

# NOUVELLE FORMULE

## ACTUALITÉ

### Rénovation énergétique : à quoi ressemblent les guichets uniques portés par les collectivités locales ?

Frédérique Vergne | 11/01/2013 | 12:20 | **Etat et collectivités**



© renov'EE-Vannes  
Portail internet renov'EE à Vannes à destination des administrés et des professionnels du bâtiment

Priorité du Plan Bâtiment Durable, l'appropriation de la rénovation énergétique de l'habitat par les collectivités locales est une des conditions essentielles pour que les objectifs de rénovation fixés par le Gouvernement soient au rendez-vous. Brest, Vannes et Lorient démontrent que le guichet unique, c'est possible dès aujourd'hui !

Conformément à la volonté du gouvernement affichée lors de la Conférence Environnementale, le plan de performance thermique des bâtiments ne pourra se développer sans l'implication des territoires. Les régions seront donc fortement représentées dans le nouveau Plan Bâtiment Durable. « Les objectifs désormais assignés nécessitent leur plus forte mobilisation avec un rôle d'ensemblier », expliquait d'ailleurs en novembre dernier Philippe Pelletier, son président, lors d'une conférence de presse concernant **sa feuille de route**. Il s'agit de conduire l'action à l'échelle des territoires afin à la fois de susciter leur adhésion et celle des ménages à qui sera proposé un accompagnement personnalisé dans une logique de « guichet unique ».

Certaines collectivités locales n'ont pas attendu les nouvelles orientations du Plan Bâtiment Durable pour prendre à bras le corps l'amélioration de l'efficacité énergétique du parc résidentiel privé sur leur territoire. Un intérêt d'autant plus grand qu'elles voient la part des dépenses d'énergie dans le logement fortement augmenter et que de nombreux ménages consacrent plus de 10% de leurs revenus aux factures d'énergie. Brest métropole océane et Vannes agglo en 2012 et plus récemment en 2013 Lorient agglomération ont lancé leur dispositif qui préfigure le concept de guichet unique.

Pour ce faire, les trois collectivités locales se sont attachées les services du bureau d'études spécialisé Eco Energie Service (sur appel d'offres) comme Assistant à Maîtrise d'Ouvrage.

L'idée du dispositif consiste à accompagner gratuitement d'un point de vue social, technique et financier tout propriétaire de maison individuelle (sans niveau de ressources) située dans l'une des communes de l'agglomération, dans son projet de rénovation énergétique. Pour mieux flécher les aides, les ménages ont été sectorisés selon 3 types : les propriétaires occupants les plus modestes, bénéficiant des aides de l'Anah ; les ménages ne bénéficiant pas des aides de l'Anah et ne pouvant pas, seuls, financer leurs travaux et les autres ménages, aux revenus plus importants.

## Un accompagnement étape par étape et un interlocuteur unique

Concrètement, les démarches auprès d'un guichet unique se déroulent en plusieurs étapes :

- l'information des particuliers et la sensibilisation aux travaux d'économie d'énergie,
- le diagnostic énergétique, étape indispensable pour avoir une vision précise et une approche globale du projet. Il peut être gratuit ou payant selon la catégorie dans laquelle se trouve le propriétaire,
- le diagnostic, après avoir été analysé et validé techniquement, est présenté au propriétaire par un animateur qui lui précise les priorités d'actions à entreprendre. En fonction du choix des travaux retenus par le propriétaire, une étude financière est réalisée pour s'assurer de la viabilité du projet.
- la mise en relation avec des professionnels accrédités par l'intermédiaire d'un portail internet,
- l'analyse et la validation des devis. A ce stade, les entreprises sélectionnées se déplacent chez le propriétaire pour établir leur devis. L'animateur n'intervient pas dans le choix des entreprises, mais reste à la disposition du propriétaire pour analyser les devis.
- le montage financier : à partir des devis, des travaux retenus et de la catégorie du propriétaire, l'animateur accompagne le particulier dans le montage financier du dossier et détermine les aides disponibles.
- à la fin de la rénovation, une vérification des travaux est effectuée et à partir des factures, l'animateur aide le propriétaire à finaliser et déposer les dossiers de financement.

Si le canevas du guichet unique est identique aux trois agglomérations, elles ont chacune certaines spécificités, notamment dans leur structure. « Notre rôle consiste à apporter notre expertise pour amener la collectivité à aider chaque administré à mieux maîtriser ses consommations d'énergie, nous n'avons pas vocation pour autant à faire du copier-coller mais plutôt à personnaliser notre accompagnement selon les besoins, les dispositifs déjà existants et la politique de la ville », explique Guillaume Ader, Directeur « performance énergétique » d'Eco Energie Service.

A Brest métropole océane, la démarche baptisée Tinergie, lancée en mars 2012, s'inscrit dans le cadre de son Programme Local de l'Habitat et du Plan Climat Energie Territorial ; portée par l'association Ener'gence, Agence de maîtrise de l'énergie et du climat du Pays de Brest, elle s'articule autour d'un portail internet de dynamisation de la rénovation thermique du parc immobilier de l'agglomération.

A Vannes agglo, l'opération renov'EE, lancée également en mars et basée sur les mêmes principes (création plateforme internet, diagnostic, gestion, communication et animation du réseau de professionnels...) est confiée dans sa globalité à Eco Energie Service. Alors qu'ici, pour les propriétaires bénéficiant de l'aide ANAH, le diagnostic énergétique est réalisé par le cabinet d'étude, à Brest, il est pris en charge par le Pact-Arim qui suit également le dossier.

A Lorient agglomération, le modèle lancé en ce début d'année est basé sur les mêmes principes, exception faite qu'elle a décidé d'aller plus loin en créant une maison de l'habitat (« Espace Info Habitat ») qui regroupe les quatre thématiques portées par la collectivité : l'énergie, le maintien à domicile, l'indignité et l'accession (achat et location). Le rôle d'animation est assuré par quatre agents de la collectivité dédiés à ce dispositif.

## Aides financières

Ces différences sont également sensibles au niveau des aides financières apportées. Au-delà des subventions classiques et nationales telles que celles de l'Anah, le CIDD, l'éco-prêt à taux zéro, les deux agglomérations apportent des aides forfaitaires supplémentaires, basées sur leur fond propres et

sur la collecte et la valorisation des Certificats d'Economie d'Énergie (CEE). Elles servent d'intermédiaires entre les particuliers et un obligé, à travers une convention définissant le prix de rachat des CEE. L'obligé reverse le paiement des CEE aux agglomérations au prix défini et reverse entre 80 et 90% du montant aux propriétaires. « A Vannes agglo, cette aide forfaitaire peut aller de 1 000 à 5000 euros pour les classes modestes et moyennes en fonction du gain énergétique réalisé après travaux. Le dispositif est sensiblement identique à Brest métropole océane, mais si le gain de performance énergétique du projet atteint 38% d'économies d'énergie (objectif du Grenelle de l'environnement à horizon 2020), la collectivité double l'aide basée sur les CEE », détaille Guillaume Ader.

L'ensemble de ces aides locales et nationales peuvent donc atteindre 80% du montant des travaux pour un dossier de précarité énergétique et jusqu'à 50% pour les classes moyennes.

## Implication des entreprises du bâtiment

Cet accompagnement ne pourrait être complet sans une participation des entreprises du bâtiment, notamment à travers la FFB, la Capeb et les chambres des métiers. Et l'objectif est double : proposer aux particuliers des entreprises pour la réalisation des travaux et permettre à ces dernières de se former aux nouveaux métiers liés à la rénovation énergétique. La relation entre propriétaires et entreprises accréditées se fait par l'intermédiaire du portail Internet, outil également développé pour l'information des administrés (**renov'EE** et **Tinergie/Ener'gence**).

« Avec leur accès personnalisé, les entreprises accréditées peuvent visualiser les dossiers des particuliers accompagnés via le dispositif et faire des offres de services. Pour obtenir l'accréditation, les entreprises doivent, soit avoir suivi la formation FEE Bat (modules 1 et 2 – approche globale), soit une formation équivalente mise en place par la Chambre de métiers de Bretagne (pour Vannes et Brest) », souligne Guillaume Ader.

## Résultats encourageants

Après 8 mois d'activité, les premiers retours d'expérience sont encourageants. « A Vannes agglo, sur un potentiel de 50 000 maisons individuelles, 350 contacts ont été pris, 20 propriétaires ont terminé les travaux, 60 sont en cours et 80 en phase diagnostic et définition du programme dont 80% d'ailleurs franchiront le pas de la réalisation, explique Guillaume Ader. Rien que sur la précarité énergétique, nous avons déposé 35 dossiers à l'Anah, alors qu'avec les dispositions classiques, le nombre se situe entre 5 et 15 par an ». Les gains énergétiques des travaux réalisés ou à venir sont, quant à eux, estimés entre 25% et 54 %, la majorité des dossiers se situant entre 30 et 40% de gains énergétiques. Si aujourd'hui le dispositif vise essentiellement la maison individuelle, Brest métropole océane et Vannes agglo réfléchissent déjà à étendre leur démarche à la rénovation énergétique des copropriétés.

La rénovation énergétique d'un logement est avant tout un projet local, qui nécessite des dispositifs de proximité, lisibles et cohérents. Avec leur guichet unique, qui incarne un véritable service public de la performance énergétique capable d'informer, de conseiller, d'accompagner et de faciliter l'obtention des financements, les collectivités locales jouent un rôle central dans la rénovation énergétique.