

MARDI 2 OCTOBRE

Rencontres  
Nationales  
Réseaux EIE & PTRE



## Atelier 4: La dimension “Habitat” du conseil à l’occupant

UN ÉVÉNEMENT ADEME



## La dimension habitat du conseil à l'occupant

### Intervenants :

*Bruno Alary, ADIL ; Benjamin Toinen, Point Info Habitat de Lannion-Trégor Communauté et Fateh Tebbakha, SOLIHA Hérault.*

### Résumé :

Dépassant le cadre technique et financier, le traitement de la rénovation énergétique nécessite une véritable approche globale. Comment intégrer la notion d'habitat dans le conseil énergie ? Avec quel partenaire nouer des relations ? Pour répondre, des intervenants viennent présenter des expériences menées dans l'Aveyron, l'Hérault et les Côtes d'Armor. « Des témoignages qui soulignent la multitude des acteurs qui interviennent sur cette question de l'habitat, la nécessité d'apprendre à les connaître et à travailler ensemble pour apporter un conseil global à l'habitant », synthétise Marie-Pierre Meillan, coordinatrice des conseillers techniques du Réseau Énergie Habitat en Bretagne pour l'ADEME et animatrice de l'un des ateliers consacrés à la question.

### L'expérience du guichet unique de Lannion-Trégor Communauté

#### ***Benjamin Toinen, conseiller technique habitat au Point info habitat de Lannion-Trégor Communauté.***

Nous intervenons dans le Nord de la Bretagne, un espace de 60 communes et 118 000 habitants résultant d'une fusion qui a simplifié les choses en permettant à Lannion-Trégor Communauté de récupérer les compétences habitat, urbanisme et foncier. Un programme local de l'habitat a été voté pour 6 ans, doté d'un budget élevé.

Depuis que les espaces info énergie ont rejoint le service en 2012, nous proposons un guichet unique : un service public et gratuit pour informer le particulier sur toutes les questions liées au logement. Ce service rassemble sept personnes : une responsable, une assistante administrative, trois conseillers techniques et deux conseillères habitat. Nous assurons des permanences sur rendez-vous dans six lieux et sans rendez-vous sur notre site de Lannion, la ville-centre, disposons d'un numéro de téléphone unique ainsi qu'un site et une adresse internet.

Que trouve-t-on dans ce guichet unique ? Des informations sur la rénovation et l'amélioration du logement : c'est notre principal thème d'intervention. La seconde thématique importante concerne l'achat de logement et de terrain pour lequel nous apportons une aide technique mais aussi financière pour l'accession à la propriété. De plus, la SEM Lannion-Trégor achète des terrains, les viabilise et les revend à un prix intéressant. Concernant le secteur locatif, nous avons mis en place une convention avec l'Adil qui intervient deux fois par mois pour assurer un conseil juridique sans rendez-vous. Nous faisons également de l'information sur le logement social et des formations sur l'investissement locatif.

Qui intervient dans ce guichet unique ? L'Adil 22, Soliha 22 et le CDHAT en tant qu'opérateurs l'Anah, une offre qui sera rassemblée lors du prochain marché. Nous travaillons aussi avec les CCAS des communes, le département et la CAF pour tout ce qui relève de l'habitat indigne, ainsi qu'avec les services urbanisme et foncier de Lannion-Trégor Communauté, avec les communes et les bailleurs sociaux.

Nous avons aussi des partenaires externes : un point essentiel qui permet au guichet unique de fonctionner correctement. Nous travaillons avec des artisans, des architectes et des maîtres d'œuvre via Bâtipole, service de la Chambre de métiers et de l'artisanat des côtes d'Armor. Nous avons également été à la rencontre des notaires, des agences immobilières, des courtiers pour leur expliquer ce que propose le Point Info Habitat et mieux connaître leurs métiers. Enfin, pour les travaux d'intérêt patrimonial, nous sommes en train de mettre en place un travail avec la Fondation du patrimoine, avec l'association Tiez Breiz ou encore avec l'association Les compagnons bâtisseur.

C'est en 2016 que la fréquentation a réellement fait un bond, suite à une large campagne de communication. Ce volet est très important car on peut proposer des choses, si on n'en parle pas, cela ne fonctionne pas.

**Geoffrey Grataloup, Communauté d'agglomération de l'Ouest Rhodanien** : comment avez-vous procédé avec les notaires ?

**Benjamin Toinen** : nous sommes allés les voir directement chez eux. En revanche, pour les banques et les courtiers, les demandes d'intervention dans les agences étaient trop importantes, on a donc organisé une réunion annuelle à laquelle on les convie tous pour leur expliquer ou réexpliquer les missions du Point Info Habitat et présenter les nouveautés.

**Emmanuel Marx, plateforme de Strasbourg** : quelles sont les pistes d'amélioration ?

**Benjamin Toinen** : la recherche d'acteurs que l'on ne connaît pas encore.

**Marc Auer, conseiller info énergie en Franche-Comté** : quand on part de loin, comment fait-on pour réunir tout le monde ? Quels sont les arguments les plus rationnels, les organisations les plus efficaces ?

**Benjamin Toinen** : nous arrivons à travailler car depuis le début de la création de la communauté d'agglomération, la politique de l'habitat est très offensive et les élus ont la volonté de mettre tout le monde autour de la table pour aller plus loin. C'est donc essentiellement une question de volonté politique et je sais qu'elle est inégale sur le territoire.

**Violaine Seiler d'Urbanis** : nous sommes un opérateur Anah, membre de l'association des consultants en aménagement et développement des territoires (ACAD). Nous nous posons des questions sur les missions de service public de la performance énergétique, certaines

pouvant relever du secteur concurrentiel. Vous mêlez l'intervention en interne et le marché public. Comment procédez-vous ?

**Benjamin Toinen** : nous avons externalisé les traitements des dossiers Anah et traitons en interne les dossiers non-Anah. Je sais qu'à Lorient, ils font l'inverse. Donc tout existe. Nous pouvons proposer un service public payant dans le cadre d'une régie sans se mettre hors les clous car Lannion-Trégor Communauté a la compétence habitat.

**De la salle** : la Circulaire Valls qui cadrerait le recours aux conventions et aux appels d'offre a fait l'objet d'un guide d'interprétation et le CLER propose des formations sur le sujet. J'ai travaillé avec une collectivité dans le cadre d'un appel d'offre pour faire de l'accompagnement. Je trouve intéressant que cet accompagnement soit payé, qu'il donne ou non, lieu à des travaux ; payé plus s'il aboutit à des travaux partiels, plus encore s'il se conclut par une rénovation complètes. Pourquoi ? Parce qu'aujourd'hui, la seule chose qui motive les structures à plaider pour une rénovation complète, c'est le militantisme ; car cela prend beaucoup plus de temps, l'accompagnement mais n'est jamais payé.

**Sylvie Burlot, Adil Puy-de-Dôme** : vous dites que l'Adil n'intervient que sur le locatif. Quid des autres missions qu'elle est en capacité d'assurer ?

**Benjamin Toinen** : nous les traitons en interne au Point Info Habitat. Ce choix d'interventions ciblées sur le locatif est lié aux questions des particuliers qui portent essentiellement sur des soucis entre locataires et propriétaires.

**De la salle** : j'attire l'attention sur un acteur rarement nommé : Action logement. C'est un acteur privé mais ayant des missions d'intérêt général. Il peut notamment proposer une ingénierie financière que ne peuvent pas forcément assurer les plateformes. En Paca, nous expérimentons une convention signée fin 2017 entre l'État, l'ADEME, la Région avec Action logement.

### L'expérience d'accompagnement de Soliha dans l'Hérault

#### **Fateh Tebbakha, architecte chez Soliha Hérault.**

Né en 2015 de la fusion des fédérations Pact et de Habitat et développement, Soliha est un acteur de l'économie sociale et solidaire, premier mouvement associatif au service de habitat. Présent sur tout le territoire avec 163 organisme , nous travaillons à l'accès et au maintien dans l'habitat des populations défavorisées, fragiles et vulnérables. Et ce au travers de nos cinq métiers qui sont la rénovation accompagnée, la gestion locative et sociale, l'accompagnement des personnes, la production de logements d'insertion et la conduite de projet de territoire.

En chiffre :

- 29 000 des 56 000 ménages accompagnés chaque année sont concernés par un projet de rénovation concernant la lutte contre la précarité énergétique
- 45 % des ménages aidés vivent sous le seuil de pauvreté
- 76 % se privaient de chauffage
- 83 % des projets n'auraient pas pu être réalisés sans aides financières

Pour illustrer la dimension habitat dans le conseil à l'occupant, je vais présenter une action réalisée dans l'ouest de l'Hérault. Le public visé est celui de ménages précaires éligibles au FSL. Il est repéré et orienté de manière systématique par les travailleurs sociaux.

Le premier axe, et le plus important, est celui de l'accompagnement socio-éducatif à l'usage du logement. Il faut avant tout analyser et faire évoluer le comportement du ménage pour une gestion « plus rationnelle » du logement, avec des guillemets puisque nous habitons tous de manière différente et c'est heureux. Mais il faut faire la part des choses entre ce qui relève d'un mode de vie et d'une utilisation peu rationnelle. Une part qui doit être faite par l'habitant une fois qu'on lui aura expliqué ce que chaque geste coûte. Nous travaillons en binôme composé d'un architecte et un travailleur social afin d'arriver à une meilleure compréhension du vécu des habitants et améliorer la qualité du conseil. Tout le monde ne parle pas le même langage et conjuguer un acteur social et un technicien permet une communication plus fluide avec le ménage.

Nous utilisons des outils différents dont l'enquête qualitative, l'analyse de factures, l'inventaire d'équipement... Nous travaillons aussi sur les idées reçues, sachant que certains éco-gestes peuvent se révéler une fausse bonne idée s'ils sont généralisés sans prendre en compte le contexte. Je pense aux ménages occupant des passoires énergétiques avec des radiateurs datant des années 1970, auxquels on a conseillé de laisser le chauffage allumé sans discontinuer de septembre à avril et qui se retrouvent avec des factures énergétiques mirobolantes.

Nous réalisons ensuite un diagnostic technique et énergétique visant à déterminer les carences du bâti. Le but est un scénario pertinent qui améliore le confort et la consommation du logement et qui rentre dans le budget possible. Deux points qui supposent une bonne connaissance de l'occupation du logement.

Enfin, nous passons à la mobilisation des aides : celles de l'Anah, des éco-chèques de la Région, du Fonds d'aides aux travaux d'économies d'eau et d'énergie (FATMEE) alimenté par le Fonds solidarité pour le logement du Département, nous permettant d'avoir des aides pour des travaux pas forcément éligibles aux premiers dispositifs. Nous avons aussi recours à des aides sociales des CCAS et de la fondation Abbé Pierre pour l'habitat insalubre.

Il n'y a pas de « petit » projet. Nous avons par exemple traité un logement de 36 m<sup>2</sup> dans lequel vivait un allocataire de l'AAH qui voyait 45 % de son allocation partir dans ses factures

énergétiques. Les travaux réalisés ont été modestes : remplacement d'une fenêtre, d'un convecteur à inertie et pose d'une ventilation mécanique. Le montant des travaux était de 3000 €, financé à hauteur de 1000 € par le FATMEE, le reste étant pris en charge par le bailleur.

Autre exemple : un T4 de 110 m<sup>2</sup> dans un immeuble d'avant 1948 non isolé, occupé par des propriétaires occupants. Au programme : changement des menuiseries, isolation des combles et pose d'une ventilation mécanique. Le coût total de 12 000 € a été financé à hauteur de 9 000 € par le programme Habiter mieux d'Anah, un prêt de la CAF et une aide du Département. Le reste à charge a été de 3 000 €. Les travaux réalisés ont permis un gain de 30 % sur les frais annuels liés à l'énergie du foyer.

**Marion Fulda, DREAL PACA** : comment avez-vous financé le poste de l'architecte ?

**Fateh Tebbakha** : c'est moi ! je suis architecte chez Soliha.

**De la salle** : comment fonctionne l'aide du FATMEE ?

**Fateh Tebbakha** : l'entrée, c'est l'occupant. Le locataire peut en bénéficier même si c'est le propriétaire qui fait les travaux. On fait attention à ne pas se substituer aux bailleurs pour les travaux qui lui incombent. S'il joue le jeu, on l'aide. Mais s'il refuse, on ne se substitue pas à lui.

**Minnetta Mcadams, CAUE 94** : avez-vous une procédure pour contacter les propriétaires bailleurs ou cela passe seulement par les locataires ?

**Fateh Tebbakha** : tout dépend du locataire. S'il accepte la présence du bailleur, il sera là mais dans la plupart des cas il refuse. Généralement, on fait donc d'abord le travail avec le locataire puis on va voir le bailleur avec le rapport : travaux préconisés, type de financement possible etc. Pour le locatif, on a un taux de réalisation de 40 %. Pour les 60 % des cas où il ne se passe rien. S'il y a un point de manquement au décret décence on renvoie sur la CAF.

### L'expérience du guichet unique de l'Adil de l'Aveyron

**Bruno Alary, directeur de l'ADIL de l'Aveyron.**

Depuis plus de quinze ans, l'Adil porte l'espace info énergie, une configuration qui permet d'offrir les services d'un guichet unique. En intégrant l'EIE, nous sommes en capacité de délivrer les conseils technique, juridique, financier, fiscal... pour répondre à plupart des questions qui peuvent se poser pour une rénovation énergétique.

À savoir : sur 8 000 consultations par an, 2 200 portent sur la rénovation énergétique.

Les synergies entre les différents métiers se révèlent quand on comprend que les gens qui viennent nous voir ont tous des contraintes et des préoccupations différentes qui peuvent être autant de limite au conseil qu'on va leur donner.

Il y a trois grandes catégories de public. Les propriétaires occupants, motivés par la recherche de confort, de réduction des dépenses énergétiques et, dans une moindre mesure, par la valorisation de leur patrimoine. Les accédants à propriété qui envisagent des travaux de rénovation énergétique recherchent l'efficacité, un coût d'usage qui soit faible, mais sont tiraillés entre investissement et résultat. La limite, c'est le budget. Quant aux propriétaires bailleurs, c'est simple, ils cherchent la rentabilité.

Ces différentes préoccupations posent des questions annexes qui peuvent se révéler essentielles sur la décision de mener à bien le projet, sur son dimensionnement. Prenons l'exemple de la question juridique. Une isolation par l'extérieur présente plein d'avantages mais elle modifie l'aspect extérieur de la maison. Cela suppose une déclaration de travaux auprès de la mairie et cela qui signifie que l'on ne pourra pas faire ce qu'on veut dans le choix des matériaux, de la couleur... Ici, l'urbanisme conditionne la réalisation du projet. Un autre exemple concerne les contrats avec les entreprises. On imagine souvent que, dans notre pays, tout est réglementé. Ce n'est pas vrai. Les contrats d'entreprise sont libres, on y met ce qu'on veut. D'où l'intérêt d'en faire un par écrit, d'y mettre clairement la demande, de déterminer les délais, de prévoir des pénalités... Là encore, cela impacte la réalisation et les conditions de réalisation des travaux.

Concernant les financements et la fiscalité, j'attire l'attention sur un point à côté duquel on passe souvent : la notion de reconstruction. Quand les gens achètent un bâtiment en très mauvais état où ils vont tout refaire, ils pensent que, comme il y a de la rénovation énergétique, ils vont avoir une TVA à 5,5 % et à 10 %. Ce n'est pas forcément le cas. Si l'ampleur des travaux est trop importante, l'administration fiscale va considérer que c'est une reconstruction, et donc du neuf et par conséquent que le taux de TVA applicable est le taux normal à 20 %.

Pour être en capacité de répondre à toutes ces questions qui ont un impact sur le projet, sa réalisation et son volume, si vous n'avez pas la chance d'être, comme nous, en guichet unique, rapprochez-vous de l'Adil de votre département pour établir des relations constructives.

Un dernier point : des gens viennent vous voir pour remplacer une chaudière et au fil des discussions, on s'aperçoit qu'il y a des problèmes d'humidité ou d'autres problèmes qui peuvent faire douter de la qualité ou de la salubrité du logement. Il faut alors savoir que dans tous les départements, il y a des pôles de lutte contre l'habitat indigne avec des procédures pour accompagner les ménages. Il faut être en capacité d'identifier ceux qui s'en occupent et il peut être utile, ici aussi, de faire du lien.

**Patrick Galzin CAUE Gard** : on travaille de la même manière. On a une convention avec l'Adil et l'espace info énergie est au CAUE, ce qui permet d'avoir des informations sur différentes thématiques. La transversalité, c'est parfait.

**Marine Janin, EIE du Rhône** : on reçoit souvent des gens qui ont déjà contracté un prêt. Est-ce utile de les réorienter vers l'Adil, n'est-il pas trop tard ?

**Bruno Alary** : il n'est jamais trop tard mais on est effectivement plus utile si l'orientation se fait très tôt. On fait en sorte que les gens comprennent ce qu'ils sont en train de faire. C'est un peu dommage qu'ils le comprennent après l'avoir fait.

**Nelly Bellelle, PTRE Vichy communauté** : quand un projet est considéré comme une reconstruction avec une TVA à 20 %, cela signifie qu'il n'y a plus de crédit d'impôt pour le bénéficiaire même s'il réalise des travaux de rénovation énergétique ?

**Bruno Alary** : non, car pour les logements neufs, il n'y a pas de crédit d'impôt.

**De la salle** : qui contrôle si le bon taux de TVA a été appliqué, est-ce aléatoire ?

**Bruno Alary** : c'est l'administration fiscale. Des outils déclenchent les procédures comme le contrôle Urssaf des entreprises qui ont travaillé. Donc, on peut passer au travers mais on peut aussi être redressé. Soit on a un gros projet et l'analyse que l'on doit faire est que cela va être apparenté à de la reconstruction et il faut donc trouver comment le financer. Soit ce n'est honnêtement pas le cas. Mais il faut conserver attentivement toutes les traces qui permettront, en cas de contrôle, de justifier que l'on n'a pas dépensé plus des 2/3 du montant de remise à neuf sur l'ensemble des 6 lots principaux de second œuvre.

**De la salle** : s'il n'y a pas d'ADIL sur notre territoire peut-on contacter celle du département voisin ?

**Bruno Alary** : oui car il y a une solidarité entre les territoires. Le réseau des ADIL travaille aujourd'hui à ce que tous les départements soient couverts, soit par une ADIL, soit par une permanence.

**Fatme Tebbakha** : nous avons animé la MOUS insalubrité dans le département de l'Hérault pendant plus de 5 ans et on déplore vraiment que cela n'existe plus. C'était un dispositif intéressant car, selon les départements, les ARS sont souvent démunies face aux propriétaires occupants, ayant peur qu'un arrêté les mette en difficulté

**Bruno Alary** : dans l'Aveyron, l'ARS évite les arrêtés d'insalubrité pour les propriétaires occupants. C'est avec le Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne que l'on peut alors travailler pour convaincre les personnes de faire les travaux, trouver des financements, etc. Pour boucler le budget, je pense notamment aux fonds des Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP) : les missions sociales du réseau PROCIVIS qui financent ce type de situation.