



Enquête

« Faire » :

les carences du guichet unique
de la rénovation énergétique



SOMMAIRE

Introduction	3
Methodologie	5
1. Un accès au conseil limité	7
Un taux de décrochage relativement bas	7
Premier contact : des appels spontanés peu concluants	7
Des risques de délais	8
Des prises de contact restées sans réponse	9
2. Des enjeux de coordination entre les acteurs du secteur	10
Des cas de redirections	10
Un parcours d'accompagnement mis à mal par les délais et procédures pour joindre les opérateurs ANAH	10
3. Une qualité de conseil inégale	12
Une instabilité dans le système d'aide, qui mène à des erreurs dans les informations fournies	12
Les CEE : une aide complexe et trop fastidieuse à expliquer aux ménages	13
Un déficit d'information autour de la rénovation globale	14
Encore trop peu d'injonction à la performance	15
Un manque d'arguments financiers pour influencer le choix des ménages	16
4. Le cas particulier des copropriétés	17
Des compléments d'aide pour les plus précaires qui ne sont pas systématiquement évoqués	17
Peu d'informations fournies sur les évolutions législatives	17
Des offres d'accompagnement hétérogènes	18
Conclusion	20

40 % d'appels non-décrochés, 62 % des contacts établis sans obtenir de conseils, des délais de réponse à rallonge, de multiples renvois avant d'obtenir un conseil, des guichets difficiles à trouver, des conseils qui oublient certaines aides et n'incitent pas toujours à aller vers des rénovations ambitieuses... C'est, suite à une enquête inédite, le bilan alarmant que tire la Fondation Abbé Pierre du guichet unique « Faire », débordé par les demandes d'information des ménages désireux de rénover leur logement. La porte d'entrée du grand public vers la rénovation énergétique reste sous-dimensionnée pour accompagner la montée en puissance voulue par le gouvernement face à la précarité énergétique.

INTRODUCTION

L'accroissement des précarités, l'augmentation des coûts de l'énergie et du logement et la mauvaise qualité de notre parc de logements sont à l'origine de la précarité énergétique. Cette forme de mal-logement touche 12 millions de personnes, qui ont froid chez elles ou qui dépensent trop d'argent pour se chauffer, avec de graves conséquences sur leur santé physique, mentale et financière¹. Au-delà d'agir sur le budget des ménages à travers des aides à la quittance, pour lutter durablement contre la précarité énergétique, la priorité est de venir à bout des 4,8 millions de passoires énergétiques², en rénovant d'abord les deux millions occupés par des ménages modestes³. En plus d'être inconfortables, ces logements énergivores sont malsains, coûteux, et responsables d'une large part des émissions de gaz à effet de serre⁴.

¹ ONEP, ENL 2013.

² Logement qui consomme plus de 330 kWh.m².an en énergie primaire (étiquette DPE F et G) contre 70 kWh.m².an pour les logements les plus performants (étiquette A).

³ Service des Données et Études Statistiques (SDVS), Ministère de la Transition écologique, « Le parc de logements par classe de consommation énergétique », septembre 2020.

⁴ Le secteur du bâtiment est responsable de 45 % de la consommation d'énergie en France et de 25 % des émissions de gaz à effet de serre (dont 16 % pour le secteur résidentiel).

Cet enjeu a fait l'objet d'une attention croissante de la part des citoyens et des pouvoirs publics. Depuis dix ans, les gouvernements successifs se sont engagés à rénover 500 000 logements par an et à réduire la précarité énergétique de 15 %. Pour ce faire, en 2020, le ministère chargé du Logement a mis en place un nouveau dispositif d'aide pour financer les travaux de rénovation énergétique des particuliers – MaPrimRénov' – grâce auquel il espère ainsi atteindre 700 000 à 800 000 rénovations aidées pour 2021.

Pour y parvenir, **l'information et l'accompagnement des ménages sont indispensables pour le passage à l'acte des ménages vers la rénovation.** Dans un secteur souffrant d'un déficit de confiance de la part des Français⁵, et face à un panorama d'aides instable et complexe, il faut pouvoir informer, rassurer, aider dans la recherche de financements, traduire les procédures techniques et administratives...

⁵ *Ibid*

Pour répondre à ces besoins, le réseau FAIRE (Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique) a été créé en septembre 2018 à partir de divers dispositifs (Points Rénovation Info Service, Espaces Infos Energie...) pour guider les particuliers dans leurs travaux de rénovation. Son déploiement est prévu sur 3 ans⁶. Ce guichet unique est au centre du SPPEH (Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat). Depuis le 5 septembre 2019, le réseau est financé et encadré par le programme SARE (Service d'Accompagnement pour la Rénovation Énergétique). Celui-ci prévoit une enveloppe de 200 millions d'euros sur la période 2020-2024, en utilisant les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE)⁷. Les « porteurs associés », c'est-à-dire les collectivités locales volontaires ayant signé une convention, s'engagent à co-financer à hauteur de 50 % le programme⁸.

Le programme SARE provoque également un tournant, en instaurant un financement à l'acte pour les Espaces-Conseils FAIRE (ECF). Ces actes, de l'information de premier niveau jusqu'à l'accompagnement des ménages dans le suivi du chantier, définissent le métier des conseillers FAIRE⁹.

La mise en place du réseau FAIRE se veut donc être une réponse efficace aux enjeux sociaux et humains de la rénovation thermique. Or, le service FAIRE semble être aujourd'hui en crise, et de nombreuses défaillances ont été remontées. En effet, les ECF font face à une explosion des demandes – Emmanuelle Wargon parle d'un triplement des appels téléphoniques en moins de deux ans¹⁰ – sans être compensée par un accroissement suffisant des moyens. Par conséquent, **le réseau est saturé et ne semblait pas être en mesure de répondre au défi de la massification des rénovations**¹¹. Ce constat inquiétant a donc poussé la Fondation Abbé Pierre à mener une enquête sur le service, du point de vue des ménages.

6 *Rénovation énergétique des bâtiments*. Lancement de la campagne de mobilisation FAIRE, dossier de presse, op.cit.

7 Les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) est un dispositif par lequel l'État oblige les entreprises vendant de l'énergie à financer des actions d'économie d'énergie. Les ménages étudiés ici ont également accès à des aides sous forme de CEE. Voir le guide *Aides financières pour des travaux de rénovation énergétique dans des logements existants* de l'ADEME, 2021.

8 Il faut noter que l'information des particuliers n'est qu'un aspect des missions de FAIRE et du programme SARE, qui prévoient également des actions à destination des collectivités territoriales, des professionnels du secteur ou du petit tertiaire privé. Voir : SARE- Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique, Ministère de la Transition Écologique, 07/04/2021, et « Dynamique d'accompagnement à la rénovation énergétique: l'écosystème FAIRE et le programme SARE », webinar du 28/07/2020 organisé par l'ADEME, l'Anah, la coordination interministérielle à la rénovation énergétique, les directions associées du ministère de la transition écologique et du ministère du Logement, le Plan Bâtiment Durable

9 *Guide des actes métiers du programme SARE*, ADEME.

10 Rencontres digitales du réseau FAIRE, 4 mai 2021.

11 Cet état de fait nous a été rapporté par des entretiens menés avec des conseillers, des articles de presse quotidienne régionale, des rapports d'activités de certaines associations portant des ECF, ainsi que de articles du Cler-réseau pour la transition écologique.

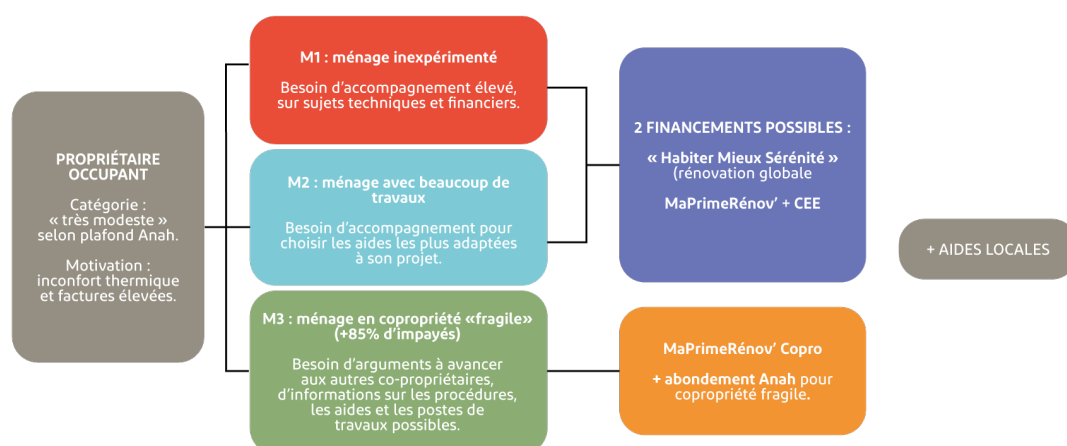
MÉTHODOLOGIE

L'enquête, menée entre mars et juillet 2021, vise à tester la réactivité, la qualité et la cohérence des réponses fournies par les « Espaces Conseil FAIRE » (ECF) sur l'ensemble du territoire. Pour cela, nous avons contacté un échantillon significatif d'ECF en jouant le rôle d'un particulier souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique. L'objectif était donc de tester l'information de premier niveau fournie par l'ECF, c'est-à-dire « l'acte A1 ». Selon la définition de cet acte, le conseiller doit « *permettre à tous les ménages (précaires ou non) de faire un choix basé sur l'information la plus exhaustive possible et indépendante, concernant les meilleures solutions adaptées à leur projet de rénovation énergétique, en prenant en compte l'ensemble des aspects du projet (financier, juridique, technique et social) en fonction des besoins du ménage cernés par le conseiller*¹² », tout en **incitant le ménage à aller plus loin**¹³.

Trois profils de ménages propriétaires-occupants très modestes ont été incarnés :

- 1. Un ménage en début de parcours, propriétaire d'un logement individuel** (ménage 1). Il souhaite se renseigner car il subit un inconfort thermique et fait face à des factures énergétiques élevées. Il pense devoir changer ses fenêtres, sans toutefois avoir fait de devis ni être certain de son choix.
- 2. Un ménage en milieu de parcours, propriétaire d'un logement individuel** (ménage 2). Il envisage de faire plusieurs gestes de rénovation pour lesquels il détient déjà un devis : isolation par l'extérieur, remplacement des fenêtres et installation d'une chaudière à gaz à très haute performance énergétique.
- 3. Un ménage copropriétaire en début de parcours** (ménage 3), qui souhaite se lancer dans des travaux dans les parties communes.

Les besoins de ces trois ménages sont résumés dans le schéma suivant :



¹² Guide des actes métiers du programme SARE, ADEME, op.cit., p.10.

¹³ Ibid

Au total, 97 ECF ont été testés dans 75 départements. Ces appels ont été doublés de six entretiens auprès des conseillers FAIRE de diverses structures membres du réseau RAPPEL : Soliha, Agences Locales de l'Énergie et du Climat (ALEC), Conseils d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement (CAUE,) associations locales. De plus, un travail a été mené pour recenser les ECF grâce à l'annuaire disponible sur le site faire.gouv¹⁴, et aux données disponibles sur le site data.gouv¹⁵.

Les résultats ont été compilés dans un formulaire qui compilait plusieurs indicateurs :

- > La **facilité d'accès** à un conseiller (taux de décrochage, accès au conseil)
- > La précision et l'exhaustivité des **aides financières** évoquées et des informations données sur chacune de ces aides : fonctionnement, montants, procédures...
- > La qualité des **conseils techniques** fournis : incitation à se tourner vers une rénovation plus performante que le projet initial, explication des avantages d'une rénovation globale...
- > **L'exhaustivité du conseil** : le conseil est-il complet, ou le ménage est-il redirigé vers d'autres interlocuteurs ?
- > La capacité à communiquer **les étapes du projet**, et à donner des contacts pertinents.
- > Dans le cas des copropriétés, **la qualité des arguments présentés** pour convaincre le reste des copropriétaires.

Le but n'est pas de dénoncer la qualité du travail et des missions réalisées par les conseillers, mais de démontrer que **des moyens supplémentaires doivent être nécessairement alloués à l'information et à l'accompagnement des ménages vers la rénovation.** Par ailleurs, le taux de satisfaction des ménages en rapport au service rendu par les ECF reste stable et élevé depuis plusieurs années : 91 % des ménages interrogés se sont dit satisfaits en mai 2021¹⁶.

¹⁴ <https://www.faire.gouv.fr/trouver-un-conseiller>

¹⁵ <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/espaces-conseil-faire/#>

¹⁶ Baromètre réseau, ADEME, juillet 2021

UN ACCÈS AU CONSEIL LIMITÉ

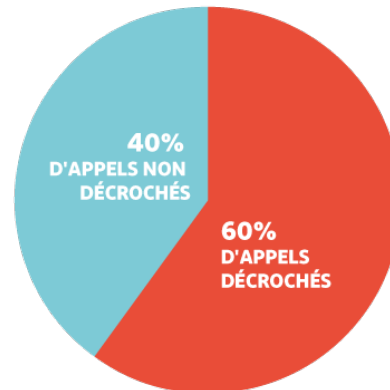
UN TAUX DE DÉCROCHAGE RELATIVEMENT BAS

Une fois le numéro de l'ECF composé, le ménage peut se heurter à des difficultés pour accéder au conseil. En effet, le taux de décrochage est faible en cas d'appel spontané des ménages : **seulement 60 % des appels passés ont été décrochés.**

PREMIER CONTACT : DES APPELS SPONTANÉS PEU CONCLUANTS

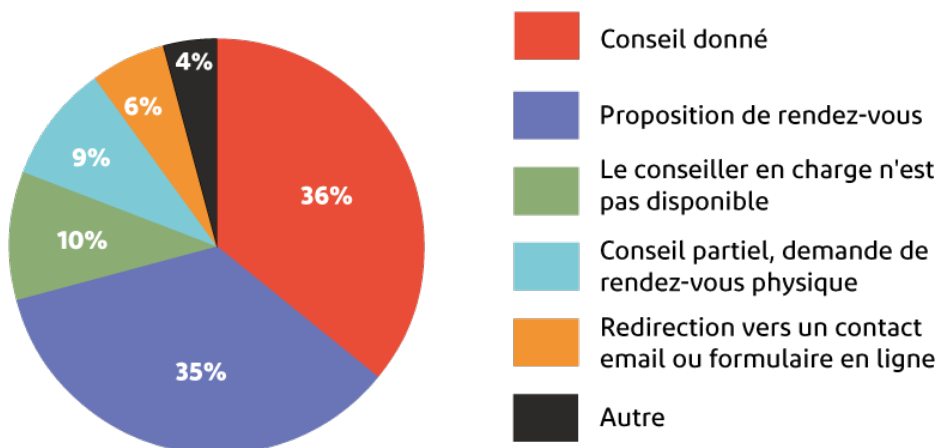
Lorsque l'appel est décroché, le ménage n'accède toutefois pas toujours directement à un conseil. **Seuls 36 % des appels décrochés aboutissent à un conseil délivré.** Dans 35 % des cas, on lui propose un rendez-vous – physique ou téléphonique -, ou d'être rappelé par un conseiller. Dans 10 % des cas la personne qui décroche n'est pas le conseiller et annonce que ce dernier n'est pas disponible, et dans 6 % des cas, on renvoie le ménage vers un formulaire de pré-contact à remplir en ligne, ou vers un mail à envoyer, ce qui pose question compte tenu des difficultés d'accès aux outils numériques qui peuvent intervenir.

TAUX DE DÉCROCHAGE :



Lorsque qu'un ménage appelle spontanément un ECF, il n'a que 24 % de chances de voir son appel décroché, puis aboutir directement à un conseil.

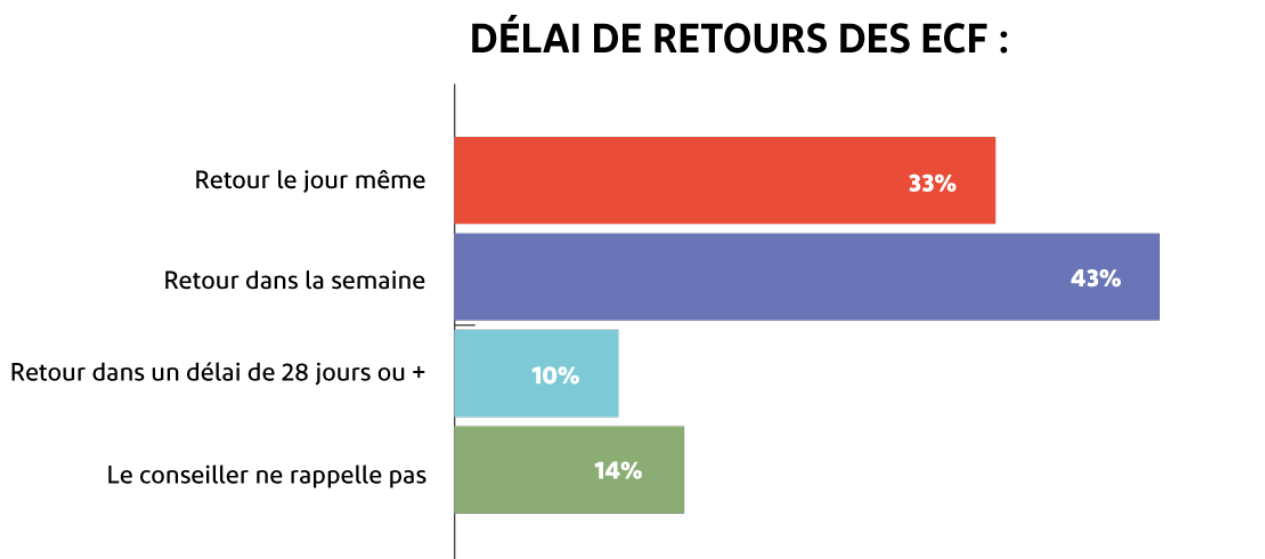
TAUX D'ACCÈS AU CONSEIL SUITE À UN APPEL SPONTANÉ DÉCROCHÉ :



DES RISQUES DE DÉLAIS

Pour avoir un rendez-vous ou être rappelé, le ménage doit parfois patienter pendant une longue période.

Lorsque l'appel du ménage est décroché et qu'on lui propose d'être rappelé par un conseiller, il est effectivement rappelé dans 86 % des cas, dans un délai moyen de 5 jours. Toutefois, de grands écarts sont à noter puisque **10 % des rappels se font dans un délai supérieur ou égal à 28 jours et 14 % des rappels programmés ne sont pas honorés**. Le même constat peut être dressé dans le cas où l'on propose au ménage de fixer un rendez-vous. En moyenne, ce dernier est possible dans un délai de 7 jours, mais dans certains cas le conseiller n'est pas disponible avant une vingtaine de jours.

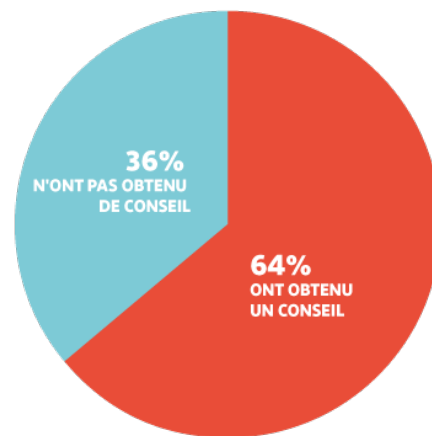


DES PRISES DE CONTACT RESTÉES SANS RÉPONSE

Peu de décrochages, de nombreuses étapes avant d'accéder au conseil : ces obstacles ont pour conséquence de limiter l'accès au conseil, malgré plusieurs types de contacts utilisés par le ménage – appels spontanés ou rappels suite à un premier contact de l'ECF, envoi d'e-mails...

Sur les 97 ECF que nous avons testés, 36 % n'ont pas fourni de conseils.

SUR 97 ECF TESTÉS :



À l'ALEC de Saint-Brieuc, « les délais de prise de rendez-vous avec nos conseillers sont de cinq à six semaines, contre deux avant », selon Charline Lasterre, sa directrice¹⁷.

À Dax, l'ECF contacté le 30 avril n'a rappelé que le 2 juin.

À Béziers et à Gap, les rendez-vous pour obtenir un conseil étaient proposés avec un délai de 4 semaines.

Exemple d'un parcours très accidenté au sein d'un ECF du Pays de la Loire :

- > 4 juin : appel sans réponse, le ménage laisse ses coordonnées sur une boîte vocale.
- > 8 juillet : un conseiller rappelle le ménage pour fixer un rendez-vous le 15 juillet.
- > 15 juillet : le conseiller n'appelle pas.

Depuis, le ménage n'a jamais eu de retour de l'ECF.

¹⁷ « Pays de Saint-Brieuc : 'Le logement, premier levier de transition énergétique' », *Le Télégramme*, 26/04/2021.

DES ENJEUX DE COORDINATION ENTRE LES ACTEURS DU SECTEUR

DES CAS DE REDIRECTIONS

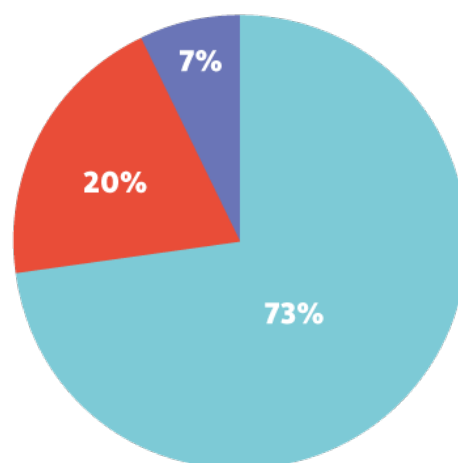
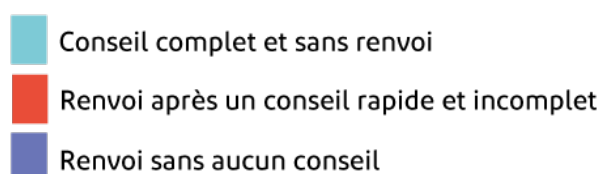
27 % des conseillers renvoient le ménage vers un autre guichet. Dans 7 % des cas, aucun conseil ou information n'est délivré avant la redirection.

Or, l'objectif du réseau FAIRE est de proposer aux ménages un parcours sans couture, et donc de permettre aux particuliers d'avoir accès à un conseil de premier niveau exhaustif (financier, juridique, technique et social¹⁸) en contactant son ECF¹⁹.

UN PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT MIS À MAL PAR LES DÉLAIS ET PROCÉDURES POUR JOINDRE LES OPÉRATEURS ANAH

Les conseillers mettent le ménage en contact avec l'opérateur Anah de différentes manières : soit le conseiller donne directement au ménage les coordonnées de l'opérateur, soit il lui demande de créer un dossier sur le site de l'Anah pour être recontacté par l'opérateur. Dans tous les cas, les délais annoncés par les conseillers sont longs : entre 2 semaines et 1 mois et demi pour s'entretenir avec l'opérateur, et entre 4 et 6 mois au total avant de commencer les travaux. Mais dans le cas de figure où c'est à l'opérateur Anah de prendre contact avec le ménage, certains conseillers avertissent sur le risque de non-rappel ou de délais importants²⁰. Ils conseillent dans ce cas de contacter directement l'Anah, ou de revenir vers l'ECF en cas de problème.

RENOIS VERS UN AUTRE GUICHET :



¹⁸ Guide des actes métiers du programme SARE, ADEME, op.cit., p.10.

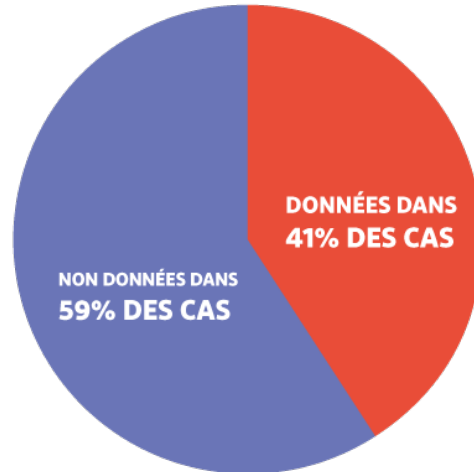
¹⁹ Un conseil est considéré comme incomplet si, à certaines questions techniques ou financières du ménage, le conseiller ne répond qu'en le renvoyant vers un autre guichet.

²⁰ Ces délais nous ont également été soulignés au cours d'un entretien avec un conseiller d'une ALEC d'Île-de-France (08/04/2021).

Malheureusement, un contact direct vers l'Anah n'est fourni que dans 41 % des cas.

Selon certains conseillers rencontrés, les ECF et les opérateurs Anah ne sont pas toujours accordés sur l'articulation entre leurs accompagnements. Cela peut provoquer des phénomènes de navette, avec des ménages ballottés entre l'Anah et l'ECF²¹. Ces problèmes de coordination avec l'Anah sont également soulignés par Alain Brossais, Directeur des Stratégies et des Relations Territoriales à l'Anah, qui admet : « Là où commence l'accompagnement par l'opérateur de l'Anah, là où s'arrête l'accompagnement par le conseiller FAIRE, c'est déjà des questions qui se posent sur le territoire [...]. On ne sait pas complètement y répondre²² ». Des phénomènes de renvoi des ménages entre les deux dispositifs sont donc à noter, que ce soit de fait d'un manque de concertation entre eux²³ ou d'une superposition de leurs prérogatives, plus ou moins financées.

CAS OÙ L'ECF FOURNIT LES COORDONNÉES DE L'OPÉRATEUR ANAH AU MÉNAGE :



²¹ Entretien avec un conseiller d'une ALEC d'Île-de-France (08/04/2021)

²² Rencontres digitales du réseau FAIRE, 04/05/2021, op.cit.

²³ Entretiens avec deux conseillers d'une ALEC d'Île-de-France (01/04/2021 et 08/04/2021). Il faut noter que certains territoires sont plus organisés, comme le souligne une conseillère d'Occitanie qui indique que les parcours ont été définis entre les délégataires des aides à la pierre, les opérateurs et les ECF, et que l'articulation diffère entre les territoires. Entretien avec une conseillère d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021).

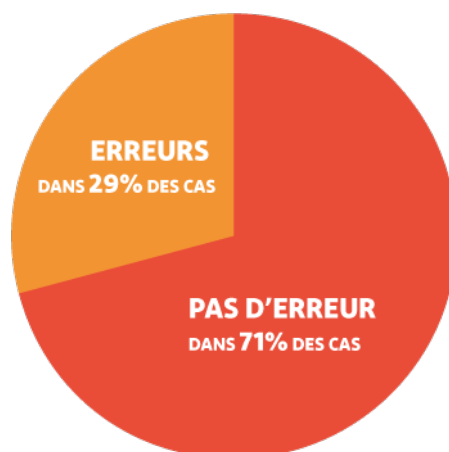
UNE QUALITÉ DE CONSEIL INÉGALE

UNE INSTABILITÉ DANS LE SYSTÈME D'AIDE, QUI MÈNE À DES ERREURS DANS LES INFORMATIONS FOURNIES

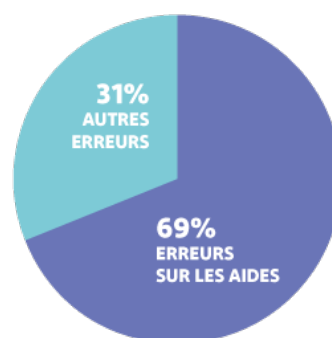
29 % des conseils reçus comportaient des erreurs, dont 69 % portaient sur les aides financières.

Dans le cas du ménage copropriétaire, le taux d'erreur monte à 45 % (contre 25-30 % pour le ménage en logement individuel). Ces erreurs portent majoritairement sur les montants, éligibilités et procédures d'obtention des différentes subventions. Cela peut s'expliquer par la complexité et l'instabilité du système d'aide aux travaux et à l'accompagnement²⁴, qui n'a cessé d'évoluer ces dernières années (fin du CITE, création de MaPrimeRenov', ouverture à tous les ménages, fin de l'aide Action Logement...), générant un manque de visibilité pour les conseillers qui ne cessent de devoir se réinformer pour s'adapter aux changements²⁵.

ERREURS DES CONSEILLERS :



TYPE D'ERREUR :



²⁴ Entretien avec des conseillers : d'une ALEC d'Île-de-France (01/04/2021 et 08/04/2021) et d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021).

²⁵ Entretien avec des conseillers : de Soliha de Nouvelle Aquitaine (24/03/2021), d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021), de Soliha de Centre-Val de Loire (22/04/2021), d'un CAUE d'Île-de-France (30/03/2021) et d'une ALEC d'Île-de-France (01/04/2021 et 08/04/2021).

« Les simulations financières sont fastidieuses du fait du nombre important d'aides et de règles de cumul compliquées » selon un conseiller d'Auvergne-Rhône-Alpes²⁶.

Une conseillère de Nouvelle-Aquitaine: « Là je ne vous ai pas tout dit sur les aides parce que sans avoir de chiffre sous les yeux on peut vite être perdue ».

Une autre conseillère de Nouvelle-Aquitaine, au ménage en copropriété : « Comme vous êtes au tout début de la réflexion, ce n'est peut-être pas utile de vous dire tous les détails sur les aides, je vais vous perdre ».

Preuve de cette instabilité, dans la région Grand Est deux ECF soulignent au ménage en copropriété qu'ils ne savent pas si l'aide de la région sera reconduite en fin d'année. Dans un mail, l'un d'eux incite le ménage à mener des travaux de rénovation rapidement pour « profiter des aides financières actuellement en place, dont la reconduction pour les années à venir est incertaine. »

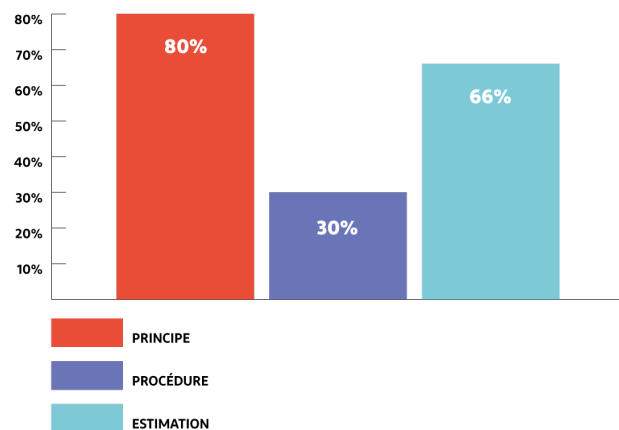
LES CEE : UNE AIDE COMPLEXE ET TROP FASTIDIEUSE À EXPLIQUER AUX MÉNAGES²⁷

La complexité des Certificats d'Économie d'Énergie illustre à elle seule les difficultés rencontrées par les conseillers pour communiquer sur les aides à la rénovation .

Les CEE sont proposés par plusieurs organismes : les montants accordés et procédures pour y avoir accès sont donc différents en fonction de l'organisme choisi par le ménage. C'est une démarche très chronophage qui explique que seuls 30 % des conseillers expliquent en détail la marche à suivre²⁸: et le conseil donné est souvent d'aller regarder par soi-même sur les différents sites de comparaison CEE²⁹.

Seuls 30 % des conseillers parviennent à expliquer en détail la marche à suivre pour bénéficier des CEE.

TYPE D'INFORMATION DONNÉE SUR LES CEE



²⁶ Ville Frédéric, « Les nouveaux chargés de mission des espaces conseils Faire », *La Gazette des Communes*, 26/11/2020.

²⁷ Entretiens avec des conseillers : d'une ALEC d'Île-de-France (08/04/2021) et d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021). A ce sujet, voir : UFC-Que choisir, *Les Certificats d'Économie d'Énergie*, une efficacité loin d'être certifiée, 02/2018.

²⁸ Sur les réponses aux ménages 1 et 2, le ménage 3 n'ayant pas droit aux CEE car étant en copropriété fragile.

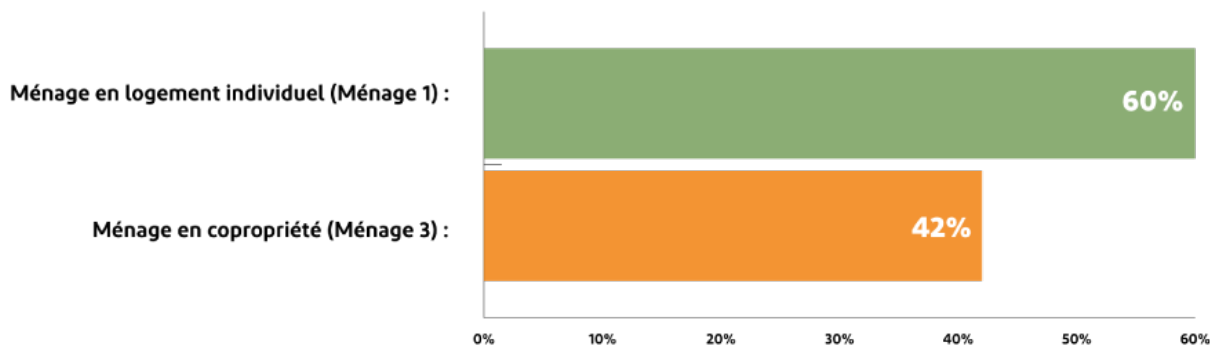
²⁹ La majeure partie des conseillers qui indiquent un site aux ménages indiquent celui-ci : <https://nr-pro.fr/accueil.html>

UN DÉFICIT D'INFORMATION AUTOUR DE LA RÉNOVATION GLOBALE

La performance des rénovations énergétiques est fondamentale pour garantir un réel impact social et environnemental³⁰. Le conseiller FAIRE a donc pour mission d'encourager les ménages à faire des rénovations globales plutôt que des travaux par gestes, en leur exposant les avantages technique et financiers qui y sont associés.

En retenant les informations fournies aux ménages en début de parcours (ménage 1 et ménage 3) il en ressort que seuls **60 % des propriétaires occupants et 42% des copropriétaires en début de parcours sont encouragés vers la rénovation globale.**

AU-DELÀ DE LA MENTIONNER, LE CONSEILLER EXPLIQUE LES AVANTAGES SPÉCIFIQUES D'UNE RÉNOVATION GLOBALE À UN MÉNAGE EN DÉBUT DE PARCOURS :

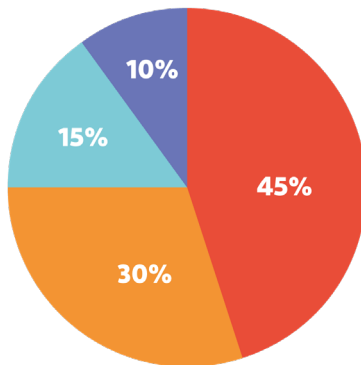


³⁰ Fondation Abbé Pierre, 26ème rapport sur l'Etat du mal-logement en France, 2021

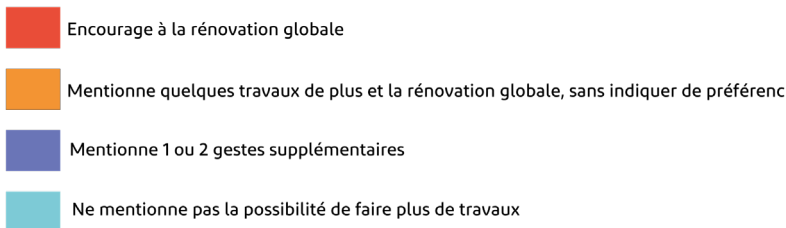
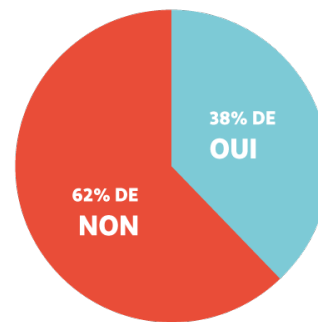
ENCORE TROP PEU D'INCITATION À LA RÉNOVATION GLOBALE

Le rôle du conseiller est également d'inciter les ménages à aller plus loin que leur projet initial³¹. C'est le cas pour le ménage en début de parcours (ménage 1), qui avance seulement l'idée de changer ses fenêtres. Ainsi, seuls 15 % des conseillers ne s'en tiennent qu'aux fenêtres³², tandis que 65 % évoquent la possibilité de faire des rénovations globales – même sans indiquer une préférence ferme pour ce choix. En revanche, pour le ménage propriétaire occupant qui a déjà un projet de travaux à 3 gestes (ménage 2)³³, **seulement 38 % des conseillers l'incitent à aller plus loin.**

PISTE DE TRAVAUX CONSEILLÉES, FACE À UN MÉNAGE EN DÉBUT DE PARCOURS SOUHAITANT SEULEMENT CHANGER SES FENÊTRES (MÉNAGE 1)



LE CONSEILLER ENCOURAGE LE MÉNAGE EN MILIEU DE PARCOURS À AJOUTER DES ÉLÉMENTS À UN PROJET À 3 GESTES (MÉNAGE 2) :



³¹ Selon la définition des actes métiers SARE : « Il s'agit de répondre à la question que se pose le ménage tout en l'incitant à aller plus loin », *Guide des actes métiers du programme SARE*, ADEME, op.cit, p.10.

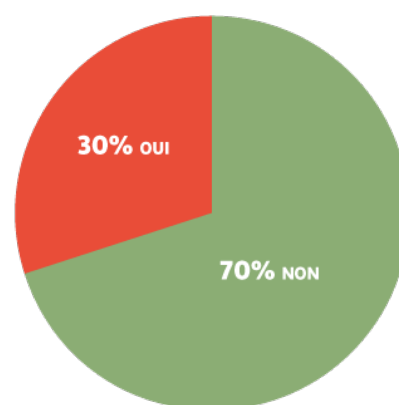
³² A noter que ces 15% prennent en compte les conseillers ne parlant que des fenêtres durant toute la durée de l'entretien, ainsi que ceux évoquant la possibilité de faire d'autres travaux uniquement quand on leur demande s'il existe des aides locales, et que ces aides locales sont conditionnées à l'atteinte d'un gain énergétique

³³ Isolation thermique par l'extérieure, changement de la chaudière et changement des fenêtres

UN MANQUE D'ARGUMENTS FINANCIERS POUR INFLUENCER LE CHOIX DES MÉNAGES

70 % des conseillers n'évoquent pas les primes sorties de passoire. Si ce chiffre est un peu plus faible pour le ménage en copropriété, il atteint presque 83 % dans le cas des ménages en logement individuel (ménages 1 et 2). Le trop faible montant de ces primes peut expliquer ce mauvais chiffre dès lors que la rénovation performante de certaines passoires thermiques peut coûter jusqu'à 70 000 €, une prime de 1 500 € peut sembler dérisoire, et ne pas être un argument suffisant pour que le conseiller prenne le temps de le mentionner³⁴.

INFORMATION SUR LES PRIMES « SORTIE DE PASSOIRE »



³⁴ Fondation Abbé Pierre, *26ème rapport sur l'Etat du mal-logement en France*, 2021. Ceder Provence, retour d'expérience « Rénover BBC, c'est rentable ? », 01/2018. Entretien avec une conseillère Soliha de Centre-Val de Loire (22/04/2021).

LE CAS PARTICULIER DES COPROPRIÉTÉS

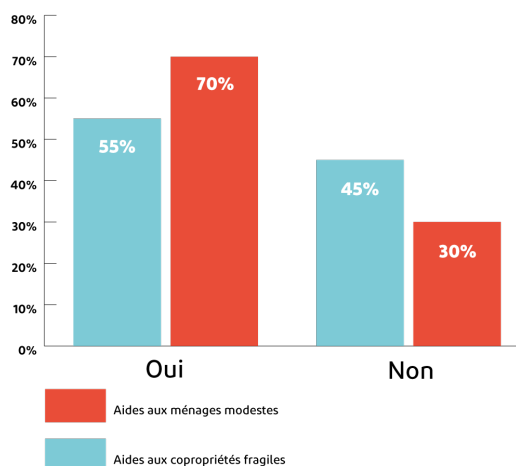
DES COMPLÉMENTS D'AIDE POUR LES PLUS PRÉCAIRES QUI NE SONT PAS SYSTÉMATIQUEMENT ÉVOQUÉS

L'enjeu majeur des copropriétés est de réussir à convaincre toutes les parties prenantes de se lancer dans des travaux de rénovation énergétique. Les aides destinées spécifiquement aux ménages modestes et très modestes et aux copropriétés fragiles permettent ainsi de lever certains freins financiers, et donc de faire adhérer les ménages précaires au projet de rénovation. Pourtant, seuls 55 % des conseillers évoquent les aides aux copropriétés fragiles et 70 % les aides aux ménages modestes.

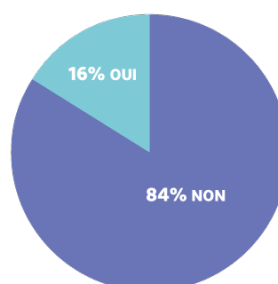
PEU D'INFORMATIONS FOURNIES SUR LES ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES

Le « dilemme bailleur-locataire » est un frein majeur à la rénovation énergétique : le bailleur ne profitant pas directement des travaux de rénovation, il peut être réticent à mener ce genre de projet. Or, c'est lui qui participe aux prises de décisions en copropriété, et c'est lui qu'il faut donc convaincre pour voter les travaux. L'interdiction progressive des passoires thermiques instaurée par les lois Croissance verte (2015), Énergie-climat (2019) puis Climat-résilience (2021) aurait pu être un argument présenté par le conseiller, et dont le ménage aurait pu se saisir au sein de sa copropriété. Toutefois, seuls 16 % des conseillers évoquent les obligations de rénovation à venir pour les propriétaires bailleurs.

INFORMATIONS SUR LES ABONDEMENTS DE MAPRIMERÉNOV' COPRO



LE CONSEILLER INFORME LE MÉNAGE COPROPRIÉTAIRE DES OBLIGATIONS À VENIR POUR LES PROPRIÉTAIRES BAILLEURS :



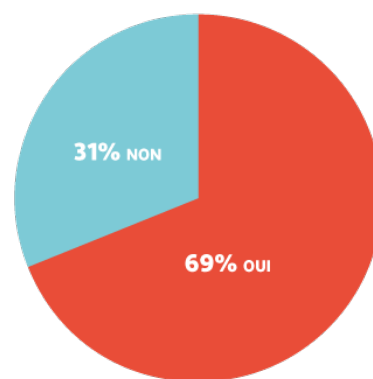
DES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT HÉTÉROGÈNES

Un autre aspect important dans le cas du ménage copropriétaire (ménage 3) est celui du type d'accompagnement proposé par l'ECF.

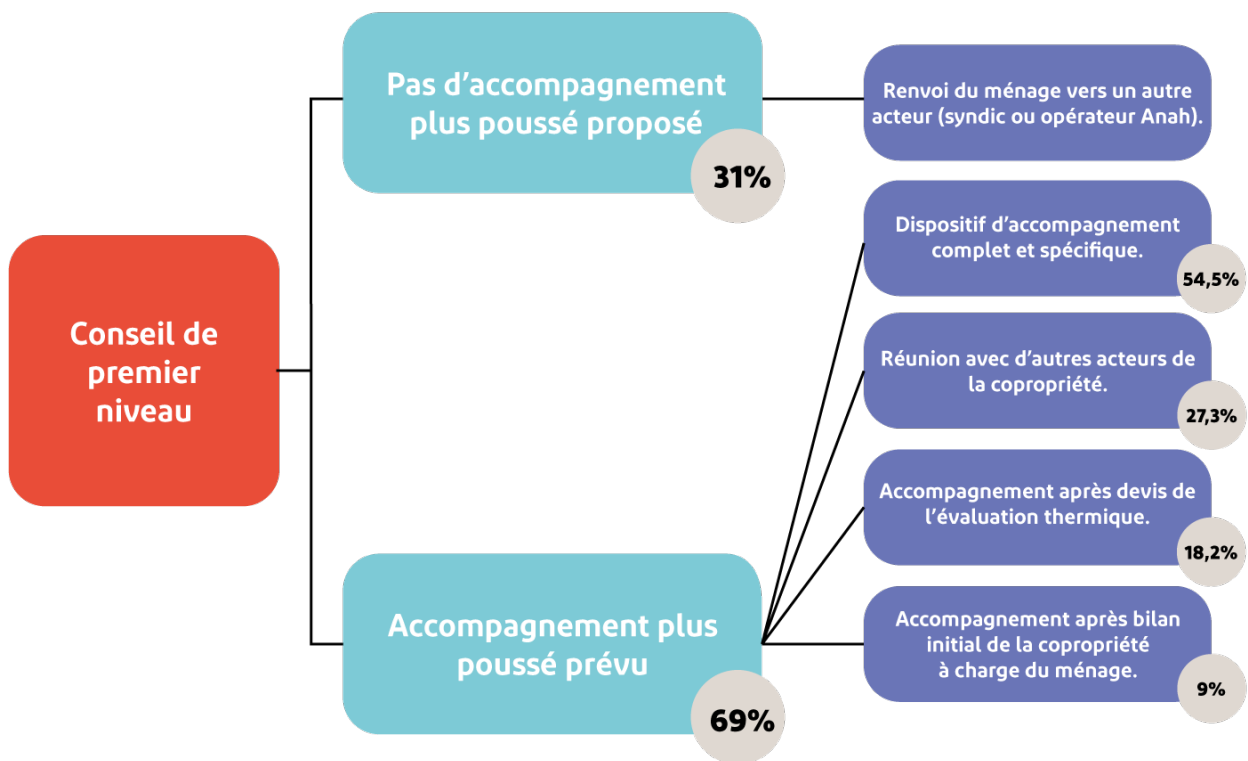
En effet, une vraie ligne de rupture se dessine entre les ECF qui fournissent seulement un premier niveau d'information au ménage, avant de le renvoyer vers d'autres acteurs pour la suite de son parcours de rénovation, et ceux qui lui proposent de s'inscrire dans un accompagnement plus poussé avec l'ECF – qui peut être de différents types³⁵. Même si cette étape n'est pas obligatoire, **69 % des ECF emmènent le ménage copropriétaire vers un accompagnement plus poussé.**

Se dessine donc ici une inégalité dans les propositions d'accompagnement. Or, l'accompagnement des ECF permet notamment de réaliser un important travail de pédagogie vis-à-vis des autres copropriétaires et du syndic. Si cet accompagnement n'est pas proposé, le ménage seul risque de ne pas réussir à mobiliser l'ensemble des acteurs et donc de ne pas voir le projet de rénovation aboutir.

UN ACCOMPAGNEMENT PLUS POUSSÉ EST PROPOSÉ AU MÉNAGE COPROPRIÉTAIRE (ménage 3) :



³⁵ Les chiffres des différents types d'accompagnement ne sont pas égaux à 100%, car certains types peuvent être proposés simultanément par l'ECF. Ils sont calculés sur les 69% des réponses qui proposent un accompagnement plus poussé.



CONCLUSION

Les résultats de cette enquête sur le service public de la rénovation FAIRE démontrent que le faible taux de réponses et la complexité des parcours **entravent l'accès à un conseil rapide, fiable et complet, alors que l'écosystème d'aide au financement et à l'accompagnement apparaît déjà opaque et instable**. Lorsque le conseil est délivré, les informations renseignées sont globalement correctes mais inégales selon les profils des ménages ou les structures qui les délivrent.

Nos recherches auprès du réseau FAIRE ont mis en lumière plusieurs raisons à ces défaillances. D'abord, **le réseau est aujourd'hui saturé** par une explosion des demandes, issue notamment d'une communication massive de la part du gouvernement sur MaPrimeRenov'³⁶, auxquelles les conseillers n'ont pas les moyens de répondre :

« Nous sommes surchargés !

Depuis le début de l'année, 300 personnes sont en attente d'un appel pour un renseignement. Nous n'avons pas les moyens humains pour répondre à la demande. Nous ne sommes que deux conseillers. Malheureusement nous n'avons pas les moyens pour recruter d'autres personnes. Ce problème n'est pas propre à la Mayenne, c'est pareil partout en France.

Nous nous sentons délaissés³⁷».

En parallèle, le passage à SARE a instauré une tarification à l'acte (voir tableau ci-dessous). Parmi les conséquences de cette réforme, les conseillers doivent demander un nombre accru d'informations aux ménages et les renseigner ensuite dans un logiciel pour valoriser l'acte, démarche relativement chronophage³⁸. Outre ces lourdeurs administratives, le financement à l'acte est critiqué en ce qu'il ne correspondrait pas à la logique d'un service public d'information et d'accompagnement³⁹. Les conseillers déplorent également que **les actes de conseil – A1 et A2 – soient sous dimensionnés et mal rémunérés**, ce qui ne permettrait pas de faire face à l'afflux des demandes⁴⁰.

36 Entretiens avec des conseillers de Soliha de Nouvelle Aquitaine (24/03/2021), de Soliha de Centre-Val de Loire (22/04/2021), de l'ALEC d'Île-de-France (08/04/2021), d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021). Les rapports d'activité d'associations portant des ECF : Rapports d'activités 2017 et 2019 de l'Espace Info Energie Est Hérault/Bassin de Thau, Rapport d'activité CEDER 2020, Bilan d'activité de 2019 de l'ALEC de l'Ardèche. Les remontées sont également nombreuses dans la presse quotidienne régionale, voir notamment : Chaumereuil Denis, « L'Agence locale pour l'énergie submergée d'appels pour MaPrimeRenov' : 'On ne fait plus notre métier' », *Le Journal du Centre*, 07/04/2021, « L'Adil se dit débordée par les demandes de renseignements sur la rénovation dans le Finistère », *Le Télégramme*, 22/04/2021. Voir aussi Cler – réseau pour la transition énergétique, « Déclaration du Conseil d'administration du Cler – Réseau pour la transition énergétique », 27/04/2021.

37 Selon Julien Glangetas, conseiller au sein de l'ECF de Mayenne « L'espace info énergie de Mayenne est surchargé », *Le Courrier de la Mayenne*, 10/04/2021.

38 Entretiens avec des conseillers de Soliha de Centre-Val de Loire (22/04/2021), d'une ALEC d'Île-de-France (01/04/2021), d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021). La liste des informations à renseigner pour faire valoir les actes peut être trouvée au sein du *Guide des actes métiers du programme SARE*, ADEME, op.cit.

39 Entretiens avec un conseiller d'un CAUE d'Île-de-France (30/03/2021), avec une conseillère d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021), avec une conseillère d'une ALEC d'Île-de-France (01/04/2021), aussi Cler – réseau pour la transition énergétique, « Déclaration du Conseil d'administration du Cler – Réseau pour la transition énergétique », 27/04/2021.

40 Entretiens avec une conseillère d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021), un conseiller d'un CAUE d'Île-de-France (30/03/2021) et un conseiller Soliha de Nouvelle Aquitaine (24/03/2021), « Déclaration du Conseil d'administration du Cler – Réseau pour la transition énergétique », 27/04/2021.

39 Entretiens avec une conseillère d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021), un conseiller d'un CAUE d'Île-de-France (30/03/2021) et un conseiller Soliha de Nouvelle Aquitaine (24/03/2021), « Déclaration du Conseil d'administration du Cler – Réseau pour la transition énergétique », 27/04/2021.

Globalement, l'enveloppe budgétaire de SARE est jugée insuffisante par les acteurs du secteur⁴¹. Ainsi, la durée-moyenne des appels récoltés dans le cadre de notre enquête est de 14 min, ce qui est dans la fourchette basse de ce qui est indiquée pour l'acte A1 en ménage individuel – entre 15 et 20 min.

ACTE	INTITULÉ	TEMPS INDICATIF	FINANCEMENT	CUMULABILITÉ
ACTES GRATUITS POUR LES MÉNAGES				
A1	Information de premier niveau : juridique, technique, financier et social.	15-20 min (logements individuels) 10-15 min (copropriétés)	8€	Pas de limite
A2	Conseil personnalisé	1H	50€	2 / ménage ou copropriété
ACTES POUVANT FAIRE L'OBJET D'UN RESTE À CHARGE FACTURABLE				
A4	Accompagnement des ménages en logement individuel pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale (phases en amont du chantier)	18 mois max (logements individuels)	800€	1 / ménage ou copropriété
A4 bis	Accompagnement des ménages en logement individuel dans l'avancement de leur chantier de rénovation globale (phases de préparation et réalisation du chantier puis suivi post-travaux)		400€	1 / ménage ou copropriété
ACTES LIÉS À LA DYNAMIQUE DE RÉNOVATION				
C1	Sensibilisation, communication et animation des ménages		250 000€ / 1 million d'habitants	

⁴¹ Cler, « 4 raisons de s'inquiéter pour l'avenir du conseil FAIRE », 11/09/2019.

Enfin, **l'augmentation des demandes et les alourdissements administratifs ne sont pas vraiment compensés par une hausse suffisante des moyens financiers et humains.** Selon Emmanuelle Wargon, le financement à l'acte permet une meilleure réactivité du système face à l'accroissement des demandes : une augmentation des demandes génère logiquement une augmentation des actes effectués par les conseillers, et donc de la rémunération des ECF, ce qui leur permettrait de recruter plus de conseillers⁴². Or, cela ne semble pas être le cas : le nombre de conseillers FAIRE n'étant passé que de 750 fin 2019 à 1 000 en mai 2021⁴³, ce qui semble trop peu au vu du triplement des appels et des missions instaurées par SARE. Les ECF remontent des difficultés pour recruter de nouveaux conseillers⁴⁴, qui peuvent s'expliquer par l'instabilité du financement à l'acte qui n'offre pas de visibilité et de sécurité suffisante à la structure porteuse, ou par le manque d'attractivité du métier. Ainsi, en 2016, 81 % des conseillers des Espaces-Info-Énergie étaient en CDD⁴⁵ et, selon Pierre Mathieu, président d'une communauté de commune et adhérent du Cler, « *nos conseillers [...] se tournent de plus en plus vers le privé, attirés par des salaires plus attractifs et des conditions de travail plus favorables*⁴⁶ ».

42 Rencontres digitales du réseau FAIRE 04/05, op.cit.

43 *Ibid*

44 Entretien avec des conseillers de Soliha de Centre-Val de Loire (22/04/2021), d'une association locale d'Occitanie (01/04/2021), d'une ALEC d'Île-de-France (01/04/2021).

45 Cacciari Joseph, « Les Conseillers info énergie : petites mains incertaines des politiques énergétiques françaises », Formation emploi, 12/10/2016.

46 Cler-réseau pour la transition énergétique, « Espaces Conseil FAIRE : la mobilisation continue », 08/07/2021.

Tous ces facteurs expliquent que le réseau FAIRE ne peut pas être en capacité de répondre à la massification des demandes, et donc *in fine* de permettre une massification et une montée en qualité des rénovations. Au vu de ces conditions de travail dégradées, le réseau se mobilise et a même organisé un boycott lors des rencontres digitales du réseau FAIRE, qui ont eu lieu le 4 mai en présence d'Emmanuelle Wargon⁴⁷. Les conseillers intervenant lors de ces rencontres ont ainsi critiqué la surcharge du réseau, la logique d'acte et les risques de dégradation du conseil⁴⁸, en mentionnant les risques psycho-sociaux (burn-out) auxquels certains font face. Dans une enquête réalisée par l'ADEME en mars 2021 auprès d'un échantillon de conseillers, 50,8 % ont répondu de ne pas se sentir bien dans l'exercice de leurs fonctions⁴⁹.

Suite à une concertation sur le montant des actes métiers réalisée par l'ADEME au premier semestre 2021 auprès des ECF, qui a mis en lumière le besoin de forfaitisation et de revalorisation du montant des actes métier, deux scénarios ont été présentés fin septembre aux porteurs associés, concernant l'évolution de la grille tarifaire du programme SARE pour une entrée en vigueur en janvier 2022. De plus, afin de fluidifier les relations entre le réseau FAIRE et les instructeurs des aides financières⁵⁰, il a été annoncé que le service public allait changer de portage, passant de l'ADEME à l'Anah dès 2022. FAIRE changera ainsi de nom pour « France Rénov », afin d'apporter plus de lisibilité entre le système d'information, d'accompagnement et d'aides financières, qui porteront toutes le nom de

47 Cler réseau pour la transition énergétique, « Le CLER se retire des rencontres digitales du réseau FAIRE », Communiqué de presse, 04/05/2021, <https://cler.org/le-cler-reseau-pour-la-transition-energetique-se-retire-des-rencontres-digitales-du-reseau-faire/>

48 Le Forum des conseillers, Rencontres digitales du réseau FAIRE, 04/05/2021, op.cit.

49 Baromètre réseau, ADEME, mars 2021

50 *Ibid*

« MaPrimeRenov » à partir de janvier 2022. Des subventions seront également délivrées aux ECF pour faciliter l'embauche de conseillers supplémentaires.

Les changements instaurés par la Loi Climat et Résilience sur le volet de l'accompagnement devraient également faire évoluer les pratiques, avec l'intégration d'un article reprenant les conclusions du « Rapport Sichel », rendu le 17 mars au gouvernement par le directeur général délégué de la Caisse des dépôts et directeur de la Banque des territoires, qui propose notamment de rendre systématique, obligatoire et complet l'accompagnement des ménages, quels que soient leurs revenus, et de simplifier le parcours de rénovation via la création d'une plateforme unique. Les « Accompagnateurs Renov » seraient des opérateurs agréés par l'Etat, qui fourniraient un accompagnement à la rénovation globale. Même si les conseillers FAIRE et les opérateurs Anah seraient prioritaires pour l'obtention de ce statut, la possibilité pour des acteurs privés d'être agréés inquiète les acteurs du secteur sur leur neutralité et leur articulation avec le service existant.

Pour fonctionner, ce nouveau dispositif doit être couplé à un investissement important et à long terme de la puissance publique pour financer le guichet unique et l'accompagnement indépendant et complet des ménages, en priorisant les plus pauvres. Pour les plus fragiles, la gratuité de l'accompagnement devra être garantie. Les attentes et les besoins particuliers des personnes devront également être pris en compte, en lien avec les travailleurs sociaux et les organismes publics si nécessaire, avec des missions complémentaires (mandataire financier et administratif, assistance aux montages de dossier bancaire, accompagnement social accru). Les critères pour en bénéficier ne devront pas exclure les personnes en précarité énergé-

tique (taux d'effort important, privation énergétique, faibles ressources) et les personnes qui ont un accès restreint aux outils informatiques et administratifs.

Les ECF pourront dans ce cadre avoir un rôle décisif en qualifiant la demande du ménage, et en le redirigeant vers un accompagnateur tout en conservant un rôle de suivi et de « tiers de confiance » tout au long du projet de rénovation. Cette stabilisation et évolution des missions du service public d'information pour la rénovation contribueraient également à l'amélioration des conditions de travail des conseillers pour une meilleure prise en charge des ménages.

SOURCES

- > DUGRENIER MARION, « Pays de Saint-Brieuc : 'Le logement, premier levier de transition énergétique' », *Le Télégramme*, 26/04/2021, <https://www.letelegramme.fr/cotes-darmor/saint-brieuc/pays-de-saint-brieuc-le-logement-premier-levier-de-transition-energetique-26-04-2021-12741101.php> ;
- > « L'espace info énergie de Mayenne est surchargé », *Le Courrier de la Mayenne*, 10/04/2021, https://actu.fr/pays-de-la-loire/mayenne_53147/l-espace-info-energie-de-mayenne-est-surcharge_40810884.html ;
- > « L'Adil se dit débordée par les demandes de renseignements sur la rénovation dans le Finistère », *Le Télégramme*, 22/04/2021, <https://www.letelegramme.fr/finistere/quimper/l-adil-se-dit-debordee-par-les-demandes-de-renseignements-sur-la-renovation-dans-le-finistere-22-04-2021-12738928.php> ;
- > « Rénov'Occitanie : La Région accompagne la rénovation énergétique des logements dans l'Aude », *L'indépendant*, 25/05/2021, <https://www.lindependant.fr/2021/05/17/renovoccitanie-la-region-accompagne-la-renovation-energetique-des-logements-dans-laude-9550288.php> ;
- > « L'Aleco facilite les démarches dans la transition énergétique », *Le Télégramme*, 29/05/2021, <https://www.letelegramme.fr/morbihan/gourin/l-alecob-facilite-les-demarches-dans-la-transition-energetique-29-05-2021-12758399.php> ;
- > CHAUMEREUIL DENIS, « L'Agence locale pour l'énergie submergée d'appels pour MaPrimeRénov' : 'On ne fait plus notre métier' », *Le Journal du Centre*, 07/04/2021, https://www.lejdc.fr/nevers-58000/actualites/l-agence-locale-pour-l-energie-submergee-d-appels-pour-maprimerenov-on-ne-fait-plus-notre-metier_13935596/ ;

RAPPORTS D'ACTIVITÉ :

- > Rapports d'activités 2017 et 2019 de l'Espace Info Energie Est Hérault/Bassin de Thau, <http://www.gefosat.org/wp-content/uploads/2018/04/Rapport-final-EIE-2017.pdf> et <https://www.gefosat.org/wp-content/uploads/2020/01/Bilan-EIE-2019.pdf> ;
- > Rapport d'activité CEDER 2020, <https://www.ceder-provence.org/rapport-dactivite-ceder-2020/> ;
- > Bilan d'activité de 2019 de l'ALEC de l'Ardèche, https://www.alec07.org/wp-content/uploads/2020/06/Bilan-2019-version-a-telecharger_Alec-BILAN2019weeb-%C2%A9guillaumelaurie.pdf



Être humain !

DÉLÉGATION GÉNÉRALE

3, rue de Romainville 75019 PARIS

Téléphone : 01 55 56 37 00

Télécopie : 01 55 56 37 01

DIRECTION DES ÉTUDES

fondation-abbe-pierre.fr