l'axe principal. Deux actions prépondérantes : la mise en place d'une plateforme d'évaluation par les particuliers. Donc ça, ça va se faire. Je vous invite quand même à mesurer le chemin parcouru pour que les professionnels acceptent l'idée de la mise en place d'une plateforme d'évaluation par les particuliers, comme ça se fait dans plein d'autres domaines. Et puis, deuxième sujet, le renforcement du dispositif de contrôle de réalisation. Aujourd'hui, il y a un système qui est quand même assez léger de contrôle sur chantier et qui sera renforcé. Les discussions sur la quantification du renforcement ne sont pas terminées, mais le chemin est en cours.

Je ré insiste sur votre rôle de vigie sur la question des réclamations, de manière à ce qu'on puisse en avoir connaissance pour y donner suite.

Et puis, un dernier point qu'on voulait voir vous, c'est ExpéRéno, alors une expérience intéressante, collaborative.

[Projection vidéo]

José CAIRE

Directeur villes et territoires durables, ADEME

Ça fait pile un an qu'à ce même colloque, on annonçait le lancement du premier appel à expérimenter du service bâtiment de l'ADEME, en partenariat avec le plan bâtiment. Il s'agit de tester sur le terrain avec des porteurs volontaires des idées qui sont extraites du cahier d'idées du booster de la rénovation. Donc des idées qui sont assez variées, qui portent sur des nouveaux services, des nouveaux partenariats, des ébauches de concepts (pour sécuriser les parcours, aller davantage vers les particuliers ou s'associer à des moments de vie qui sont clés pour les travaux). Cet appel à expérimenter a rencontré un vif succès puisqu'il y a eu 80 candidatures reçues. 12 ont été sélectionnées pour être accompagnées pendant six mois pour tester sur le terrain. Pour info, les trois quarts des ExpéRénovateurs retenus sont issus des EIE ou des plateformes, donc ça prouve votre créativité et vos envies d'explorer et de vous adapter à des nouvelles façons de procéder.

Le bilan est actuellement en cours, il s'annonce très positif, le test terrain à petite échelle a fait ses preuves sur une multitude de sujets (que ce soit le travail avec les agents immobiliers, avec les grandes surfaces de bricolage, avec l'Éducation nationale, etc.).

D'ici avant la fin de l'année seront diffusés les résultats détaillés, tout sera en open source. On va continuer à accompagner certains projets qui nécessitent encore un suivi et puis très probablement lancer un ExpéRéno deuxième édition.

L'open source, le collaboratif, innover ensemble, ça aussi c'est un nouveau chemin qui s'ouvre à vos dispositifs.

Pour boucler la boucle de ceux qui avancent, une question aux deux partenaires qui sont avec nous, Vincent PERRAULT et Roselyne CONAN. On sent bien là dans tout ce qu'on a entendu depuis le début de la matinée qu'on va rebeloter les cartes de la co construction, du travail ensemble. Comment voyez-vous les choses ?

Roselyne CONAN pour l'ANIL, ces nouveaux horizons-là que vous commencez tous à écrire, vous partenaires de la première heure, comment vous voyez les choses ?

Roselyne CONAN

Directrice générale, ANIL

Tout d'abord, je voulais rappeler que le réseau des agences départementales d'information sur le logement sont, comme les Espace Info Énergie, mobilisés depuis de nombreuses années sur la question de la rénovation énergétique. Ce n'est pas une question nouvelle, c'est vrai que notre spectre d'informations est plus large, mais c'est vrai que c'est un élément assez important des informations qu'on peut délivrer. Et c'est vrai que dans le cadre de la complémentarité des deux réseaux, les EIE et puis les ADIL, cette complémentarité est vraiment un atout. On peut effectivement le mesurer en termes de compétences, en termes de connaissances apportées, de capacité de prise en charge des différents publics, mais également de proximité du conseil et puis de présence sur le territoire. Parce que le maillage des deux réseaux permet d'apporter une information complète – qu'elle soit technique, qu'elle soit juridique, qu'elle soit fiscale ou qu'elle soit financière – à tous ces publics qui ont des projets de rénovation énergétique.

Et puis vous ciblez un public large et ils peuvent repartir avec un projet de réno.

Roselyne CONAN

Directrice générale, ANIL

C'est ça, c'est-à-dire qu'on arrive... Alors, soit les ADIL sont porteuses d'Espace Info Énergie et tout le questionnement, on arrive à le balayer en un seul lieu. Soit les ADIL font le relais pour toutes les questions. Ce sont des réseaux qui sont très complémentaires et se nourrissent mutuellement pour apporter une information complète.

Juste là-dessus, prenez le micro quelques secondes Nicolas SOUDON. Roselyne CONAN dit : « il y a la richesse de la complémentarité de nos réseaux EIE-ADIL » ; le service public, ça ne veut pas dire demain « je ne veux voir qu'une seule tête » ?

Nicolas SOUDON

Directeur exécutif actions territoriales, ADEME

Ah non, bien sûr.

Non, parce que là il y a une profession de foi.

Nicolas SOUDON

Directeur exécutif actions territoriales, ADEME

Non, le service public, ça ne veut pas dire, il y a qu'une seule tête. Et puis encore une fois, si on donne la main aux régions pour définir les modalités de ce service public, il peut y avoir des

variations importantes d'une région à l'autre (en fonction des modes d'implantation que vous pouvez avoir, de la présence des EIE et de leur répartition sur le territoire, des formules qui ont pu être trouvée de manière doublonnée entre ADIL et EIE par exemple).

Il fallait cette précision : continuer à bâtir sur la richesse et la complémentarité de vos réseaux.

Roselyne CONAN

Directrice générale, ANIL

Donc ce qui est important, c'est d'associer les acteurs qui sont déjà sur les territoires, qui connaissent déjà bien les problématiques qui sont existantes. Et c'est vrai qu'au niveau national, à la fois dans le cadre du comité de pilotage FAIRE comme dans le travail sur la création d'outils mutualisés, l'objectif c'est toujours une recherche de complémentarité, au service de l'utilisateur toujours. C'est vrai que c'est cet ADN qui nous guide dans notre travail et c'est vrai qu'on a franchi un pas avec la campagne FAIRE. C'est-à-dire qu'on sait qu'on a une personne en face de nous qui va être le conseiller FAIRE, mais qui peut être un conseiller d'ADIL, un conseiller d'Espace Info Énergie. Et tout ça dans une logique de service public, de rénovation, de faire avancer ce dossier.

Le réseau des ADIL produit des outils, qui sont disponibles en partie sur notre site internet. Nous avons des dépliants, nous avons des contenus grand public. On a après des analyses juridiques beaucoup plus détaillées qui vont vraiment dans le détail des textes. Et après, on a des outils internes qui permettent aux conseillers du réseau ADIL de renseigner le grand public. Le vadémécum du conseiller ADIL sur la rénovation énergétique a été mis en place en 2013 et là a été mis à jour et adapté pour l'ensemble de notre réseau. Dans ce travail de mutualisation et de partage (vers une démarche de partage de savoir-faire et donc de montée en compétences de l'ensemble des acteurs du réseau FAIRE). Le réseau ANIL-ADIL propose sur ce document de 20 pages, en fonction de la typologie du public – qu'il soit propriétaire occupant, propriétaire bailleur ou locataire – de faciliter le conseil avec des points de vigilance, des liens vers des documents pratiques. Et ce que le réseau ANIL-ADIL propose, c'est aussi de le mettre à la disposition des acteurs de la rénovation.

Même question à Vincent PERRAULT. Complémentarité des réseaux, comment vous voyez l'évolution du travail ensemble ?

Vincent PERRAULT

Responsable du programme « Habiter mieux », ANAH

Une réaction donc dans ce contexte qui est extrêmement mouvant, riche en actualités. Sans reprendre et égrainer ce qu'Emmanuel ACCHARDI et José CAIRE ont déjà annoncé, à la fois sur l'appel à projets CEE, sur la formation, sur les RGE, mais également... D'ailleurs Emmanuel, tu n'as pas évoqué ce qu'il y a dans le projet de loi de finances sur l'évolution de l'éco-PTZ, mais qui est une vraie avancée aussi, avec à partir de 2019 une simplification de ces produits pré-réglés qui vont vraiment aussi contribuer à faciliter le passage à l'acte.

Un contexte extrêmement riche, mouvant, qui peut effectivement déstabiliser et j'ai pleinement conscience du sentiment qu'on peut avoir lorsqu'on n'a pas cette pérennité et cette visibilité à long terme que l'on souhaiterait tous. Encore une fois, ce que j'ai coutume de dire à mon réseau, que ce soit les DREAL ou les DDT, je dis toujours : « sur le SPPEH, il n'y aura pas de grand soir, ne vous attendez pas au grand soir d'un coup de baguette magique ». Et à ce titre, l'initiative que l'ADEME a annoncée ce matin est extrêmement intéressante et extrêmement positive, de se dire :

avançons, expérimentons. En plus le choix de la région Occitanie, avec qui on travaille aussi de façon très étroite sur la dématérialisation, sur la simplification et puis au regard de tout ce qu'ils ont pu faire – à la fois avec un niveau d'objectifs très ambitieux, mais aussi des dispositifs très pragmatiques – me semble extrêmement intéressant comme démarche. Donc un contexte foisonnant, mais beaucoup d'avancées.

Vous avez des alertes, des trucs sur lesquels il faut se mobiliser ?

Vincent PERRAULT

Responsable du programme « Habiter mieux », ANAH

Je dirais que ce sur quoi se concentrer, dans le quotidien et dans les six à douze prochains mois, c'est vraiment du côté du service public continuer d'améliorer la qualité, la réactivité, de construire ce parcours plus lisible pour les publics, en lien avec le réseau sur le terrain de l'ANAH. Donc vraiment donner corps au réseau FAIRE, aux espaces conseils du réseau FAIRE, pour qu'on construise progressivement et qu'on donne pleinement sens à cette campagne FAIRE, qui est vraiment un pas vraiment très important dans la consolidation et dans la convergence des dispositifs publics. Donc ça c'est du travail au quotidien puisqu'il n'y aura pas de grand soir dans l'immédiat, mais quand même on peut se rencontrer, se connaître, se dire « tiens, on va s'engager à être plus réactif sur les demandes de rendez-vous, sur les transferts des dossiers et se faire des points réguliers ». C'est ce que l'on a incité tout au long de cette année, on a commencé sur trois-quatre régions et on va continuer encore l'année prochaine.

Vincent PERRAULT parle déjà du réseau FAIRE, c'est bien !

Vincent PERRAULT

Responsable du programme « Habiter mieux », ANAH

Ça me semble assez naturel, c'est la déclinaison de la campagne. On verra s'il y aura des annonces qui suivront, notamment sur cette réflexion qui est inscrite dans le plan Réno sur la signature de la charte. Mais le réseau des espaces conseils des conseillers FAIRE, ça me semble... Dans mon réseau, on se dit souvent : « qu'est-ce qui se passe avec les PRIS, etc. ? ». Puisqu'on est tous habitués au PRIS. Puis avant les PRIS il y avait les PIC. Les PIC, les PRIS, mais en fait, je trouve que « espace conseil réseau FAIRE », ça me semble tellement plus explicite quelque part. En tout cas, quelqu'un de l'extérieur qui arrive et à qui je dis... Puisque j'ai souvent de nouvelles personnes dans mon équipe qui arrivent. Et alors, surtout de la chargée de mission en charge des PRIS, quand je commence à lui raconter l'histoire des PRIS, elle est toujours assez...

Alors, on reboucle ce sujet et il nous restera un point à traiter, et pas des moindres, qui est celui de l'évaluation de FAIRE et de la marque unique.

Nicolas SOUDON, un commentaire général sur tout ce qu'on a entendu là en points sur ce qui avance sur le plan Réno ?

Nicolas SOUDON

Directeur exécutif actions territoriales, ADEME

Je partage l'idée de foisonnement, il y a aussi des incertitudes liées à ce foisonnement. J'avais oublié de le citer, mais la campagne FAIRE, avec toute sa force de communication, accompagne et permet aussi d'aller plus vite et d'accélérer le travail sur le SPPEH et de lui donner de la visibilité auprès du grand public. L'un des enjeux clés, c'est quand même qu'on s'adresse au grand public. Il

faut qu'ils viennent nous voir, il faut qu'ils comprennent à qui ils s'adressent. Il faut que tout ce qu'on met en place en termes de gouvernance et de financement, ça ait du sens auprès de nos concitoyens.

C'est notre dernier point, la force des marques. On vous a demandé à certains d'entre vous ce que vous pensiez de cette campagne qui a démarré le 10 septembre.

[Projection vidéo : « la campagne faire, vous en pensez quoi »]

Alors Agnès, qu'est-ce qu'on peut dire de cette campagne ?

Agnès BREITENSTEIN

Directrice de la communication et de la formation, ADEME

Cette campagne se situe dans le contexte du plan de rénovation, de la nouvelle dynamique qui est lancée, de l'enjeu de massification. Parallèlement à ce plan Réno et juste avant, une concertation animée par le Plan bâtiment (qui a mis en avant le besoin de messages renouvelés et aussi et surtout d'une signature commune pour que tout le monde se retrouve derrière cette signature commune, tous les acteurs publics et privés pour lancer un peu la dynamique, une espèce de plan Marshall de la rénovation).

Donc ça, on l'a intégré dans le dialogue compétitif qu'on a mené pendant toute cette période et pendant plusieurs mois, pour aboutir au choix, en mai dernier, d'une nouvelle campagne. Derrière cette signature, on est tombé amoureux de la signature « FAIRE », qui était à la fois un mot d'action qui se retrouvait bien dans l'impulsion que voulait le plan rénovation, mais aussi un acronyme qui veut dire : Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique. La boucle est bouclée et on se retrouvait bien là-dedans.

On a travaillé après à la mise en œuvre concrète de cette campagne, qui est portée par l'agence de communication La Chose, avec un Comité de pilotage qui s'est réuni très activement entre mai et septembre dernier, auquel ont participé nos partenaires (l'ANAH, l'ANIL, mais aussi Anne GIRAULT de l'Agence parisienne du climat et Romain BIDOUE de l'ALEC de Marseille. Donc un comité très partenarial pour nous aider à travailler et à peaufiner les films, les messages, etc. La campagne était à la télé entre le 10 septembre et le 30 septembre dernier et maintenant elle est en PQR.

Et vous l'avez fait à date, malgré le contexte.

Agnès BREITENSTEIN

Directrice de la communication et de la formation, ADEME

Et on l'a fait à date. C'était quand même un gros challenge, parce qu'effectivement, produire une campagne entre fin mai et 10 septembre, avec un site internet qui fonctionne presque, on va en reparler. Le bug est réparé, mais voilà, c'était effectivement un gros challenge.

La semaine dernière, on est allé sur une plateforme à Compiègne, pour aller filmer des entretiens conseillers-particuliers et qu'on décortiquera demain. On en a profité pour demander à quelques-uns d'entre eux ce qu'ils avaient pensé de cette campagne. « bon alors, cette campagne, vous l'avez vue à la télé, dans votre journal préféré, qu'est-ce que vous en pensez ? » Écoutez leurs réponses.

[Projection vidéo : « campagne de pub FAIRE - réactions »]

Bon, ce n'est pas un panel, mais je vous assure que c'est deux personnes qu'on a prises au débotté lors de l'après-midi qu'on a passée sur cette plateforme. Ce qui est intéressant, c'est la magie des marques. Ils disent « FAIRE », « FAIRE », « FAIRE », c'est ça qui marche. Quels sont les parti-pris de cette campagne ? Valérie MARTIN

Valérie MARTIN

Cheffe du service mobilisation du grand public – presse institutionnelle, ADEME

Tout d'abord, pour cette campagne on a souhaité faire une campagne beaucoup moins institutionnelle qu'habituellement. On a pris le problème à l'envers, on s'est dit : « mais en fait, c'est quoi le vrai levier d'action des gens ? ». On s'est appuyé sur les travaux qui sont menés notamment par l'ADEME, on a également fait un ensemble de pré-tests et c'est vrai que tout naturellement, FAIRE s'est imposé. D'abord FAIRE, l'acronyme, qui signifie Faciliter, informer, accompagner pour la rénovation énergétique. Et puis on a ce mot d'ordre qui est très fédérateur « tous éco-confortables ».

Et du coup, à partir de là, il y a quelque chose qui s'enclenche dans l'esprit des gens. On a fait quand même six groupes de pré-test, donc ça commence à devenir intéressant, répartis sur tout le territoire et avec des profils extrêmement variés en termes de CSP. Du coup, ça raisonnait bien avec leurs problématiques. D'abord la problématique des difficultés et des nuisances qu'ils rencontrent : les gens qui ont trop chaud chez eux, les gens qui ont trop froid chez eux et enfin les problèmes d'humidité. Donc sur ces nuisances-là et puis sur le fait qu'aujourd'hui... Il y a les résultats d'une étude de l'ADEME qui vont bientôt sortir qui montrent qu'il n'y a que 15 à 17 % des gens qui ont fait des rénovations qui se sont fait accompagner. Donc il y a un vrai besoin d'accompagnement. Et avec « FAIRE, tous éco-confortables », c'est tous ces éléments-là qui étaient traduits et c'est ça qui semblait être attendu dans le prétest.

C'est pour nous quelque chose qui était majeur à mettre en avant que de ne pas être comme d'habitude sur un sujet extrêmement descendant, mais de donner en gros la solution qui s'impose par elle-même : « eh bien voilà, vous avez accès à ce réseau, ce réseau qui est là pour vous accompagner, qui fait ça gratuitement ». Mais en utilisant les codes des marques, c'est-à-dire que par rapport à des campagnes d'habitudes beaucoup plus institutionnelles, beaucoup plus marquées État, on a souhaité un ton beaucoup plus léger, beaucoup plus décalé et pas nécessairement qui mette en avant cette omniprésence étatique (même si on la voit dans les logos de fin, même si sur le site faire.fr on va le voir, etc.). Mais l'idée c'est de bien utiliser les codes actuels du marketing parce que ce sont des codes qui parlent bien. Et c'est ça que je trouve passionnant dans ce que disent les deux personnes, c'est qu'ils ont décrypté le côté un peu marketing. On verra après si ça marche vraiment.

Alors, le deuxième avait déjà vu le spot à la télé, la première, elle le découvrait. Et c'est vrai ce que disait la collègue tout à l'heure, « les couleurs sont sympas ».

Autre point, c'est la signature commune. On en fait quoi, ils en font quoi ?

Agnès BREITENSTEIN

Directrice de la communication et de la formation, ADEME

L'enjeu qu'il y a derrière (et on l'avait vu à la fois dans le cadre de la négociation, dans le cadre animé par le plan Bât dans le cadre du plan Réno, mais aussi dans le rapport Piron-Faucheux). Les

enquêtes auprès des particuliers le montraient : multiplicité de communications, impossibilité pour le particulier de savoir où il allait et par qui il pouvait être accompagné, etc. Donc il y avait un enjeu de jouer la synergie dans ces signatures plutôt que la concurrence. Et force était de constater qu'on avait quand même des communications qui pouvaient, même entre nous, acteurs partenariaux, être relativement concurrentes.

L'idée qu'on a lancée, c'est de travailler sur cette signature, avec un double enjeu. Premier enjeu : reconnaître les acteurs du service public, le rendre visible. Alors là, la communication TV et presse leur met la part belle puisqu'on met vraiment en avance ce service-là. Et puis, deuxième enjeu : animer et rassembler l'ensemble des acteurs (publics, privés et associatifs) autour de la rénovation, jouer la synergie dans nos communications et faire aussi qu'ils soient reconnus comme des acteurs importants de la rénovation.

Ce double enjeu, on l'a retraduit à travers ces deux signatures. L'idée c'est que « FAIRE avec » sera utilisé par le service public et les acteurs du service public (donc les ex-PRIS, les actuels PTRE et les acteurs publics qui les cofinancent). Ceux-ci pourront se faire dès maintenant, avec un objectif là aussi de synergie de communication. Effectivement, on a un peu moins sur la table – en matière d'achat d'espaces – que nos campagnes de communication précédentes, mais on veut jouer la synergie de communication. C'est-à-dire que tous les acteurs sur le terrain puissent renvoyer et re communiquer avec cette marque « FAIRE avec » pour rendre visite au maximum FAIRE et renvoyer au maximum vers le site faire.fr et renvoyer du coup au maximum vers le réseau des conseillers FAIRE.

Deuxième enjeu : rassembler autour de la signature « engagé pour FAIRE » l'ensemble des acteurs privés, publics et associatifs qui vont travailler et s'engager sur la rénovation. Derrière, un gros travail animé par le Plan bâtiment (qui faisait aussi partie de notre comité de pilotage de campagne) pour travailler avec ces acteurs-là et définir les éléments d'une charte. Ces signataires de charte pourront, une fois qu'ils auront signé la charte, utiliser la marque « engagé pour FAIRE », avec des avenants ou des annexes sectorielles liées à chaque catégorie d'acteurs. Marie GRACIA vous en dira plus demain avec Jonathan LOUIS de l'ADEME.

Très bien. Donc une marque que chacun doit s'approprier, mais que chacun doit faire vivre surtout. C'est la vôtre, ce sont les vôtres.

On termine rapidement avec quelques indicateurs, qu'est-ce que vous en attendez en termes d'efficacité et de retombées ?

Valérie MARTIN

Cheffe du service mobilisation du grand public – presse institutionnelle, ADEME

Tout d'abord, c'est une installation de marque, pour répondre à un certain nombre de questions qui ont été soulevées, à juste titre.

Une installation de marque, ça veut dire que là, on partait sur une base où Rénovation Info Service était somme toute assez peu connue dans le public. Donc on doit véritablement s'appuyer sur une base qui n'est pas très connue et donc on a tout à mettre en place pour que FAIRE puisse s'installer dans le paysage. À ce titre-là, quand nous avons démarré le plan télévision ou le plan PQR, on a pu commencer à noter un certain nombre de choses. C'est-à-dire qu'effectivement, en termes de nombre d'appels, on est aujourd'hui à +50 ou +60 appels/jour par rapport à ce que l'on avait précédemment.

En revanche, côté site internet, depuis que nous avons démarré le plan web, c'est-à-dire il y a sept jours, on a noté que nous sommes presque fois quatre par rapport à ce que nous connaissions avant. C'est-à-dire qu'aujourd'hui, nous sommes à près de 7 000 connexions/jour sur faire.fr. Il faut sans doute que l'on s'interroge pour savoir si oui ou non, les personnes que nous sommes en train de toucher ne sont pas des personnes qui préfèrent d'abord s'interroger en passant par le site internet, murir un peu leur projet et ensuite téléphoner. Ça va faire partie des travaux qu'on va devoir mener.

Sur le plan Facebook, on a démarré la page Facebook, on a démarré il y a 48 heures le plan de recrutement et on voit qu'on est passé de 100 à près de 1 000 fans de la page en 48 heures. Les premières questions commencent à tomber, plutôt en messagerie privée, et là on sent que quelques personnes vont commencer à poster des questions sur le mur.

Donc au fur et à mesure, ces choses-là se mettent en place, c'est ça qui est important à noter. C'est vrai que j'aurais adoré que ça aille beaucoup plus vite, mais n'a pas été le cas.

Concernant les autres aspects de réparation des bugs qu'il y a sur le site internet. D'abord, je voudrais féliciter toutes les équipes qui ont travaillé d'arrache-pied parce que je peux vous garantir que monter une telle campagne en quatre mois, juillet-août compris, ce n'est pas si évident que ça. Et déjà, le 10 septembre, on était prêt, donc on se fait un petit autosatisfecit entre nous.

Et ensuite, il y a une chose qui est importante de ce côté-là. Donc on corrige les bugs, là on est dans un programme, on est en train de travailler sur la question de la recherche inversée pour RGE (parce qu'on sait que c'est un problème qui est fondamental, notamment pour tout ce qui concerne les impôts en ce moment). Là-dessus, on a corrigé et la recherche inversée RGE s'est améliorée. Donc on est dans un travail de co construction.

Dernier point, par rapport à FAIRE réseau, ce que ça veut dire. Je voudrais d'abord remercier tous ceux qui nous envoient au fur et à mesure toutes leurs productions de « FAIRE avec », « FAIRE avec l'APC ». Là on a travaillé aussi avec Auvergne-Rhône-Alpes et on va bientôt avoir la sortie de « FAIRE avec éco-rénov » de la métropole lyonnaise, etc. Donc aujourd'hui, il y a des choses qui s'installent. Merci aussi quand l'ANIL nous montre ce qu'elle a pu faire en termes de présentation du réseau. Je pense que tout ça, on doit aussi utiliser ces codes, utiliser le marketing pour faire réseau et le montrer davantage. Et c'est comme ça que l'on pourra aussi installer davantage la marque FAIRE, la rendre encore plus efficace et faire en sorte que le réseau soit encore mieux connu. Donc c'est ça un petit peu nos objectifs. On vous communiquera très vite les résultats du post-test qui va être lancé le 8 octobre prochain et donc qui interviendra courant novembre.

José CAIRE

Directeur villes et territoires durables, ADEME

Je voulais juste insister sur deux petites choses. Vous avez remarqué que le site c'est faire.fr. Donc Il y a eu débat entre faire.gouv.fr et faire.fr. C'est faire.fr qui a été retenu. Vous comprenez bien que ça a du sens par rapport à tout ce qu'on a dit ce matin sur le passage de relais, la prise en charge du dispositif par les collectivités, le rôle des territoires, etc. Et puis la deuxième chose, ça a été dit rapidement sur les chartes qui sont en cours de discussion avec l'ensemble des professionnels. On a été surpris par la rapidité et l'engouement que ça a suscité auprès des professionnels. Ils se sont tous finalement quasiment précipités pour dire : « on veut en être, donc nous aussi, on veut signer la charte ». Et donc, ce n'est pas juste pour utiliser la marque, ça sera

pour nous l'occasion de les amener à faire des progrès dans leurs pratiques, quels qu'ils soient. Et donc finalement, cette campagne va être l'occasion que chacun progresse en matière de rénovation énergétique. Les discussions ne sont pas toujours très simples, mais ça va être globalement très positif.

Merci pour toutes ces informations. C'était dense, mais en ouverture de ces rencontres, il était important de balayer et de vous proposer une actualisation de l'ensemble des points à connaître pour votre quotidien et pour votre avenir également.