



Espace Info Énergie et Plateformes territoriales de la rénovation énergétique : les deux briques complémentaires à la mise en œuvre du service public de la performance énergétique de l'habitat

Janvier 2018

Cette note a pour objectif de définir la vision qu'a le CLER – Réseau pour la transition énergétique du cadre de déploiement du service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH), tel qu'introduit dans le code de l'énergie (article L 232-2), le code général des collectivités territoriales (article 2224-31) et le code de l'environnement (L222-1) par la loi de transition énergétique pour une croissance verte. (voir annexe).

1 - Accueillir, informer et conseiller : missions socle du SPPEH

La mission première et obligatoire du SPPEH est d'accueillir, informer et apporter un conseil personnalisé aux particuliers dans le cadre de projets de rénovation énergétique de leur logement, quel que soit leur niveau de revenus. Afin d'assurer une même qualité de service à tous les ménages, les collectivités organisent, à l'échelle d'un ou plusieurs EPCI, la mise en œuvre d'une porte d'entrée commune à tous les ménages sur les questions d'énergie et d'habitat, en lien avec les acteurs locaux et expertises mobilisables sur son territoire.

Prendre appui sur l'expertise existante des acteurs locaux

Pour les questions d'ordre technique liées à l'énergie, les collectivités s'appuient sur la mission d'espace info énergie, encadrée par une charte garantissant indépendance vis-à-vis des fournisseurs d'énergie, objectivité, qualité et gratuité et assurée par des structures de nature différente mais d'intérêt général (associations de personnes physiques ou morales, collectivités locales et leurs établissements). Cette diversité résulte de contextes territoriaux différents et doit être préservée lorsqu'elle est le vecteur d'une expertise technique, d'une connaissance fine du jeu d'acteurs locaux et d'un ancrage territorial au plus près des habitants et des collectivités, acquis grâce à dix-sept ans de travail sur le terrain.

Bien que nommée « service public », la mission réalisée dans le cadre de l'Espace Info Énergie, et correspondant aux socles de missions du SPPEH, ayant été déclarée comme un service non économique d'intérêt général par l'ADEME, elle échappe à l'obligation de mise en concurrence pour délégation de service public. Les collectivités pilotes de ce service prennent aussi appui sur l'expertise complémentaire disponible sur le territoire : les opérateurs habitat pour les ménages sous conditions de ressources, ADIL et associations de consommateurs pour les conseils juridiques, CAUE pour le conseil architectural...

Accueillir, informer et conseiller dans un objectif de qualité et d'indépendance

Accueillir, informer et conseiller le particulier suppose la réalisation de trois types d'activités :

- animation / sensibilisation auprès de tous les publics pour générer de la demande
- conseil personnalisé et individuel par téléphone, courriel ou sur rendez-vous sur son projet
- mise en réseau : échanges d'expériences, mutualisation des expertises, partage de veilles techniques et réglementaires.

Un conseil personnalisé est un conseil de qualité permettant au ménage de prendre une décision éclairée quant à son projet de rénovation, visant une performance énergétique compatible avec l'atteinte du niveau BBC en une fois ou par étape. Pour assurer un conseil personnalisé et s'assurer de la confiance des ménages, les plateformes devront être encadrées par une charte éthique d'indépendance, gratuité, à l'image de ce qui existe pour les EIE.

Après ce conseil (délivré en un ou plusieurs rendez-vous physique ou téléphonique), le ménage pourra décider de contractualiser avec un maître d'œuvre pour l'accompagner dans le dimensionnement précis des équipements, le suivi de la réalisation des travaux et / ou leur réception.

2 - Mobiliser les professionnels et le secteur bancaire : missions facultatives du SPPEH

La loi complète la mission d'accueil, information et conseil personnalisé par une mission facultative de mobilisation des professionnels et du secteur bancaire.

Distinguer les PTRE du SPPEH

Grâce au volontarisme d'une centaine de collectivités lauréates d'appels à manifestation d'intérêt portés et soutenus par l'ADEME et les Régions, une partie de la mission complémentaire a émergé avant la loi et est nommée « plateformes territoriales ou locales de la rénovation énergétique » (PTRE), ce qui conduit à une grande confusion, qui doit être clarifiée.

L'intervention des PTRE s'articule autour de trois missions principales :

- mobiliser et accompagner la montée en compétences les professionnels
- mobiliser le secteur bancaire
- accompagner ou favoriser l'accompagnement des ménages tout au long de leur projet de rénovation

Tandis que les plateformes du SPPEH exercent deux métiers :

- un socle de trois missions : accueillir, informer, délivrer un conseil personnalisé
- une activité facultative de faire monter en compétence les professionnels du territoire et du monde bancaire sur la rénovation

Faire émerger une offre d'accompagnement

Certaines PTRE, dans le cadre des AMI ADEME/Région, intègrent une activité d'accompagnement des particuliers dans leur mission. C'est à la Région, futur pilote du

SPPEH, de décider d'y intégrer ou non cette activité ; son rôle, *in fine*, étant de faire émerger et structurer l'offre privée.

Quant au SPPEH, il délivre des conseils personnalisés et gratuits, qui n'engagent pas sa responsabilité, indépendants des professionnels de la rénovation et des fournisseurs d'énergie. Parmi les professionnels répertoriés et animés par le SPPEH, se trouveront des structures exerçant la mission de maîtrise d'œuvre ou d'accompagnement à la maîtrise d'œuvre.

Ainsi, pour exercer en toute sérénité ses activités en lien avec les professionnels (qui sont en concurrence, proposent des services payants aux ménages), les missions de la plateforme du SPPEH doivent être régies par une charte de déontologie, sur le modèle de celle des EIE (comme indiqué en paragraphe 1).

Renforcer l'animation des réseaux de professionnels¹

Le SPPEH, en tant qu'animateur du réseau de professionnels, a pour objectif de structurer et renforcer une offre de travaux et d'accompagnement afin d'assurer la montée en qualité et en quantité de rénovations énergétiques performantes.

Les services Développement économique des Régions et des EPCI, et Formation des Régions seront amenés à jouer un rôle central pour réussir cette mise en réseau et ce travail collaboratif. Il s'agit en effet de développer un tissu économique local qualifié pour répondre à une demande captée et qualifiée par les conseillers du SPPEH et qui ira croissante.

3 - Dimensionnement et financement du SPPEH

Dimensionnement

Pour le CLER, un objectif réaliste permettant de répondre progressivement aux enjeux de rénovation énergétique devra être atteint en 2 temps :

- 1 conseiller pour 50 000 habitants, soit 1340 conseillers en 2018
- 1 conseiller pour 35 000 habitants, soit 1500 conseillers à l'horizon 2025

A terme, ces moyens humains permettront d'accompagner environ un ménage sur deux des 500 000 rénovations performantes annuelles inscrites dans la loi.

¹ Le terme « professionnels » regroupe plusieurs métiers en lien avec la rénovation des logements : entreprises de la réalisation (souvent nommées artisans), maître d'œuvre et acteurs de la transaction (notaires, agences immobilières notamment).

L'effectif doit tenir compte des contraintes additionnelles de mobilité dans les territoires ruraux, pour garantir un service de qualité et de proximité. Et pour cela, le ratio devra être modulé selon la densité de population : un territoire peu dense génère plus de mobilité, nécessite donc plus de moyens humains.

A l'aide du programme régional pour l'efficacité énergétique, la Région et le Préfet s'assurent que la mission obligatoire d'accueil, information et conseil personnalisé est réalisée de manière homogène et continue sur l'ensemble du territoire régional.

Financement

Ce qui préfigure le SPPEH (mission socle réalisée par les EIE et mission facultative réalisée par les plateformes) est aujourd'hui financé par l'ADEME, les Régions, les Départements et les collectivités locales.

Faire travailler un conseiller à temps plein nécessite un investissement annuel d'environ 65.000 euros, charges de personnels et de structure inclus. Les besoins de financement associés, hors missions d'animation nationale et régionale, sont donc de :

- 1,30 € par habitant ou 3 € par ménage et par an en moyenne, pour 1340 conseillers en 2018, soit 87 millions d'euros
- 1,35 € par habitant ou 3,45 € par ménage et par an en moyenne, pour 1500 conseillers à l'horizon 2025, soit 100 millions d'euros

Sans financement fléché, les subventions des collectivités continueront à être fragiles. Le CLER – Réseau pour la transition énergétique demande donc que le fléchage d'une quote-part de la dotation énergie climat couvre la totalité de ce financement.

4 - Pilotage du SPPEH : organiser la gouvernance

Gouverner à trois niveaux

Le pilotage du SPPEH s'opère à trois niveaux : collectivités locales (EPCI ou département), Région et Etat.

Le conseil délivré par le SPPEH, pour bien fonctionner, doit être organisé à l'échelle des bassins de vie, au plus près du citoyen. Il doit couvrir un territoire suffisamment grand, au delà du seuil de 20 000 habitants pour les intercommunalités, pour que le service puisse être doté de ressources suffisantes. C'est donc plutôt une somme d'intercommunalités qui permet d'atteindre une population critique, mais qui dispose rarement d'une existence juridique. Cette « maille » intercommunale peut être le département si ce périmètre est pertinent pour les collectivités.

Les collectivités locales, qui portent les plateformes du SPPEH, appuient les professionnels du territoire pour la réalisation des missions au plus près des habitants.

La Région, en tant que chef de file de la politique énergie climat, coordonne l'implantation des plateformes (missions obligatoire et facultative) sur son territoire afin d'y garantir une couverture homogène et un socle commun pour la mission obligatoire d'accueil, information, conseil, et ce au travers du programme régional de l'efficacité énergétique.

L'Etat, à travers le Préfet de région, les Ministères (de la Transition écologique et solidaire et de la Cohésion des territoires) et leurs agences (ADEME et ANAH), doit être le garant du respect du cadre de déploiement du SPPEH : charte de la neutralité, gratuité du service pour les usagers, visée d'un objectif de performance énergétique, en lien étroit avec les Régions.

Renforcer l'animation

D'un point de vue plus opérationnel, le réseau des plateformes a besoin d'un renforcement de l'animation aux niveaux national et régional, qui nécessite un rapprochement des instances régionales, des délégations régionales de l'ADEME et de l'ANAH et des représentants de l'Etat en région. Les missions seraient les suivantes :

- accompagner l'évolution des pratiques professionnelles : formation, mise en réseau, échanges de pratique et d'outils...
- co-construire une campagne de communication visant à faire la promotion du service
- mettre à disposition des outils communs à tous les acteurs du SPPEH pour la réalisation des missions
- organiser la communication interne pour favoriser la transmission d'information et renforcer le sentiment d'appartenance à un réseau
- définir des indicateurs d'évaluation du service (nombre de rénovations, performance énergétique atteinte, retombées économiques sur le territoire (emplois, chiffres d'affaires), bénéfiques pour les particuliers...) et leur suivi.

Articuler les missions facultatives et socle du SPPEH

Lorsque les missions des deux niveaux d'intervention du SPPEH sont réalisées par des entités différentes, le CLER – Réseau pour la transition énergétique demande que le programme régional de l'efficacité énergétique affiche comme incontournable la représentation au sein de la gouvernance de la plateforme des structures assurant la mission première (accueil, information, conseil personnalisé), car elles permettent de capter et qualifier une demande diffuse. Il s'agit ainsi de s'assurer que les missions des deux niveaux d'intervention soient réellement complémentaires (répartition des rôles, des missions et des financements associés) et non concurrentes.

Annexe : articles de loi sur le SPPEH

Article L. 232-2 du code de l'énergie

Le service public de la performance énergétique de l'habitat s'appuie sur un réseau de plateformes territoriales de la rénovation énergétique.

« Ces plateformes sont prioritairement mises en œuvre à l'échelle d'un ou de plusieurs établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Ce service public est assuré sur l'ensemble du territoire.

« Ces plateformes ont une mission d'accueil, d'information et de conseil du consommateur. Elles fournissent à ce dernier les informations techniques, financières, fiscales et réglementaires nécessaires à l'élaboration de son projet de rénovation. Elles peuvent également assurer leur mission d'information de manière itinérante, notamment en menant des actions d'information à domicile, sur des périmètres ciblés et concertés avec la collectivité de rattachement et la commune concernée. Elles peuvent être notamment gérées par les collectivités territoriales ou leurs groupements, les services territoriaux de l'Etat, les agences départementales d'information sur le logement, les agences locales de l'énergie et du climat, les conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement, les espaces info énergie ou les associations locales. Les conseils fournis sont personnalisés, gratuits et indépendants.

« Ces plateformes peuvent favoriser la mobilisation des professionnels et du secteur bancaire, animer un réseau de professionnels et d'acteurs locaux et mettre en place des actions facilitant la montée en compétences des professionnels. Elles orientent les consommateurs, en fonction de leurs besoins, vers des professionnels compétents tout au long du projet de rénovation. »

Article L2224-31 du Code général des collectivités territoriales

I.- La région constitue l'échelon pertinent pour coordonner les études, diffuser l'information et promouvoir les actions en matière d'efficacité énergétique. Elle favorise, à l'échelon des établissements publics de coopération intercommunale, l'implantation de plateformes territoriales de la rénovation énergétique mentionnées à l'article L. 232-2 du code de l'énergie et le développement d'actions visant à lutter contre la précarité énergétique en matière de logement, en application de l'article L. 232-1 du même code.

Article L222-1 du Code de l'environnement

I. – Le préfet de région et le président du conseil régional élaborent conjointement le projet de schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie, après consultation des collectivités territoriales concernées et de leurs groupements.

Ce schéma fixe, à l'échelon du territoire régional et à l'horizon 2020 et 2050 :

[...]

4° Un programme régional pour l'efficacité énergétique, qui définit les modalités de l'action publique en matière d'orientation et d'accompagnement des propriétaires privés, des bailleurs et des occupants pour la réalisation des travaux de rénovation énergétique de leurs logements ou de leurs locaux privés à usage tertiaire.

Le programme régional pour l'efficacité énergétique s'attache plus particulièrement à :

- a) Définir un plan de déploiement des plateformes territoriales de la rénovation énergétique, mentionnées à l'article L. 232-2 du code de l'énergie ;
 - b) Promouvoir la mise en réseau de ces plateformes en vue de la réalisation d'un guichet unique ;
 - c) Définir un socle minimal en matière de conseils et de préconisations relatifs aux travaux concernés fournis par les plateformes territoriales, en fonction des spécificités du territoire régional
- [...]

La mise en œuvre du programme régional pour l'efficacité énergétique s'appuie sur le réseau des plateformes territoriales de la rénovation énergétique et, dans leurs domaines de compétences respectifs, sur l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, sur l'Agence nationale de l'habitat, sur les agences départementales d'information sur le logement, sur les agences locales de l'énergie et du climat, sur les agences d'urbanisme, sur les conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement, sur les agences régionales de l'énergie et, plus généralement, sur le tissu associatif partenaire.