

MARDI 2 OCTOBRE

Rencontres
Nationales
Réseaux EIE & PTRE



Atelier 12 : Le parcours de rénovation

UN ÉVÉNEMENT ADEME



Le parcours de rénovation : de la décision de travaux au suivi des consommations

Intervenants :

Michaëlle Rabiller, ASDER et Mickael Chu Van Duc, SOLIHA Haute-Garonne.

Résumé :

Du premier contact au suivi des consommations en passant par la qualification de la demande, le plan de financement des étapes jalonne le travail du conseiller info énergie dans un parcours de rénovation. Comment son rôle évolue-t-il en fonction de ces étapes, comment s'articule-t-il avec le travail réalisé par les plateformes, quelles sont les passerelles entre les différentes étapes de la rénovation, quels sont les outils dont-il a besoin pour monter en compétences ? Pour répondre, les retours de trois expériences menées en Seine-Saint-Denis, Haute-Garonne et dans en Rhône-Alpes.

Un conseiller qui suit de A à Z : Pass'Réno Habitat 93

Alexis Errad, Alec MVE de Montreuil sur l'Est parisien, conseiller FAIRE et animateur de la partie mobilisation des professionnels dans la plateforme Pass'Réno Habitat 93.

En 2014, nous avons mis en place Pass'Réno Habitat 93, une plateforme intervenant à l'échelle de Seine-Saint-Denis et à destination d'un public de maison individuelle, avec des propriétaires bailleurs ou occupants. L'objectif n'était pas la massification mais d'arriver à une connaissance fine de l'accompagnement dans le but de déployer l'ingénierie et les outils mis en place à une plus grande échelle dans un second temps. La stratégie était d'agir en miroir sur les deux publics : les particuliers avec de l'accompagnement et les professionnels en se demandant comment faire correspondre l'offre et la demande.

Il s'appuie sur un réseau de trois ALEC, chacune porteuse d'un espace conseil FAIRE, mais dans une démarche conçue et coordonnée par l'Alec MVE, qui à travers sa gouvernance, représente les collectivités territoriales.

Pour le particulier, l'entrée se fait par l'espace info énergie. Il est ensuite accompagné dans une démarche plus poussée par la plateforme. Deux parcours de rénovation sont alors possibles : simplifié et complet. Le parcours simplifié propose un accompagnement qui comprend une évaluation énergétique, un plan de financement, une mise en relation avec les professionnels. Dans le parcours complet, on ajoute un diagnostic préalable à la rénovation énergétique. Ce diagnostic est réalisé par un prestataire externe qui se rend au domicile, effectue un diagnostic technique sur l'état du bâti et selon une grille de faisabilité établie dans un premier temps. Par exemple, après une première discussion en EIE, se dégage une priorité sur une isolation thermique par l'extérieur. Le diagnostic va réaliser un

état des lieux de la façade du bâtiment puis détailler les opérations concrètes pour la mise en place de l'isolation : s'il y a la reprise nécessaire des eaux pluviales, des rebords de fenêtres...

Chrono express :

- 2015 : mise en place des outils d'ingénierie.
- 2016 : expérimentation des deux parcours autour d'une cible de 24 particuliers qui ont expérimenté le parcours complet.
- 2017 : déploiement à l'ensemble des conseillers info énergie qui réalisent les deux niveaux, le premier niveau d'information puis le parcours complet.

À noter : Dans le parcours complet, beaucoup de projets sont, au final, plus ambitieux et plus performants que le projet initial. Quand le particulier a plus d'outils d'aide à la décision, comme c'est le cas dans ce parcours complet avec le diagnostic préalable, il va plus loin et le montant moyen des travaux est plus important.

Le métier du conseiller, avant/après

Aujourd'hui, les conseillers de la structure assurent les deux niveaux d'accompagnement et connaissent donc nécessairement une évolution de leur métier.

Avant, le conseiller était dans une posture où il renseignait le particulier en rendez-vous. Point.

Après, il devient référent du projet et passe beaucoup de temps à le suivre, à être proactif, à en prendre des nouvelles... pour le maintenir dans une dynamique et mène au passage à l'acte. Le conseiller a aussi une meilleure appréhension de l'écosystème. Dans le primo conseil, il a tendance à considérer le devis et le travail de l'artisan au travers des manques en regard de ce qu'il souhaiterait. Le fait d'avoir cette interaction permet de se rendre compte des difficultés de l'artisan, de son plan de charge, de sa qualité d'expert...

Les outils mis en place :

Des outils ont été mis en place pour le plan de financement, sur l'aspect déphasage des matériaux afin de savoir quels sont les isolants les plus adaptés selon la composition des parois... Mais la spécificité du dispositif est l'outil de suivi. Il permet au conseiller de recevoir des notifications pour toutes les informations importantes concernant le dossier, quand, par exemple, un particulier contacte une entreprise, la réponse de celle-ci... Ce qui lui permet, en cas de réponse défavorable ou d'absence de réponse, de relancer l'artisan, sachant qu'un des écueils est justement le manque de réactivité des professionnels. Un outil qui permet au conseiller de jouer pleinement son rôle de tiers de confiance. Si la charge de travail est plus importante, il y a aussi la satisfaction de voir ce que deviennent les projets accompagnés, de les suivre de A à Z.

Un des objectifs initiaux était une harmonisation des pratiques puisqu'on repose sur trois Alec et que l'on voulait le même niveau d'information et d'accompagnement pour tous. C'est acquis et aujourd'hui les perspectives pour le Pass'Réno est un déploiement à échelle métropolitaine, dans les quatre départements de Paris.

La dématérialisation des dossiers Anah : un gain de temps pour les conseillers

Michael Chu Van Duc, association Soliha Haute-Garonne, opérateur Anah.

Nous avons participé à l'expérimentation de la dématérialisation des dossiers Anah menée dans la Plateforme Locale de Rénovation Énergétique de Toulouse. Pourquoi la dématérialisation ? Parce que simplifier, c'est moins de marge d'interprétation. Harmoniser les pratiques est une vérification plus efficace pour les instructeurs. Cela permet de réduire les délais de traitement à tous les niveaux – instruction, paiement... - et donc d'améliorer la qualité de service rendu au bénéficiaire qui revient au cœur du projet car il doit en valider chaque étape.

Simplification puis dématérialisation

L'expérimentation s'est passée en deux phases. En 2017, nous avons été un département pilote pour tester la simplification. Le but était d'utiliser moins de papier, de passer moins de temps sur le volet administratif pour en avoir plus à consacrer à l'échanger avec les particuliers sur l'aspect technique. Il y a également eu la mise en place d'une procédure de dossier urgent pour pouvoir déposer plus rapidement, notamment quand une chaudière tombe en panne.

À noter : Moins de temps pour le service instructeur, cela signifie plus de responsabilité pour les opérateurs : il est donc important de travailler en bonne collaboration.

La dématérialisation s'est faite en janvier 2018. L'aspect négatif est que nous avons dû essuyer pas mal de bug : les gens s'inscrivaient puis on ne les retrouvait pas, vraiment pas. Cette dématérialisation a aussi montré moins de souplesse administrative que ce qui était possible encore avec la version papier. Par exemple, quand des gens se séparaient, on ne pouvait plus diviser le revenu fiscal par deux comme on le faisait à la main. Un autre souci était l'absence de référent au niveau du service en ligne, pour celui qui s'inscrit comme pour l'opérateur et l'instructeur. Ce point a partiellement été corrigé et les opérateurs ont désormais un référent. Reste enfin le dernier souci, celui de l'inclusion numérique et des personnes qui n'ont pas internet.

Des atouts nombreux...

Les points positifs concernent tout d'abord l'inscription du demandeur : il n'y a plus de contrôle à faire (même si nous vérifions toujours l'éligibilité après coup) et donc un gain de temps réel. Les particuliers peuvent s'inscrire comme ils le souhaitent. En revanche, S'ils sont éligibles à l'Anah et qu'ils veulent changer deux fenêtres, ils peuvent tout de même s'inscrire. À nous, après, de rappeler qu'il faut un certain bouquet de travaux pour déposer

des dossiers qui justifient 25 % de gain énergétique. Le fait de disposer d'un espace où peuvent se connecter tous les acteurs est aussi appréciable. Il y a cependant un certain revers à cette médaille, avec certains particuliers assez exigeants, nous appelant dès qu'ils voient que le dossier est passé en subvention. Cela peut poser un problème car on a beaucoup de choses à gérer. Il faut être très réactif.

La numérisation des documents a d'autant mieux fonctionné qu'ils y en avaient moins puisqu'on avait procédé, en amont, à la simplification. Nous avons juste à scanner les devis et l'évaluation énergétique avant et après travaux. Les délais sont rapides : on peut déposer un dossier qui peut passer en instruction la semaine suivante. C'est exactement ce dont nous avons besoin pour massifier la rénovation énergétique. Attention, il ne faut pas que cette massification se fasse au détriment de la qualité des bouquets de travaux étudiés avec les demandeurs.

Si les atouts sont nombreux, on attire l'attention sur l'importance d'avoir un contact avec le service en ligne, un vrai lien pour éviter que les bugs traînent durant des semaines. Enfin vis-à-vis de l'exclusion numérique. Il ne faut pas laisser les gens de côté et les accompagner. Pour y parvenir, l'Anah a mis en place un mandat pour nous autoriser à créer une adresse mail et le faire à leur place.

Michaëlle RABILLER, EIE de l'association ASDER, association savoyarde pour le développement des énergies renouvelables.

Se présentant comme « porte-parole » du réseau des EIE de Rhône-Alpes, Michaëlle Rabiller présente trois expériences différentes, examinées à partir des cinq étapes d'un parcours de rénovation énergétique : sensibilisation, premier contact, qualification de la demande, plan de financement, suivi des travaux.

Mobiliser les acteurs de la transaction pour sensibiliser

Nos collègues de l'Hespul à Lyon accompagnent le syndicat de l'ouest lyonnais. Les espaces infos énergie assurent la sensibilisation avec des outils traditionnels : visite de site, balade thermo... Mais aussi un outil spécifique : la mobilisation des acteurs de la transaction, les agents immobiliers, les banques et les notaires. Le principe est de faire des visites de maison en vente avec l'agent immobilier et de lui expliquer ce qui devrait se faire, le gain énergétique qu'on aurait, le volet aide financière... C'est nouveau mais il y a déjà des premiers retours de personnes ayant appelé après une visite avec agent immobilier. Ils ont fait également fait une charte qui recense les banques capables d'accompagner un particulier en parcours de rénovation, proposant des prêts prenant en compte les informations liées à cette rénovation. Le volet concernant les notaires est en cours.

L'étape de la qualification de demande est réalisée par des conseillers de l'espace info énergie mais dans le cadre de la plateforme. Ils utilisent des outils – Écorenover ou Thermix

– permettant de voir si une rénovation est économiquement rentable ou aidant au choix du chauffage en prenant en compte l'évolution du prix des énergies.

À savoir : Écorenover et Thermix sont des outils disponibles sur internet.

Prêter des outils aux particuliers pour une première évaluation en autonomie

Cœur de Savoie qui est une petite communauté de communes qui a lancé une plateforme. Elle fonctionne avec trois étapes. La sensibilisation et le premier contact sont faits par l'espace info énergie de l'ASDER. Elle passe par un prêt d'outils aux particuliers comme le thermokit ou une caméra thermique. Les personnes intéressées reviennent vers nous après avoir pris les mesures avec un wattmètre, un débitmètre... Ce prêt d'exclut pas un rendez-vous avec l'espace info énergie : il est obligatoire pour obtenir une aide. Les particuliers sont ensuite répartis sur trois parcours en fonction du nombre de travaux envisagés : un seul mène à un parcours classique, deux postes à « EIE++ » qui ouvre sur une visite sur place de la conseillère EIE et un calcul thermique avec outil CAPRENOV+. Au-delà, on passe dans un dispositif Dorémi. L'étape finale manque dans ce dispositif pour savoir si les travaux ont bien été réalisés, avoir le suivi des consommations...

Des formations pour les syndics, les agents immobiliers...

La plateforme de Chambéry a mis en place « mon PASS'RENOV », axé sur l'accompagnement des copropriétés qui constituent la majorité des logements sur ce territoire. Les principes de mobilisation sont les mêmes que ceux déclinés précédemment avec, en plus, des formations pour les syndics et les agents immobiliers, des banques et des bureaux d'étude. Le premier niveau d'information est assuré par l'EIE suivi d'une visite de la copropriété avec rédaction d'un rapport de visite et préconisation puis présentation en assemblée générale des copropriétaires. Ensuite, il y a un accompagnement tout au long du projet. Mais, là aussi, le volet suivi est... un peu manquant.