

MARDI 2 OCTOBRE

**Rencontres
Nationales**
Réseaux EIE & PTRE



Atelier 10 : L'accompagnement des copropriétés

UN ÉVÉNEMENT ADEME



L'accompagnement des copropriétés

Intervenants :

Chloé Lecarpentier, Valence Romans Agglo et Thomas Dubertret, Alec Lyon.

Résumé :

Les copropriétés sont des acteurs essentiels pour l'atteinte des objectifs de rénovation énergétique de l'habitat mais la gouvernance de ces maîtres d'ouvrages, partagée entre de multiples acteurs, nécessite souvent un accompagnement externe pour faire émerger des projets. Comment construire cet accompagnement ? Des outils à partir de deux exemples de dispositifs locaux : Rénov copro de l'Agglomération de Valence Romans et Écoréno'v sur la Métropole de Lyon

Rénov' copro, un jeune dispositif

Chloé Lecarpentier, chargée de mission rénovation énergétique des copropriétés, Valence Romans Agglo.

Le dispositif a été lancé en janvier 2016. C'est une des actions portées par la plateforme de la rénovation habitat durable, hébergée au sein de la maison de l'habitat qui dispose de deux antennes : à Romans et Valence. Il résulte d'un partenariat avec plusieurs institutions et organisations du territoire : l'Adil, la CLCV et l'Arc qui représentent les consommateurs et les responsables de copropriétés, et la FNAIM. Il y avait donc une volonté de s'appuyer sur des acteurs déjà présents dans ce champ de la copropriété. Il pilote et coordonne l'ensemble des actions dirigées vers la copropriété et ne traite donc pas uniquement de la rénovation mais de toutes les thématiques en lien avec l'habitat et la copropriété.

On retrouve les mêmes briques que pour la plateforme de la rénovation énergétique : accueil, information, orientation, plan d'animation pour les copropriétaires, accompagnement spécifique, animation des professionnels de la copropriété et actions de communication coordonnées.

Objectif : soutenir tous les copropriétaires ayant une démarche de rénovation

Le but de notre accompagnement est d'intervenir là où il n'y a rien pour soutenir les copropriétaires ayant une démarche.

- ➔ Soit en les orientant vers les dispositifs dont ils peuvent bénéficier sachant qu'un enjeu important est de faire en sorte que les copropriétaires se saisissent de ce qui existe déjà.
- ➔ Soit, quand ils ne peuvent pas rentrer dans ces dispositifs, en les accompagnant du mieux possible jusqu'au vote des travaux pour que les copropriétaires pouvant

bénéficiaire d'aides Anah soient ensuite accompagnés de manière individuelle par un opérateur dans le cadre d'habiter mieux individuel.

Une intervention à toutes les étapes

La préparation. Nous venons en appui de la démarche de préparation. Nous réalisons des visites de copropriété et nous rédigeons des notes d'opportunité à diffuser auprès des copropriétaires. Nous aidons à la réalisation du bilan de santé de la copropriété. Nous intervenons dans des réunions de sensibilisation. Nous utilisons également les thermographies aériennes sur les façades pour stimuler la demande des copropriétaires... L'objectif est de faire basculer les copropriétés en phase audit.

L'audit. Nous aidons les copropriétaires à rédiger le cahier des charges de consultation et à analyser les offres qu'ils reçoivent. Après le vote, nous nous mettons en retrait pour revenir lors de la restitution de l'audit afin de redonner de l'information aux copropriétaires sur les aides et les conseiller sur les scénarii de travaux.

La conception. Le type d'intervention est similaire : nous aidons à mettre en place la consultation pour sélectionner un maître d'œuvre, à analyser les offres. Quand les travaux sont votés, nous faisons le relais avec les opérateurs du territoire qui montent les dossiers individuels si la copropriété n'a pas d'aide collective.

Les aides. Les moyens dont nous disposons pour faire venir les copropriétaires sont des subventions pour l'audit, de l'aide à l'AMO dans le cadre du dispositif Habiter mieux, une aide aux travaux pour des projets d'un niveau BBC associés à une énergie renouvelable - Fonds rénov' – et l'aide collective Habiter mieux copropriété, pour les copropriétés qui répondent aux critères de sélection

Capter les propriétaires

La principale difficulté rencontrée est d'arriver à capter les copropriétaires. Contrairement aux copropriétaires individuels, ils ne se savent pas toujours copropriétaires, une copropriété n'est pas en empilement de copropriétés individuelles ou chacun fait ce qu'il veut, il y a un collectif et c'est une notion difficile à appréhender par certains.

Pour les capter, nous avons mis en place des moyens de communication directe. Le premier vecteur est la presse avec des articles qui rapportent des rénovations ayant déjà eu lieu, des publications dans les magazines de l'agglomération, des communes, sur les sites internet et les réseaux sociaux de la communauté d'agglomération

Nous avons également un camion de démonstration au sein de la maison de l'habitat que nous utilisons pour nous rendre là où sont les personnes : les foires, les marchés, les salons... Nous distribuons aussi des flyers dans les copropriétés et utilisons un relai intéressant : le service éco-énergie de la plateforme qui réalise des visites à domicile pour lutter contre la

précarité énergétique durant lesquelles les ambassadeurs éco-énergie font passer notre message.

Nous avons aussi des actions de communication directe auprès de nos partenaires - Adil, FNAIM... - qui se font le relais de notre communication. Nous essayons de plus en plus de s'appuyer sur les prescripteurs : les syndicats, les AMO et les maîtres d'œuvre en organisant des réunions d'information et d'échange avec eux. Enfin, nous avons mis en place une opération de démarchage des gestionnaires de copropriété puisque bien souvent ce sont eux qui ont les clés de la copropriété. Nous leur rendons visite individuellement pour leur présenter les services en essayant d'avoir, à chaque fois, un projet dont on sait qu'il y a une demande de la part des copropriétaires.

Nous utilisons enfin le POPAC (plan d'observation, de prévention et d'accompagnement des copropriétés) qui fait une analyse statistique des copropriétés puis un repérage terrain pour identifier celles qui auraient besoin de travaux.

Outiller les porteurs de projet

La communication la plus efficace est celle qui vient de l'intérieur de la copropriété. Nous organisons donc des formations pour aider les copropriétaires à entrer dans l'argumentaire de la rénovation de copropriété. Cinq formations sont proposées : sur le fonctionnement générale d'une copropriété, sur la rénovation, sur la communication à mettre en œuvre pour mobiliser auprès des copropriétaires, puis des formations plus spécifiques qui correspondent à l'étape dans laquelle la copropriété se trouve : audit, maîtrise d'œuvre, les outils que sont le bilan initial de copropriété et le bilan énergétique simplifié en copropriété.

Nous organisons environ quatre visites de chantiers par an pour permettre aux copropriétaires de communiquer directement entre eux. Et nous proposons des outils spécifiques : des cahiers des charges personnalisables que l'on met à leur disposition qu'on peut également aider à rédiger, des grilles d'analyse pour structurer leur analyse d'offre...

À savoir : Les résultats que nous avons enregistré ne sont pas seulement issus du dispositif mis en place en 2016, mais comprennent aussi des copropriétés ayant été accompagnés depuis longtemps par l'Adil sur des dispositifs ANAH, . Il y a des projets existants qui ont pu aller plus loin grâce à cet accompagnement ou qui ont pu voter des travaux grâce à cet accompagnement. Notre travail consiste surtout à aller chercher de nouvelles copropriétés pour les emmener aux étapes d'après.

Écoréno'v, un grand succès

Thomas Dubertret est chef de projet copropriété. Il pilote les actions Écoréno'v – programme voté en septembre 2015 - pour l'Alec de Lyon dans le cadre d'une plateforme dont la métropole de Lyon est le maître d'ouvrage.

Cette plateforme est une politique qui a été voulue. Une politique sociale - la question de la précarité énergétique - économique - créer du travail pour les entreprises locales - et environnementale - éviter les émissions de polluants et de GES sur le territoire.

À noter : Au départ, l'idée était de rénover 1800 logements par an. Le 25 juin 2018, depuis la mise en place de la plateforme fin 2015, le bilan est de 5000 logements ayant voté un projet Ecoréno'v, soit de niveau de 35% d'économie d'énergie, soit de niveau BBC.

À savoir : 30 millions d'euros d'aides ont été votés pour la période 2015/2020.

Les moyens mis par le Grand Lyon sont un accompagnement de projet que l'Alec réalise en grande partie. Mais, pour certaines copropriétés, des prestataires d'accompagnement renforcé sont missionnés avec des moyens supplémentaires. Il s'agit de copropriétés à fort enjeu, avec un programme de travaux ambitieux, type niveau BBC, avec une dimension architecturale ou patrimoniale importante ou montrant une fragilité sociale, avec un fort taux d'impayés par exemple.

La motivation essentielle est une subvention aux travaux, de 2 000 à 3 500 € par lot, selon le niveau de performance : 2 000 € pour 35 % d'économie d'énergie, 3 500 € quand c'est du BBC.

Ne pas bouleverser l'existant

L'Alec qui existe depuis 18 ans, travaillaient déjà avec les copropriétés pour les aider à monter des projets de rénovation. Quand la plateforme a été conçue, elle n'a pas bouleversé ce qui existait déjà mais a renforcé le travail proposé. Ce renforcement se traduit par le fait que la porte d'entrée de la plateforme, c'est l'espace infos énergie. L'EIE a le rôle de faire monter en gamme le projet pour lui permettre d'entrer dans la plateforme qui n'intervient que quand le projet est suffisamment mature pour aller soit vers 35 % soit vers BBC.

À noter : On a construit un parcours type constitué de six grandes étapes : la préparation pour convaincre les copropriétaires, l'audit énergétique pour choisir les travaux à faire, la programmation pour consulter les maîtres d'œuvre, la conception pour sécuriser les financements, le volet administratif pour monter les dossiers et le suivi des consommations pour s'assurer que les objectifs visés sont atteints.

À chaque étape, des outils

La préparation : c'est surtout une étape pour l'ALEC : comprendre les grands enjeux du projet et en présenter les grandes étapes. On a conçu un petit guide pour ça. Nous disposons aussi de l'outil note d'opportunité : si l'enjeu est important, on va sur place et on rédige ce qu'on a vu et quel est notre conseil. Pour certains bâtiments avec un enjeu architectural ou urbain fort, on s'appuie sur le Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et d'Environnement (CAUE). Dans les villes attentives à la qualité architecturale des projets de rénovation énergétique, on a mis en place une commission d'orientation qui ajoute au CAUE,

l'Architecte des bâtiments de France et les services d'urbanisme pour que les grands enjeux soient intégrés par la copropriété le plus tôt possible.

L'audit énergétique. L'objectif de notre travail dans la phase d'audit est de définir la bonne mission, s'assurer du choix du bon prestataire et évidemment faire voter l'audit. Nos outils sont des cahiers des charges d'audit énergétique, des listes des professionnels qui font des audits et l'avis du CAUE ou de la commission communale qui sert à orienter le travail du professionnel.

La programmation. Le choix d'une maîtrise d'œuvre est difficile car l'audit n'est pas toujours complet, ou complet mais proposant plein de travaux possibles. Nous sommes là pour aider la copropriété à faire le tri. Nos outils sont à nouveau des cahiers des charges de maître d'œuvres, une liste de professionnels et l'avis de l'architecte conseil. Nous avons aussi une simulation financière simplifiée pour faire réfléchir la copropriété sur combien cela coûterait mensuellement, qu'elle sorte de la somme globale ou de la quote-part personnelle qui sont souvent des obstacles. C'est à ce moment là qu'on mesure la motivation à rentrer dans un projet de niveau plateforme.

La conception. En phase de conception, notre objectif est de sécuriser le financement en s'assurant que le projet de rénovation énergétique proposé par la maîtrise d'œuvre permet de demander des aides financières. Nous aidons la copropriété à communiquer et monter les dossiers de financement. Nous avons des outils type, des power point type, des check list...

Les dossiers de financement. Si la copropriété ne bénéficie pas d'un accompagnement renforcé, on intervient avec Soliha qui a été désigné par la métropole pour faire l'appui au montage de dossier individuel Anah.

Le suivi des consommations. C'est le volet le plus récent car les premiers chantiers Écoréno'v commencent à être livrés. L'objectif est de donner aux syndicats et aux conseils syndicaux, les outils pour faire le suivi des consommations, pour mobiliser l'exploitant afin qu'il prenne bien en compte le nouveau bâtiment, et mobiliser les occupants autour des éco-geste, la prise en main des nouveaux équipements... On n'a pas encore tout en place mais on pense aussi à des cahiers des charges, des listes de professionnels, des fiches conseils, des fiches d'animation en copropriétés...

Une nécessaire communication

Cet accompagnement ne peut pas se passer de communication. Le bruit de fond tout d'abord, via l'affichage en ville, qui maintient l'idée de la rénovation énergétique dans la tête des copropriétaires. Nous sommes aussi convaincus de l'importance de la motivation par les pairs. Nous organisons donc des visites de site, des vidéos et des fiches de site, des conférences témoignages durant les formations de conseils syndicaux.

À noter : 4 visites de site et 2 sessions de formation des conseils syndicaux sont organisées chaque année.

L'émergence d'une offre privée

Dans la dynamique Écoréno'v, on voit émerger des propositions privées : une offre globale qui assure quatre missions : intervenir sur la désignation de la maîtrise d'œuvre, animer la copropriété, faire une ingénierie financière fine et assurer l'appui au montage pour les aides. Ce sont des structures indépendantes désignées par le Grand Lyon pour réaliser le travail qui proposent aussi maintenant une offre privée qui arrive à prendre des parts de marchés. Si elle existe, on sent chez les copropriétaires le besoin d'avoir un tiers indépendant, comme l'Alec ou l'EIE, parce qu'il faut désigner ce prestataire. Notre travail est aussi nécessaire pour maintenir la motivation car l'accompagnateur privé ne fera pas l'animation du territoire.

Anthony, EIE Toulouse métropole. Vous êtes sûrement confrontés aux questions de vivre ensemble, d'impayés à régler en amont avant d'entamer les phases d'audit ?

Thomas Dubertret. Écoréno'v marche bien quand il y a une gouvernance qui existe, où on a juste besoin d'amener de l'huile dans les rouages. Mais quand il n'y a pas de conseil syndical qui fonctionne... Pour l'instant, on ne sait pas faire. On a tellement de demandes de projets qui peuvent aller à terme qu'on traite d'abord ceux là. Outiller les copropriétés mal structurées, on va y venir, mais ce n'est pas l'urgence.

Chloé Lecarpentier. Pour les copropriétés en difficulté, nous avons le POPAC dont l'objectif est de les accompagner pour régler ces problèmes et ensuite considérer une rénovation énergétique.

Anthony, EIE Toulouse métropole. Pour le suivi, nous avons un fichier excel, un peu compliqué pour suivre 50 copropriétés. Vous avez mieux ?

Thomas Dubertret. Au début, on avait un tableau excel. Après on a fait nos bases de données internes. Maintenant on a une base de données partagée par internet. On vient de nous livrer un outil payé par le Grand Lyon et on commence à voir la puissance d'un outil comme ça pour le suivi.

Anthony, EIE Toulouse métropole. D'où viennent vos aides financières pour les audits ? On n'a rien et c'est effectivement difficile de faire passer des études aux copropriétaires bailleurs qui n'ont pas droit au crédit d'impôt

Chloé Lecarpentier. Valence Romans Agglo a signé une convention avec l'ADEME pour financer des audits énergétiques volontaires.

Thomas Dubertret. L'ADEME Rhône-Alpes donne des aides pour financer les audits des copropriétés qui ne sont pas concernées par l'obligation d'audit.

Emmanuelle Hardi animatrice de la plateforme de Compiègne dans l'Oise. Avec quels moyens avez-vous réalisé ces projets ? Pourquoi un tel engagement du Grand Lyon ?

Chloé Lecarpentier. Il y a eu un gros travail de lobbying des associations auprès des élus pour leur faire prendre conscience de l'enjeu. Concrètement, c'est passé par la signature d'une charte entre les différents partenaires et des professionnels du territoire, charte qu'il a ensuite fallu honorer. Un poste et demi est dédié à cette question sur la plateforme.

Thomas Dubertret. C'est de la politique. Les Verts ont négocié avec Gérard Collomb leur présence dans sa majorité : un budget pour la rénovation énergétique de l'habitat.

Emmanuelle Hardi animatrice de la plateforme de Compiègne dans l'Oise. Avec le recul, quel canal de communication privilégiez-vous ?

Chloé Lecarpentier. Ce qui a mon sens fonctionne beaucoup est d'aller démarcher les professionnels et notamment les syndicats de copropriété en direct.

Charline Léger, Alec ouest Essonne. Avez-vous un réseau de professionnels à mettre en relation sur les copropriétés ?

Chloé Lecarpentier. Nous avons une liste de professionnels ayant signés notre charte, néanmoins nous n'avons pas encore mis en place un annuaire comme c'est le cas pour les artisans et architectes partenaires de la plateforme Rénov'Habitat Durable.

De la salle. Comment expliquez-vous avoir pu ainsi exploser les objectifs : de 1 800 par an à 5 000 votés ?

Thomas Dubertret. ... Et encore plus accompagnés. L'évaluation d'Écoréno'v se fait l'an prochain. Je pense que ce sont les carottes financières, ce qui permet de dire dans une assemblée générale où on s'apprête à faire les travaux d'entretien habituels : est-ce que pour 10 euros de plus par mois vous êtes prêts à la rénovation énergétique ? Parce que cela revient souvent à ça.