



**Equilibre et Développement
du territoire - Habitat - Urbanisme**

OBJET : Pacte territorial France Rénov' 2025-2029

EXPOSE

Le Programme Local de l'Habitat (PLH) 2020-2025 de la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval a prévu de valoriser le parc de logements privés existants en menant une Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) et en poursuivant l'information et le conseil gratuit aux particuliers.

Par délibération du 14 novembre 2019, le conseil communautaire a décidé de lancer la mise en œuvre d'une OPAH à destination de propriétaires occupants à revenus modestes et très modestes et aux propriétaires bailleurs proposant des loyers abordables pour les travaux éligibles aux aides de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) et d'Action Logement. Elle a débuté le 18 mai 2020 et va s'achever le 17 mai 2025. Au 31 décembre 2023, les résultats sont les suivants :

- 272 logements aidés par l'ANAH pour réduire la précarité énergétique ;
- 131 logements aidés pour l'adaptation au vieillissement de leurs occupants ;
- 16 logements très dégradés aidés pour les remettre aux normes.

Par délibération du 17 décembre 2020, le conseil communautaire a décidé de lancer la mise en œuvre d'une Plateforme Territoriale de Rénovation Energétique (PTRE) à destination des propriétaires à revenus plus élevés. Elle a débuté le 2 janvier 2022 et s'est achevée le 31 décembre 2023. Ses résultats sont les suivants :

- 931 propriétaires informés sur les solutions techniques et les aides existantes ;
- 381 propriétaires bénéficiaires d'un conseil personnalisé ;
- 35 propriétaires accompagnés dans la réalisation de leurs travaux de rénovation globale.

Les conseillers de l'OPAH et de la PTRE ont tenu leurs permanences dans une Maison de l'Habitat ouverte à Châteaubriant qui a également réuni les conseillers de l'Agence Départementale d'Information sur le Logement, du Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement et de l'Architecte des Bâtiments de France. Deux espaces France services ont également été mis en place par la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval à Châteaubriant et à Derval avec l'appui de l'Etat pour accompagner notamment les habitants dans leurs démarches dématérialisées.

Par délibérations du 13 mars 2024 et du 12 juin 2024, le conseil d'administration de l'ANAH a décidé de faire évoluer le Service Public de la Rénovation de l'Habitat (SPRH) avec la mise en place d'un nouveau dispositif dénommé « Pacte territorial France Rénov' » qui a pour objet de remplacer les OPAH et PTRE en proposant un service unique d'information et de conseil des particuliers. Il est couplé à l'agrément « Mon Accompagnateur Rénov' » délivré par l'ANAH à des sociétés privées chargées d'accompagner les propriétaires dans la définition et la mise en œuvre de leurs travaux avec les aides publiques.

Dans ce contexte, il est proposé de mettre en place dès le 1er janvier 2025, un Espace Conseil France Rénov' pour une durée de 5 ans avec pour objectifs de :

- Assurer une dynamique territoriale : mobilisation des ménages et des professionnels, mobilisation de publics spécifiques : précarité énergétique, lutte contre l'habitat insalubre, autonomie, copropriétés non-dégradées... ;
- Informer, orienter et conseiller les ménages quels que soient leurs revenus ;
- S'articuler avec la fin de l'OPAH et les autres dispositifs et partenaires existants agissant sur les questions d'amélioration de l'habitat.

L'Espace Conseil France Rénov' s'attachera à :

- Améliorer et simplifier le parcours des usagers en précisant les articulations entre acteurs et les actions mises en œuvre pour assurer la prise en charge des ménages tout au long de leur parcours ;
- Permettre la visibilité et la lisibilité de l'offre de service en lien avec France Rénov' et sa déclinaison locale ;
- Assurer une universalité (tous publics, toutes thématiques de l'amélioration de l'habitat) du service en matière d'information, de conseil et, le cas échéant d'accompagnement, avec notamment une couverture de l'ensemble du territoire intercommunal ;
- Garantir une proximité en prenant notamment appui sur les deux espaces France services mis en place par la communauté de communes à Châteaubriant et à Derval.

Cela se traduira concrètement par un dispositif d'accueil téléphonique et par messagerie électronique pour l'information, l'orientation et le conseil des habitants dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

Il sera complété par un conseil personnalisé assuré dans le cadre d'une permanence avec échange en vis-à-vis à la Maison de l'Habitat et dans les deux Espace France services dans un délai maximum de 15 jours ouvrés avec rédaction d'un compte rendu d'entretien.

Il proposera enfin un conseil renforcé si nécessaire en amont d'une orientation vers une assistance à maîtrise d'ouvrage « Mon Accompagnateur Rénov' avec visite au domicile de l'habitant à revenus très modestes ou de copropriétaires pour faciliter la stabilisation de projets de travaux de rénovation énergétique.

Les objectifs quantitatifs d'intervention de cet Espace Conseil France Rénov' sur la période 2025-2029 sont les suivants :

	2025	2026	2027	2028	2029	Total
Nombre de ménages effectuant une demande d'information	860	860	860	860	860	4 300
Nombre de ménages bénéficiant d'un conseil personnalisé	192	192	192	192	192	960
Nombre de ménages bénéficiant d'un conseil renforcé	10	10	10	10	10	50

Pour animer cet Espace Conseil France Rénov', il est proposé de nouer un partenariat sur 5 ans avec l'Association Ligérienne d'Information et de Sensibilisation à l'Energie et l'Environnement (ALISEE) qui assure depuis 23 ans un service de mobilisation, d'information et de conseil en matière de rénovation énergétique, gratuit et indépendant, financé par les collectivités locales volontaires de Loire-Atlantique et du Maine et Loire.

Le plan de financement prévisionnel de cet Espace Conseil France Rénov' est le suivant sur la période 2025-2029 :

		2025	2026	2027	2028	2029	Total
Missions de dynamique territoriale	ANAH	5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €	25 000 €
	Communauté de Communes	5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €	25 000 €
Missions d'informations conseils et orientation	ANAH	19 922 €	20 312 €	20 703 €	21 094 €	21 484 €	103 515 €
	Communauté de Communes	19 921 €	20 312 €	20 703 €	21 093 €	21 484 €	103 513 €
Total	ANAH	24 922 €	25 312 €	25 703 €	26 094 €	26 484 €	128 515 €
	Communauté de Communes	24 921 €	25 312 €	25 703 €	26 093 €	26 484 €	128 513 €

Une convention avec l'ANAH, l'Etat et le Département de Loire-Atlantique pour bénéficier de l'aide de l'ANAH et une convention avec l'association ALISEE qui va animer l'Espace Conseil France Rénov' sont jointes en annexes à la présente délibération.

Ce dossier a été examiné lors de la commission « Equilibre et Développement du territoire » réunie le 27 novembre dernier.

DECISION

Compte tenu de ces éléments, le conseil communautaire décide :

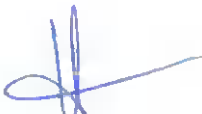
- 1) de déployer un Espace Conseil France Rénov' sur le territoire intercommunal à compter du 1er janvier 2025 pour une durée de 5 ans ;
- 2) d'adopter la convention de Pacte territorial - France Rénov' à signer avec l'Etat, l'Agence Nationale de l'Habitat et le Département de Loire-Atlantique ;
- 3) d'adopter la convention à signer avec l'Association Ligérienne d'Information et de Sensibilisation à l'Energie et l'Environnement ;

- 4) de déléguer au bureau communautaire le soin d'approuver toute décision ou modification relative à ces conventions ;
- 5) d'autoriser M. le Président, ou M. le Vice-Président délégué ou Mme la Vice-Présidente déléguée, à signer les conventions ainsi que tous les documents nécessaires à l'exécution de la présente délibération.

Les propositions sont adoptées à l'unanimité

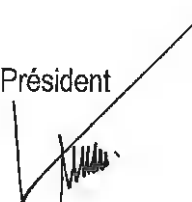
Fait et délibéré à Châteaubriant,
Le 12 décembre 2024

La secrétaire de séance



Lucie PAUL

Le Président



Alain HUNAULT

AR-Préfecture

044-200072726-20241213-1-DE

Acte certifié exécutoire

Réception par le Préfet : 13-12-2024

Publication le : 13-12-2024

Conseil Communautaire du 12 décembre 2024



Le Président,



Alain HUNAULT



Convention de Pacte territorial - France Rénov' (PIG)

Communauté de Communes Châteaubriant-Derval

1er janvier 2025 - 31 décembre 2029

La présente convention est établie :

Entre la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval, maître d'ouvrage de l'opération programmée, représenté par M. Alain HUNAULT, Président

l'État, représenté d'une part en application de la convention de délégation de compétence par M. Michel MENARD, Président du conseil départemental de Loire-Atlantique

l'État, représenté d'autre part, par M. Fabrice RIGOULET-ROZE, Préfet de département, en sa qualité de délégué local de l'Agence Nationale de l'habitat

et l'Agence nationale de l'habitat, établissement public à caractère administratif, sis 8 avenue de l'Opéra 75001 Paris, représentée en application de la convention de délégation de compétence par Michel MENARD, Président du Conseil Départemental de Loire-Atlantique, et dénommée ci-après « Anah »

Vu la loi n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets ;

Vu le code de la construction et de l'habitation et en particulier son article L. 321-1 relatif aux missions de l'Anah ;

Vu le code de l'énergie et en particulier son article L. 232-1 du relatif au service public de la performance énergétique de l'habitat ;

Vu les délibérations n°2024-06 du conseil d'administration de l'Anah du 13 mars 2024 et n°2024-26 du 12 juin 2024 relatives à la mise en œuvre du Pacte territorial France Rénov' et portant création de ce nouveau dispositif d'intervention sur le modèle du programme d'intérêt général (R. 327-1 du CCH) ;

Vu le code de la construction et de l'habitation et en particulier son article R. 321-11 du code de la construction et de l'habitation portant sur les missions du préfet de département, en sa qualité de délégué local de l'Anah ;

Vu la convention pour la gestion des aides à l'habitat privé signée le 28 mars 2022 entre le Conseil départemental de Loire-Atlantique et l'ANAH, en application de l'article L. 301-5-1 du CCH.

Vu le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD), adopté par le conseil départemental de Loire-Atlantique, le 30 juin 2021,

Vu le Programme Local de l'Habitat (PLH), adopté par la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval, le 17 décembre 2019,

Vu le Programme Départemental de l'Habitat (PDH), adopté par le Département de Loire-Atlantique, le 27 juin 2022,

Vu le Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET), adopté par la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval, le 27 septembre 2018

Vu la délibération de l'assemblée délibérante de la collectivité maître d'ouvrage de l'opération, en date du 12 décembre 2024, autorisant la signature de la présente convention,

Vu l'avis de la Commission Locale d'Amélioration de l'Habitat de Loire-Atlantique, en application de l'article R. 321-10 du code de la construction et de l'habitation, en date du 02 décembre 2024.

Vu l'avis du délégué de l'Anah dans la Région en date du ... novembre 2024.

Il a été exposé ce qui suit :

Table des matières

Table des matières	4
Préambule	5
Chapitre I – Objet de la convention et périmètre d'application	8
Article 1 – Dénomination, périmètre et champs d'application territoriaux	8
1.1. Dénomination de l'opération	8
1.2. Périmètre et champs d'intervention	8
Chapitre II – Enjeux de la convention de PIG PT-FR'	9
Article 2 – Enjeux du territoire	9
Chapitre III – Description du dispositif et objectifs de la convention PIG PT-FR'	10
Article 3 – Volets d'action	10
3.1. Volet relatif à la dynamique territoriale auprès des ménages et des professionnels	10
3.2. Volet relatif à l'information, le conseil et l'orientation des ménages (ECFR')	14
Article 4 – Objectifs quantitatifs globaux de la convention	16
3.3. Volet relatif à l'accompagnement	16
Chapitre IV – Financements de l'opération et engagements complémentaires	16
Article 5 – Financements des partenaires de l'opération	16
5.1. Règles d'application	16
5.2. Montants prévisionnels	17
Chapitre V – Pilotage, animation et évaluation	18
Article 6 – Conduite de l'opération	18
6.1. Pilotage de l'opération	18
6.1.1. Mission du maître d'ouvrage	18
6.1.2. Instances de pilotage	18
6.2. Mise en œuvre opérationnelle	19
6.2.1. Recours éventuel à des partenariats de mises en œuvre ou de prestataires	18
6.3. Évaluation et suivi des actions engagées	18
6.3.1. Indicateurs de suivi des objectifs	18
6.3.2. Bilans et évaluation finale	18
Chapitre VI – Communication	19
Article 7 - Communication	19
Chapitre VII – Prise d'effet de la convention, durée, révision, résiliation et prorogation.	20
Article 8 - Durée de la convention	20
Article 9 – Révision et/ou résiliation de la convention	20
Article 10– Modalités de mise en œuvre du volet 3.3. « accompagnement » pendant la durée de la convention de PIG PT-FR' initiale	20
10.1. Principes de mise en œuvre	20
10.2. Engagement des parties	21
10.2.1. Engagement du maître d'ouvrage de la Convention « volet accompagnement »	21
10.2.2. Engagement des autres parties	21
Article 11 – Transmission de la convention	21

Préambule

Située au nord du Département de Loire Atlantique à mi-chemin entre Nantes et Rennes, la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval (CCCD) est constituée de 26 communes réunissant 44 552 habitants en 2021. Ce territoire s'appuie sur 3 niveaux de structuration :

- La ville centre de Châteaubriant, pôle de rayonnement de 12 189 habitants en 2021 (27% de la population de l'ensemble).
- Le pôle d'équilibre de Derval dont le positionnement le long de la route nationale 137 est stratégique et qui compte 3 556 habitants (8% de la CCCD).
- Et les 24 autres communes qui constituent les pôles de proximité totalisent 28 807 habitants (65% de la CCCD).

Le Programme Local de l'Habitat (PLH), feuille de route opérationnelle de la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval sur la période 2020-2025 adoptée le 17 décembre 2019, vise à répondre à l'ambition du SCoT (approuvé le 18 décembre 2018) de produire entre 180 et 247 logements par an destinés à l'accueil d'une nouvelle population et à la décohabitation afin d'accompagner un objectif de croissance démographique de + 6 000 à + 8 000 habitants supplémentaires à l'horizon 2040. Cette production de logements sera assurée par la construction neuve et la remise sur le marché de logements du parc existant qui sera valorisé pour s'adapter à l'évolution des besoins de la population.

Le diagnostic du PLH complété par l'étude pré-opérationnelle d'OPAH et l'actualisation des données statistiques depuis 2018 a mis en évidence les phénomènes suivants :

- La croissance démographique de la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval est moins prononcée entre 2015 et 2021 mais reste toujours positive. Il est important que les 2 polarités principales soient attractives du point de vue résidentiel pour le développement du territoire.
- Le moindre renouvellement des jeunes ménages associé au vieillissement « naturel » de la population en place se traduit par une baisse du nombre de ménages avec enfants en bas âge et d'une progression des populations les plus âgées (80 ans et plus).
- Liée à la faiblesse du poids des ménages à hauts revenus (cadres notamment bien que leur nombre progresse), la population se caractérise par un niveau modeste de ressources, le revenu médian disponible est inférieur de 10% à la moyenne nationale en 2021.
- Le parc ancien datant d'avant 1946 est fortement représenté avec 30% des résidences principales en 2021 contre 21% en France Métropolitaine.
- La vacance reste à un niveau supérieur aux moyennes départementale et nationale puisque 2 316 logements sont vacants en 2021, ce qui représente 10,3% de l'ensemble des logements (contre 5,6% en Loire-Atlantique et 8% en France métropolitaine) avec une progression en volume entre 2015 et 2021 (+ 108 logements).
- Les caractéristiques à dominante rurale du territoire induisent une forte proportion de propriétaires occupants (73% contre 61% en Loire-Atlantique), de maisons individuelles (87% contre 60%) et de grands logements (49% de 5 pièces et plus contre 39%) en 2021.
- Le parc locatif social est constitué de 1 374 logements sociaux (dont un peu plus de 1 000 à Châteaubriant concentrés en particulier dans le quartier de La Ville aux Roses classé prioritaire au titre de la politique de la ville depuis 2014 avec plus de 500 logements), d'une centaine de logements communaux et d'une centaine de locatifs privés conventionnés, soit au total un peu moins de 10% des résidences principales. Cette proportion peut paraître assez mesurée, notamment si elle est mise en relation avec la représentation des ménages à bas revenus.
- Le marché immobilier peut être considéré comme relativement équilibré et sans grande pression avec des niveaux de prix en vente comme en location qui correspondent, globalement, aux ressources des ménages implantés sur le territoire.

Par ailleurs, un Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET), feuille de route de la transition écologique et énergétique de la communauté de communes pour la période 2018-2023, approuvé le 27 septembre 2018 a fixé l'objectif de réduire de 20% les consommations énergétiques du résidentiel d'ici 2030.

La valorisation du parc existant des logements est assurée principalement par une Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) mise en œuvre par la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval sur la période de mai 2020 à mai 2025 à destination des propriétaires occupants très modestes et modestes et des propriétaires bailleurs avec l'aide de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH). Elle a comporté un volet renouvellement urbain sur le périmètre de l'Opération de Revitalisation de Territoire (ORT) secteur 1 Action Cœur de Ville de Châteaubriant.

Dans le cadre du projet Action Cœur de Ville, la ville de Châteaubriant a en effet également engagé une stratégie de dynamisation du centre-ville au travers d'actions concertées et cohérentes dans les domaines qui concourent à son attractivité : le développement économique et commercial, l'accessibilité et les mobilités, le patrimoine, l'offre de service et d'équipements, et bien évidemment, l'habitat. Cela se traduit par une reconquête du patrimoine immobilier favorisant l'accueil de nouveaux habitants dans un parc de qualité. A côté du dispositif d'incitation fiscale à la rénovation (Denormandie), l'OPAH et son volet renouvellement urbain sur le périmètre ORT secteur 1 constitue une réelle opportunité pour la réalisation d'une action volontariste de reconquête du tissu urbain.

Au 31 décembre 2023, les résultats de l'OPAH étaient les suivants :

- 272 logements aidés par l'ANAH pour réduire la précarité énergétique
- 131 logements aidés pour l'adaptation au vieillissement de leurs occupants
- 16 logements très dégradés aidés pour les remettre aux normes

Parallèlement, de 2022 à 2023, une plateforme territoriale de rénovation énergétique (PTRE) a été mise en place par la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval avec l'appui de la Région des Pays de la Loire et des certificats d'économie d'énergie via le programme « Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique » à destination des propriétaires à revenus plus élevés.

Au 31 décembre 2023, les résultats sont les suivants :

- 931 propriétaires ont été informés sur les solutions techniques et les aides existantes
- 381 ont bénéficié d'un conseil personnalisé
- 35 ont été accompagnés dans la réalisation de leurs travaux de rénovation globale

Les conseillers de l'OPAH et de la PTRE ont tenu leurs permanences dans une maison de l'habitat ouverte à Châteaubriant qui a également réuni les conseillers de l'Agence Départementale d'Information sur le Logement, du Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement et de l'Architecte des Bâtiments de France

Enfin, deux espaces France services ont été mis en place par la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval à Châteaubriant et à Derval avec l'appui de l'Etat pour conforter notamment l'information des habitants sur les aides existantes sur l'habitat et les accompagner dans leurs démarches dématérialisées.

Parallèlement, dix communes ont été labellisées « AMI Cœur de Bourg » par le Département de Loire-Atlantique pour engager un programme de revitalisation avec son appui financier : Châteaubriant, Derval, Erbray, La Meilleraye de Bretagne, Marsac sur Don, Moisdon la Rivière, Saint Aubin des Châteaux, Saint Vincent des Landes, Sion les Mines et Soudan.

Suite à l'arrêt de la plateforme territoriale de rénovation énergétique, au constat de la nécessité de compléter

l'information délivrée par les espaces France Services et dans la perspective de la fin de l'OPAH, il apparaît utile de maintenir une information technique et financière pour l'amélioration de l'habitat ce qui conduit à mettre en place un espace conseil France Rénov' à compter du 1^{er} janvier 2025.

À l'issue de ce constat il a été convenu ce qui suit :

Chapitre I – Objet de la convention et périmètre d'application

Article 1 – Dénomination, périmètre et champs d'application territoriaux

1.1. Dénomination de l'opération

La Communauté de Communes Châteaubriant-Derval, l'État et l'Anah décident de réaliser le programme d'intérêt général Pacte territorial France Rénov' pour déployer un espace conseil France Rénov' sur le territoire intercommunal.

1.2. Périmètre et champs d'intervention

Le périmètre d'intervention correspond au territoire de la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval composé des 26 communes suivantes classées par nombre d'habitants décroissant : Châteaubriant (code INSEE : 44036), Derval (44051), Erbray (44054), Rougé (44146), Soudan (44199), Moisdon la Rivière (44099), Issé (44075), St Aubin des Châteaux (44153), Sion les Mines (44197), La Meilleraye de Bretagne (44095), St Vincent des Landes (44193), Marsac sur Don (44091), Jans (44076), Lusanger (44086), Louisfert (44085), St Julien de Vouvantes (44170), La Chapelle Glain (44031), Grand Auverné (44065), Ruffigné (44148), Villepot (44128), Noyal sur Brutz (44112), Fercé (44058), Petit Auverné (44121), Mouais (44105), Soulvache (44200), Juigné des Moutiers (44078).

Le nombre de résidences principales privées du territoire est estimé à 17 986 au 1^{er} janvier 2024 selon l'INSEE.

Les champs d'intervention de l'espace conseil France Rénov' correspondent aux missions obligatoires prévues par l'ANAH pour les propriétaires quels que soient leurs revenus et sur toutes les thématiques en lien avec l'amélioration de l'habitat : rénovation énergétique, adaptation du logement au vieillissement ou au handicap, mobilisation du parc locatif privé, lutte contre l'habitat indigne et non-décent, lutte contre la vacance, accompagnement des copropriétés, etc.

Voici le tableau résumant les champs d'intervention :

	Volet 1	Volet 2	
	Dynamique territoriale (obligatoire)	Information Conseil personnalisé (obligatoire)	Conseil renforcé (optionnel)
Rénovation énergétique			
Propriétaire occupant			
<i>dont Ménage Très modestes (TMO)</i>	X	X	X
<i>dont Ménages modestes (MO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages intermédiaire (INT)</i>	X	X	
<i>dont Ménages supérieurs (SUP)</i>	X	X	
Propriétaire bailleur			
<i>dont Ménage Très modestes (TMO)</i>	X	X	X
<i>dont Ménages modestes (MO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages intermédiaire (INT)</i>	X	X	
<i>dont Ménages supérieurs (SUP)</i>	X	X	

Copropriétaire (syndicat de copropriété)	X	X	X
Autonomie			
Propriétaire occupant			
<i>dont Ménage Très modestes (TMO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages modestes (MO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages intermédiaire (INT)</i>	X	X	
<i>dont Ménages supérieurs (SUP)</i>	X	X	
Propriétaire bailleur			
<i>dont Ménage Très modestes (TMO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages modestes (MO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages intermédiaire (INT)</i>	X	X	
<i>dont Ménages supérieurs (SUP)</i>	X	X	
Copropriétaire (syndicat de copropriété)	X	X	
LHI			
Propriétaire occupant			
<i>dont Ménage Très modestes (TMO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages modestes (MO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages intermédiaire (INT)</i>	X	X	
<i>dont Ménages supérieurs (SUP)</i>	X	X	
Propriétaire bailleur			
<i>dont Ménage Très modestes (TMO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages modestes (MO)</i>	X	X	
<i>dont Ménages intermédiaire (INT)</i>	X	X	
<i>dont Ménages supérieurs (SUP)</i>	X	X	
Copropriétaire (syndicat de copropriété)	X	X	

Chapitre II – Enjeux de la convention de PIG PT-FR'

Article 2 – Enjeux du territoire

Les enjeux du territoire sont ceux identifiés dans le Programme Local de l'Habitat (PLH), feuille de route opérationnelle sur la période 2020-2025 adoptée le 17 décembre 2019 sur le volet du parc de logements existants, l'étude pré opérationnelle de l'OPAH et l'actualisation des données statistiques depuis 2018 et rappelés dans le préambule peuvent être ainsi résumés :

- L'ambition de croissance de la population combinée à la sobriété foncière oblige à maintenir une attention particulière sur l'amélioration du parc de logements existants ;
- La forte représentation du parc ancien de logements suppose la poursuite d'une action soutenue en faveur de la rénovation énergétique ;
- Le vieillissement de la population nécessite de continuer les efforts d'assistance sur l'adaptation à la perte d'autonomie pour préserver le maintien à domicile ;
- La lutte contre l'habitat indigne est à poursuivre au regard des caractéristiques du parc de logements existants.

	Enjeux économiques	Enjeux sociaux	Enjeux environnementaux
Rénovation énergétique	Economie d'énergie Contribution à l'économie locale et aux savoir-faire locaux (entreprises du bâtiment)	Santé publique (confort) Valorisation du patrimoine bâti	Contribuer à la neutralité carbone : recyclage et pérennité des constructions, valorisation du patrimoine, lutte contre l'artificialisation des sols...
Autonomie	Maintien à domicile comme source d'économie par rapport à une entrée en établissement spécialisé	Lien social (famille, voisins, accès aux commerces et services...) Santé publique (éviter les chutes)	
Lutte contre l'habitat indigne	Economie d'énergie Valorisation du bien	Santé publique (insalubrité) et sécurité publique (mise en sécurité)	

L'espace conseil France Rénov' s'attachera ainsi à contribuer à l'amélioration de l'habitat en matière de rénovation énergétique, de prévention de la perte d'autonomie et de lutte contre l'habitat indigne.

Chapitre III – Description du dispositif et objectifs de la convention PIG PT-FR'

L'espace conseil France Rénov' a pour objectifs de :

- Assurer une dynamique territoriale (mobilisation des ménages et des professionnels, mobilisation de publics spécifiques : précarité énergétique, LHI, autonomie, copropriétés non-dégradées...);
- Informer, orienter et conseiller les ménages quels que soient leurs revenus ;
- S'articuler avec la fin de l'OPAH et les autres dispositifs et partenaire existants agissant sur les questions d'amélioration de l'habitat.

L'espace conseil France Rénov' s'attachera à :

- Améliorer et simplifier le parcours des usagers au sein du service, en mettant en avant les articulations entre acteurs et les actions mises en œuvre pour assurer la prise en charge des ménages tout au long de leur parcours ;
- Permettre la visibilité et la lisibilité de l'offre de service en lien avec France Rénov' et sa déclinaison locale ;
- Assurer une universalité (tous publics, toutes thématiques de l'amélioration de l'habitat) du service en matière d'information, de conseil et, le cas échéant d'accompagnement, avec notamment une couverture ; de l'ensemble du territoire concerné par la présente convention à même de garantir l'égal accès au service.
- Garantir une proximité en prenant notamment appui sur les deux espaces France services mis en place par la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval à Châteaubriant et à Derval.

Article 3 – Volets d'action

3.1. Volet relatif à la dynamique territoriale auprès des ménages et des professionnels

3.1.1 Descriptif du dispositif

L'espace conseil France Rénov' assurera la mobilisation des ménages et des professionnels en amont des projets de rénovation de l'habitat (rénovation énergétique, prévention de la perte d'autonomie, lutte contre l'habitat indigne, copropriétés non dégradées...). Il sera animé par l'Association Ligérienne d'Information et de Sensibilisation à l'Energie et l'Environnement (ALISEE) via une convention de partenariat. Il s'articulera sur les premiers mois de 2025 avec la fin de l'OPAH.

Les actions relatives à ce volet de mission recouvrent :

La mobilisation des ménages :

Elle regroupe les missions relatives à la sensibilisation, la communication et l'animation auprès des ménages du territoire, tous publics confondus (et quels que soient leurs revenus).

Cette mobilisation des usagers comprendra l'information sur le service public de la rénovation de l'habitat, la participation à des événements locaux, l'organisation d'opérations de communication spécifiques à destination des ménages.

La mobilisation des publics prioritaires :

Elle regroupe les missions relatives à la mobilisation en amont d'un projet de rénovation de l'habitat, particulièrement des ménages en situation de précarité énergétique, de perte d'autonomie ou d'habitat indigne ainsi que des propriétaires bailleurs.

En complément des actions généralistes de mobilisation des ménages mentionnées ci-dessus, cette mobilisation des publics prioritaires comprendra la mise en place d'actions spécifiques « d'aller vers » comprenant des animations spécifiques, suivi et observation de publics prioritaires, etc.

Pour les publics en perte d'autonomie, des échanges d'informations seront organisés avec les acteurs locaux dont notamment l'association « Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) du Pays de Châteaubriant.

Ces actions pourront recouvrir, de manière non exhaustive :

- les missions de repérage, de prospection et d'animation renforcée auprès de publics particuliers ;
- la mise en œuvre d'un diagnostic préalable pour les ménages aux besoins prioritaires ;
- des actions spécifiques d'information préventive ;
- des actions de médiation à destination des locataires et propriétaires bailleurs ;
- des actions d'aide à la décision et d'orientation vers le service d'information, conseil et l'accompagnement ;
- la rédaction et la publication de supports de communication en ciblant des publics visés et organisation de permanences adaptées ;
- des actions de sollicitation et de coordination de partenaires locaux dans une logique de synergie.

La mobilisation des professionnels :

Elle regroupe les missions relatives à la mobilisation des professionnels sur les thématiques de la rénovation de l'habitat (professionnels du bâtiment, de l'immobilier, de l'accompagnement des ménages...).

Cette mobilisation des professionnels pourra comprendre, de manière non exhaustive, les actions suivantes :

- Informer et sensibiliser les professionnels autour des enjeux de la rénovation de l'habitat ;
- Connaître et identifier les professionnels qualifiés du territoire ;
- Rencontrer et connaître les têtes de réseau du territoire ;
- Construire et animer une communauté locale de professionnels ;
- Faire monter en compétence les professionnels locaux ;
- Mettre en place un processus d'orientation des prospects des entreprises vers l'espace conseil France Rénov' ;
- Mettre en place des services spécifiques dédiés.

Voici un tableau résumant les actions envisagées à titre indicatif dans ce volet :

Dynamique territoriale auprès des ménages et des professionnels					
ACTIF / PROJET	ACTIONS	MODALITES	COUT ANNUEL HT	ASSUJETTISSEMENT A TVA (OUI-NON)	COUT ANNUEL TTC
Mobilisation des ménages					
EVENEMENTIELS					
PROJET	<i>Foire de Béré, Semaine bleue seniors...</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
PROJET	<i>Journées portes ouvertes espaces France Services</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
PARTENARIAT - Associations spécialisées					
PROJET	<i>Balade thermique</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
PROJET	<i>Visites de chantier</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
CAMPAGNE DE SENSIBILISATION					
PROJET	<i>Animation / sensibilisation sur techniques d'économie d'énergie</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
PROJET	<i>Animation / sensibilisation sur éco-gestes</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
COMMUNICATION					
PROJET	<i>Article dans presse locale</i>	Régie	Régie	Non	Régie
PROJET	<i>Publication sur site internet EPCI</i>	Régie	Régie	Non	Régie
PROJET	<i>Affichage sur minibus électriques C'bus et dans les espaces France Services</i>	Régie	Régie	Non	Régie
PROJET	<i>Plan de communication spécifique : flyer personnalisé, ...</i>	Régie	Régie	Non	Régie
PROJET	<i>Campagne d'impression flyer d'information aux ménages</i>	Régie	Régie	Non	Régie
Mobilisation des publics prioritaires					
ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE des ménages fragiles et isolés pour l'obtention des aides dans le cadre de dispositif ANAH					
ACTIF	<i>Partenariat avec les espaces France Services</i>	Régie	Régie	Non	Régie
SOUTIEN PERSONNES AGEES ET/OU HANDICAPEES					
PROJET	<i>Collaboration avec le Centre local d'information et de Conseil (CLIC) du Pays de Châteaubriant</i>	Convention CLIC	Convention CLIC	Non	Convention CLIC

PROJET	<i>Lien avec le CCAS, associations locales, services aides à domiciles</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
PROJET	<i>Articulation avec le programme SLIME du département de Loire-Atlantique</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
PARC LOCATIF PRIVE					
ACTIF	<i>Permanence d'information à destination des locataires et des propriétaires bailleurs</i>	Adhésion ADIL	Adhésion ADIL	Non	Adhésion ADIL
ACTIF	<i>Accompagnement des maires dans l'aide à la réhabilitation de logements communaux</i>	Régie	Régie	Non	Régie
Mobilisation des professionnels					
PROJET	<i>Rencontre avec les agences immobilières, notaires, banques, syndicats de copropriétaires</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
PROJET	<i>Réunions d'informations auprès des professionnels de l'immobilier</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
PROJET	<i>Réunions d'informations avec les professionnels en contact avec les ménages possiblement accompagnés (structures aides à la personne, services sociaux du département...)</i>	Régie et convention Alisée	Régie et convention	Non	Régie et convention
PROJET	<i>Petit déjeuner artisans locaux</i>	Régie et convention chambre de métiers et de l'artisanat	Régie et convention	Non	Régie et convention
PROJET	<i>RDV structuration filière éco-matériaux...</i>	Régie et convention chambre de métiers et de l'artisanat	Régie et convention	Non	Régie et convention
Total de l'estimation des dépenses prévisionnelles par an					
	<i>Dépenses en régie ou intégrées dans forfait annuel avec Alisée</i>	<i>Dépenses en régie ou intégrées dans forfait annuel avec Alisée</i>	10 000,00 €	Non	10 000,00 €

Le réseau des assistants à maîtrise d'ouvrage :

Des concertations seront engagées en tant que de besoin avec les assistants à maîtrise d'ouvrage : Mon Accompagnateur Renov', AMO sur l'adaptation des logements et la lutte contre l'habitat indigne ou dégradé...

3.1.2 Indicateurs et Objectifs

Les indicateurs pour évaluer l'atteinte des objectifs seront les suivants :

- nombre d'animations réalisées et public touché (ménages, professionnels, publics prioritaires) ;
- nombre de prises de contact dans le cadre des actions de dynamique territoriale ;
- taux de transformation en rendez-vous de conseil personnalisé de ces prises de contact.

3.2. Volet relatif à l'information, le conseil et l'orientation des ménages (ECFR')

3.2.1 Descriptif du dispositif

L'espace conseil France Rénov' assurera l'information et le conseil des ménages sur toutes les thématiques de l'amélioration de l'habitat (rénovation énergétique, travaux d'adaptation, sobriété énergétique, lutte contre l'habitat indigne, copropriétés non dégradées, rénovation des logements locatifs).

Les actions relatives à ce volet de mission recouvrent les missions relatives à la mise en place d'un service d'information, de conseil et d'orientation à destination des propriétaires occupants, des copropriétaires et des propriétaires bailleurs, sur les thématiques de la rénovation énergétique, de l'adaptation des logements et de la lutte contre l'habitat indigne, et quel que soit le niveau de revenus des ménages, sur les aspects techniques, financiers, juridiques et sociaux.

Ce volet regroupe les missions suivantes qui seront assurées par l'Association Ligérienne d'Information et de Sensibilisation à l'Energie et l'Environnement (ALISEE) via une convention de partenariat :

- Missions d'information : l'entretien vise à répondre aux premières interrogations du ménage, pouvant le cas échéant aboutir sur un conseil personnalisé ou une orientation vers une structure adaptée au besoin du ménage. Ces informations peuvent être apportées lors d'une permanence physique ou par téléphone (numéro dédié), par courriel (adresse générique dédiée) ou lors d'évènements.
- Missions de conseil personnalisé : Les conseils délivrés par l'espace conseil France Rénov' sont neutres, gratuits, qualitatifs et adaptés aux besoins du ménage. Le conseil a pour objectif d'apporter une information plus approfondie, adaptée et personnalisée à la situation et aux besoins du ménage. Ce conseil est réalisé préférentiellement par une permanence physique.
- Missions d'appui au parcours d'amélioration de l'habitat à destination des propriétaires occupants et bailleurs très modestes et des syndicats de propriétaires en rénovation énergétique : l'espace conseil France Rénov' pourra proposer de manière optionnelle aux syndicats de copropriétaires un conseil renforcé en amont d'une orientation vers une AMO. Le conseiller pourra visiter la copropriété et rencontrer le syndicat des copropriétaires le cas échéant pour faciliter la stabilisation du projet du syndicat des copropriétaires en complément de l'information et du conseil qui lui a été apporté au cours de son parcours.

Ces actions de conseil et d'information se traduiront par la mise en place d'un accueil unique du service public de la rénovation de l'habitat à la maison de l'habitat située 28 rue Pasteur à Châteaubriant sous la bannière France Rénov', identifiable et accessible à tous.

Cette maison de l'habitat réunit déjà à ce jour les permanences sur rendez-vous des conseillers de l'opérateur de l'OPAH, de l'Agence Départementale de l'Information sur le Logement (ADIL), du Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement (CAUE) et de l'Architecte des Bâtiments de France (ABF).

Cette maison de l'habitat sera complétée par des permanences aux deux espace France services située à Châteaubriant (18 rue César Franck) et à Derval (14 rue de la Garlais).

Voici un tableau résumant les actions envisagées à titre indicatif dans ce volet :

INFORMATION CONSEIL ORIENTATION				
ACTIONS	MODALITES	COUT 1^{ère} année HT	ASSUJETISSEMENT TVA (OUI/NON)	COUT 1^{ère} année TTC
Information				
<i>Accueil, Information, Orientation par téléphone</i>	Convention Alisée	Inclus dans forfait annuel	Non	Inclus dans forfait annuel
<i>Permanences physiques à la maison de l'habitat et dans les 2 espaces France Services</i>	Convention Alisée	Inclus dans forfait annuel	Non	Inclus dans forfait annuel
<i>Site internet dédié</i>	Convention Alisée	Inclus dans forfait annuel	Non	Inclus dans forfait annuel
Conseil personnalisé				
<i>Conseiller habitat : conseil personnalisé en rendez-vous</i>	Convention Alisée	Inclus dans forfait annuel	Non	Inclus dans forfait annuel
<i>Permanence ADIL</i>	Convention ADIL	Convention ADIL (hors total)	Non	Convention ADIL (hors total)
<i>Permanence CAUE</i>	Convention CAUE	Convention CAUE (hors total)	Non	Convention CAUE (hors total)
<i>Permanences ABF</i>	Partenariat ABF	Partenariat ABF (hors total)	Non	Partenariat ABF (hors total)
Conseil renforcé (optionnel)				
<i>Conseiller habitat : conseil avec visite à domicile</i>	Convention Alisée	Inclus dans forfait annuel	Non	Inclus dans forfait annuel
Total de l'estimation des dépenses prévisionnelles portées par le partenaire (convention Alisée) 1 ^{ère} année				
<i>Convention Alisée (forfait annuel)</i>	Convention Alisée	39 843,00 €	Non	39 843,00 €

3.2.2 Indicateurs et Objectifs

Les indicateurs pour évaluer l'atteinte des objectifs seront les suivants :

- nombre de contacts relatifs à une demande d'information ;
- nombre de rendez-vous de conseil personnalisé ;
- typologie des ménages rencontrés ;
- délai moyen entre la première prise de contact et le rendez-vous de conseil personnalisé ;
- nombre d'orientations vers des accompagnements aux travaux :
 - Mon Accompagnateur Rénov' prestations obligatoires et renforcées, AMO MaPrimeAdapt', AMO LHI ;
 - MaPrimeRénov' Copropriété (dans le cadre du volet accompagnement facultatif du PIG Pacte

territorial France Rénov' et en dehors).

Article 4 – Objectifs quantitatifs globaux de la convention

Les objectifs quantitatifs prévisionnels de répartition annuelle de la convention sont définis dans le tableau ci-dessous :

		2025	2026	2027	2028	2029	TOTAL
MISSIONS SOCLE (Volet 1 et 2, obligatoires)	Nombre de ménages effectuant une demande d'information (obligatoire)	860	860	860	860	860	4 300
	Nombre de ménages bénéficiant d'un conseil personnalisé (obligatoire)	192	192	192	192	192	960
	Nombre de ménages bénéficiant d'un conseil renforcé (optionnel)	10	10	10	10	10	50

3.3. Volet relatif à l'accompagnement

Sans objet.

Chapitre IV – Financements de l'opération et engagements complémentaires

Article 5 – Financements des partenaires de l'opération

5.1. Règles d'application

5.1.1. Financements de l'Anah

Les conditions générales de recevabilité et d'instruction des demandes, ainsi que les modalités de calcul de la subvention applicables à l'opération découlent de la réglementation de l'Anah, c'est à dire du code de la construction et de l'habitation, du règlement général de l'agence, des délibérations du conseil d'administration, des instructions du directeur général, des dispositions inscrites dans le(s) programme(s) d'actions et, le cas échéant, des conventions de gestion passées entre l'Anah et le délégataire de compétence. Pour les travaux de rénovation énergétique réalisés par des ménages aux revenus « Intermédiaires ou supérieurs » les conditions générales de recevabilité et d'instruction des demandes, ainsi que les modalités de calcul de la subvention applicables à l'opération découlent du décret n°2020-26 et de l'arrêté du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique ainsi que de l'arrêté du 17 novembre 2020 relatif aux caractéristiques techniques et modalités de réalisation des travaux et prestations dont les dépenses sont éligibles à la prime de transition énergétique.

Les conditions relatives aux aides de l'Anah et les taux maximaux de subvention sont susceptibles de modifications, en fonction des évolutions de la réglementation de l'Anah.

5.1.2 Financements de la collectivité maître d'ouvrage

La Communauté de Communes Châteaubriant-Derval portera l'espace conseil France Rénov' et assurera le financement du reste à charge des dépenses de fonctionnement générées par la convention de partenariat conclue avec l'association Alisée qui animera le service.

5.2. Montants prévisionnels

Le montant prévisionnel des autorisations d'engagement de l'Anah pour l'opération est de 128 515 € sur 5 ans.

Le montant prévisionnel des autorisations d'engagement de la collectivité maître d'ouvrage pour l'opération est de 128 513 € sur la dépense TTC évaluée sur 5 ans, après déduction de l'aide de l'Anah.

Ces montants sont répartis, de manière prévisionnelle, selon l'échéancier suivant :

		2025	2026	2027	2028	2029	Total
Missions de dynamique territoriale (obligatoire)	Anah	5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €	25 000 €
	Collectivité maître d'ouvrage	5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €	25 000 €
	Autres partenaires						
Missions d'informations conseils et orientation (obligatoire)	Anah	19 922 €	20 312 €	20 703 €	21 094 €	21 484 €	103 515 €
	Collectivité maître d'ouvrage	19 921 €	20 312 €	20 703 €	21 093 €	21 484 €	103 513 €
	Autres partenaires						
Total	Anah	24 922 €	25 312 €	25 703 €	26 094 €	26 484 €	128 515 €
	Collectivité maître d'ouvrage	24 921 €	25 312 €	25 703 €	26 093 €	26 484 €	128 513 €
	Autres partenaires						

Chapitre V – Pilotage, animation et évaluation

Article 6 – Conduite de l'opération

6.1. Pilotage de l'opération

6.1.1. Mission du maître d'ouvrage

Le maître d'ouvrage assurera le pilotage de l'opération, veillera au respect de la convention de programme et à la bonne coordination des différents partenaires. Il s'assurera par ailleurs de la bonne exécution par les différentes structures de mise en œuvre de chaque volet d'action.

6.1.2. Instances de pilotage

Les comités de pilotage ont pour objectif la coordination et l'animation des partenariats.

Le pilotage est assuré par la collectivité locale, maître d'ouvrage de l'opération. Des réunions seront organisées autant que nécessaire en vue d'assurer un bon déroulement de l'opération. Deux comités de pilotage seront mis en place :

Le comité de pilotage stratégique sera chargé de définir les orientations de l'opération et de permettre la rencontre de l'ensemble des partenaires concernés. Il comprendra au minimum les représentants de l'Etat, l'Anah, la collectivité signataire de la convention de cadrage dont le territoire dépend (Région selon la situation), de la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval, de l'association animant l'espace conseil France Rénov'. Il se réunira au moins une fois par an.

Le comité de pilotage technique associera le maître d'ouvrage, le partenaire animant l'espace conseil France Rénov', l'ADIL, le CAUE, l'ABF et les autres acteurs locaux concourant au service public de la rénovation de l'habitat. Il sera en charge de la conduite opérationnelle. Il se réunira au moins tous les trois mois.

6.2. Mise en œuvre opérationnelle

6.2.1. Recours éventuel à des partenariats de mises en œuvre ou de prestataires

Les missions de l'espace conseil France Rénov' seront mises en œuvre par un partenaire, l'association Alisée, dans le cadre d'une convention locale.

6.3. Évaluation et suivi des actions engagées

6.3.1. Indicateurs de suivi des objectifs

La présente convention doit permettre d'atteindre les objectifs généraux définis aux articles 3 et 4. Les objectifs seront suivis grâce aux indicateurs de résultats définis pour chaque volet.

6.3.2. Bilans et évaluation finale

Un bilan au moins annuel et un bilan final de l'opération seront réalisés et présentés sous la responsabilité du maître d'ouvrage en comité de pilotage stratégique. Ils seront adressés aux différents partenaires de l'opération.

Chapitre VI – Communication

Article 7 - Communication

Le maître d'ouvrage du programme, les signataires et les structures en charge de la mise en œuvre opérationnelle des actions de la présente convention s'engagent à mettre en œuvre les actions d'information et de communication présentées ci-dessous.

L'ensemble de la communication locale à destination du grand public autour des missions prévues par la présente convention devra s'articuler autour de la marque nationale du service public de la rénovation de l'habitat : France Rénov' et dans le respect de sa charte graphique. L'usage de marques locales est possible sous condition d'affichage d'un logo afférent « avec France Rénov' ».

Le maître d'ouvrage du programme et les signataires porteront également le nom et le logo de l'Agence nationale de l'habitat composé de la Marianne de l'Etat et du logo type Anah sur l'ensemble des documents et ce dans le respect de la charte graphique de l'Etat. Ceci implique tous les supports d'information print et digitaux, tels que : dépliants, plaquettes, vitrophanies, sites internet ou communications presse portant sur le périmètre de la présente convention.

Les structures en charge des missions relatives à un service d'information et de conseil en matière de rénovation de l'habitat auprès des ménages (ECFR') prévues au 3.2 de la présente convention appliqueront dans tous les supports de communication le logo de l'émetteur principal de cette communication associé au logo « avec France Rénov' ».

Les documents d'information générale ou technique conçus par l'Agence à destination du public devront être largement diffusés. Il appartient au maître d'ouvrage du programme et à l'opérateur de prendre attache auprès du pôle Communication, coordination et relations institutionnelles (PCCRI) de l'Anah afin de disposer en permanence des supports existants : guides pratiques, liste des travaux recevables, dépliants sur les aides, etc.

Par ailleurs, dans le cadre de sa mission d'information et de communication, l'Anah peut être amenée à solliciter le maître d'ouvrage et les structures en charge de la mise en œuvre des actions en vue de réaliser des reportages journalistiques, photographiques ou filmographiques destinés à nourrir ses publications et sites internet. L'opérateur apportera son concours à ces réalisations pour la mise en valeur du programme.

En complément, si les signataires de la convention réalisent eux-mêmes des supports de communication relatifs à la présente convention, ils s'engagent à les faire connaître au PCCRI de l'Anah et les mettre à sa disposition, libres de droits.

Enfin, le maître d'ouvrage et les structures de mise en œuvre assurant les missions de suivi-animation dans le secteur programmé s'engagent à informer le PCCRI de l'Anah de toute manifestation spécifique consacrée à l'opération afin qu'elle relaie cette information.

Afin de faciliter les échanges, l'ensemble des outils de communications (logos et règles d'usage) sont à disposition sur l'extranet de l'Agence (ExtraRénov').

Chapitre VII – Prise d'effet de la convention, durée, révision, résiliation et prorogation.

Article 8 - Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une période de 5 années calendaires.

Elle portera ses effets pour les demandes de subvention déposées auprès des services de l'Anah du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2029

Article 9 – Révision et/ou résiliation de la convention

Si l'évolution du contexte budgétaire, de la politique en matière d'habitat, ou de l'opération (analyse des indicateurs de résultat et des consommations de crédits), le nécessite, des ajustements pourront être effectués, par voie d'avenant.

Toute modification des conditions et des modalités d'exécution de la présente convention fera l'objet d'un avenant.

La convention peut faire l'objet d'une résiliation anticipée en cas d'arrivée à échéance d'un dispositif d'OPAH ou de PIG en vigueur sur le territoire au moment de sa conclusion pour intégrer les prestations réalisées par ces dispositifs.

La convention de PIG Pacte territorial France Rénov' peut être prolongée ou modifiée par avenant. L'avenant de prolongation intègre un bilan de l'exécution et un prévisionnel d'objectifs/contenu des missions de la convention.

La présente convention pourra être résiliée, par le maître d'ouvrage ou l'Anah, de manière unilatérale et anticipée, à l'expiration d'un délai de 6 mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'ensemble des autres parties. La lettre détaillera les motifs de cette résiliation. L'exercice de la faculté de résiliation ne dispense pas les parties de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Article 10– Modalités de mise en œuvre du volet 3.3. « accompagnement » pendant la durée de la convention de PIG PT-FR' initiale

10.1. Principes de mise en oeuvre

Le volet « accompagnement », visé à l'article 3.3, peut être réalisé ultérieurement à la signature de la présente convention de PIG PT-FR'.

Ce volet « accompagnement » peut être réalisé :

- soit, par le maître d'ouvrage de la présente convention de PIG PT-FR',
- soit, par un autre maître d'ouvrage répondant aux conditions du 1.1 de la présente convention.

Ce volet « accompagnement » peut être mis en œuvre par un ou plusieurs maître(s) d'ouvrage.

La mise en œuvre du volet « accompagnement » prend la forme d'une Convention « accompagnement » conclue entre :

- le maître d'ouvrage du volet « accompagnement »
- et
- les Parties Initiales de la convention de PIG PT-FR' en vigueur.

Chaque Convention « volet accompagnement » définit son périmètre d'intervention territorial et les publics

ciblés en cohérence avec la présente convention de PIG PT-FR' au moment de sa signature.

10.2. Engagement des parties

10.2.1. Engagement du maître d'ouvrage de la Convention « volet accompagnement »

À compter de la signature de la Convention « volet accompagnement », le maître d'ouvrage du volet « accompagnement » s'engage envers tous les signataires de la présente convention de PIG PT-FR' à respecter les obligations prévues par celle-ci.

Il s'engage également envers toutes les parties qui signeraient ultérieurement des Conventions « volet accompagnement », à respecter les obligations prévues par la présente convention de PIG PT-FR'.

10.2.2. Engagement des autres parties

Les parties signataires de la convention de PIG PT-FR', autres que les Parties Initiales, sont réputées accepter tout maître d'ouvrage signataire d'une Convention « volet accompagnement » en tant que nouvelle partie à la présente convention de PIG PT-FR'.

Les parties qui concluraient une Convention « volet accompagnement » consécutivement à la signature de la présente convention de PIG PT-FR' sont réputés accepter tout maître d'ouvrage signataire d'une Convention « volet accompagnement » en tant que nouvelles parties à la présente convention de PIG PT-FR'.

Le maître d'ouvrage de la convention de PIG Pacte territorial France Rénov' initiale informe l'ensemble des parties de la conclusion de toute nouvelle Convention « volet accompagnement ».

Article 11 - Transmission de la convention

La convention de programme signée et ses annexes sont transmises aux différents signataires, au signataire de la convention de cadrage du service public de la rénovation de l'habitat dans laquelle s'inscrit le territoire ainsi qu'au délégué de l'agence dans la région et à l'Anah centrale en version PDF.

Les éventuels avenants à la présente convention seront transmis dans les mêmes conditions. Le délégué de l'Anah dans le département est chargé de l'intégration des informations de la convention dans Contrat Anah.

Fait en 3 exemplaires à Châteaubriant, le

Le maître d'ouvrage
La Communauté de Communes
Châteaubriant-Derval
Le Président

Alain HUNAUT

L'Etat
Le Préfet
de Loire-Atlantique

Fabrice RIGOLET-ROZE

L'Agence nationale de l'habitat
Le Président
du Conseil Départemental
de Loire-Atlantique

Michel MENARD

AR-Préfecture

044-200072726-20241213-1-DE

Acte certifié exécutoire

Réception par le Préfet : 13-12-2024

Publication le : 13-12-2024



Le Président,

Alain HUNAUT

Convention de subvention

« Soutien de la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval à l'animation du Service Public de la Rénovation de l'Habitat (SPRH) « France Rénov' » par ALISEE en Loire Atlantique et Maine et Loire »

Entre

La Communauté de Communes Châteaubriant-Derval,
Représentée par son président, Alain HUNAULT, agissant en application de la délibération du Conseil
communautaire du 12 décembre 2024,

Ci-après dénommée "Communauté de Communes"

Et

ALISEE, Association loi 1901 déclarée en préfecture de Maine et Loire le 14 février 1991, domiciliée 312 Avenue
René Gasnier, 49100 Angers et représentée par sa présidente Edith EMEREAU,

Ci-après dénommée "ALISEE"

EXPOSÉ DES MOTIFS

La loi n°2021-1104 du 22 août 2021 dite « Climat et Résilience » a confié à l'Agence Nationale d'habitat (ANAH)
l'organisation du service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) en complément de ses champs
historiques d'interventions d'amélioration de l'habitat, se traduisant par le déploiement du service public de la
rénovation de l'habitat (SPRH)

A compter du 1^{er} janvier 2025, la mise en œuvre d'un SPRH sur un territoire (principalement EPCI), se déclinera en
3 volets, définit dans une convention nommée « PACTE » qui lie le territoire et l'ANAH :

1. dynamique territoriale : mobilisation des ménages et professionnels de la rénovation de l'habitat.
2. information, conseil et orientation : lever les freins des ménages à la rénovation de leur habitat.
3. accompagnement : garantir la bonne réalisation du projet de rénovation d'un ménage.

Comme précisé par l'ANAH (cf. publication du 23 avril 2024 sur le site anah.gouv.fr : « *les missions prises en
charges dans le pacte territorial (dynamique locales et information-conseil-orientation) ne s'inscrivent pas dans le
champ concurrentiel [...] Ces missions peuvent être réalisées [...] en les confiant à une structure qu'elle désigne à
travers une convention de partenariat donnant lieu à une subvention* »

ALISEE anime depuis 23 ans un service de mobilisation, d'information et de conseil en matière de rénovation
énergétique, gratuit et indépendant, financé par les collectivités locales de Loire Atlantique et du Maine et Loire. Ce
service s'est tour à tour inscrit dans les marques nationales « Espace Info Energie », « FAIRE » et « France
Rénov' ». Attachée à ce que tous les habitants de Loire Atlantique et du Maine et Loire aient accès à un même
service de qualité, ALISEE s'adapte au nouveau cadre de financement national pour proposer un dispositif
garantissant proximité et uniformité du SPRH.

Forte de ses expériences et convictions, ALISEE propose donc aux EPCI de Loire Atlantique et du Maine et Loire, de porter les missions décrites dans la présente convention, s'inscrivant dans les volets 1 et 2 du SPRH, à compter du 1^{er} janvier 2025.

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de fixer les termes du soutien de la Communauté de Communes à ALISEE, pour l'animation des actions décrites dans les articles suivants et s'inscrivant dans les volets 1 et 2 du SPRH tels que décrit dans la délibération n°2024-06 du conseil d'administration de l'ANAH datée du 13 mars 2024.

ARTICLE 2- DURÉE DE LA CONVENTION

La convention est conclue pour une durée de 5 ans à compter du premier janvier 2025 (deux mille vingt cinq). Elle peut être dénoncée par écrit par chacune des parties selon un délai de prévenance de 6 mois.

ARTICLE 3 - CONTENU DE LA MISSION

Les missions décrites ci-après ont pour objectifs d'apporter une aide à la décision en matière de rénovation de l'habitat privé. Elles sont accessibles à tous les ménages du parc privé (propriétaires occupants, locataires, propriétaires bailleurs), pour tous types de logements (maisons individuels, appartements, copropriétés), sur l'ensemble du champ d'intervention du SPRH (rénovation énergétique, adaptation du logement à la perte d'autonomie, lutte contre l'habitat indigne et dégradé, traitement des copropriétés et du parc locatif privé).

ALISEE assure, dans la limite des moyens alloués par la Communauté de Communes, la mise en œuvre des services suivants :

ARTICLE 3.1 - MISSION D'INFORMATION ET D'ORIENTATION

ALISEE s'engage à animer un dispositif d'accueil téléphonique et mail ouvert à tous les habitants de la Communauté de Communes pour toutes questions relatives à la rénovation de l'habitat tel que décrit dans le II.2.1 du guide des missions du pacte territorial France Rénov' (Annexe 1). ALISEE mettra en place une ligne téléphonique dédiée aux habitants du territoire et permettra aux services de la Communauté de Communes d'y transférer les appels en temps réel.

ALISEE mettra en œuvre les moyens nécessaires (répondeur, formulaire de contact, dispositif de rappel...etc.) pour garantir une prise de contact dans les 5 jours ouvrés, suivant la première tentative de contact d'un ménage.

ALISEE apportera un premier niveau d'information aux ménages et les orientera, en fonction de leurs situations, vers un rendez-vous de conseil personnalisé ou un interlocuteur adapté.

ALISEE animera une plateforme web à l'adresse <https://alisee.espace-france-renov.fr/> ouverte aux ménages du territoire de la Communauté de Communes et qui propose un premier niveau d'informations sur la rénovation de l'habitat ainsi qu'un module de prise de rendez-vous en ligne.

ARTICLE 3.2 – MISSION DE CONSEILS PERSONNALISÉS

ALISEE s'engage à animer un dispositif de conseil personnalisé ouvert à tous les habitants de la Communauté de Communes tel que décrit dans le II.2.2 du guide des missions du pacte territorial France Rénov' (Annexe 1). Le conseil personnalisé sera principalement organisé en permanences au format - demi-journées de 3 rendez-vous - proposés sur les territoires, mais ALISEE se réserve la possibilité d'en faire évoluer le format pour s'adapter au mieux aux besoins des ménages ou en cas de forte affluence du service.

ALISEE mettra tout en œuvre pour proposer un créneau et un lieu de rendez-vous adaptés aux besoins des ménages, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

A l'issue d'un rendez-vous de conseil, ALISEE s'engage à fournir au ménage, dans un délai de 5 jours ouvrés, un compte rendu évolutif de l'entretien.

ARTICLE 3.3 – MISSION DE CONSEILS RENFORCÉS

ALISEE s'engage à animer un dispositif de conseil renforcé ouvert à tous les habitants de la Communauté de Communes tel que décrit dans le II.2.3 du guide des missions du pacte territorial France Rénov' (Annexe 1).

Cette mission a pour objectif de guider les ménages ayant un projet nécessitant l'intervention d'un Assistabt à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) (MonAccompagnateurRénov', MaPrimeRénov' Copropriété ou encore MaPrimeAdapt') afin d'assurer un démarrage efficace de l'accompagnement à la réalisation de travaux. Dans ce cadre, ALISEE assurera une veille et un contact permanent auprès des AMO exerçant sur le territoire de la Communauté de Communes afin de garantir une transmission efficace des dossiers vers les AMO choisis par les ménages.

Cette mission sera menée par les conseillers d'ALISEE qui feront appels à plusieurs actions possibles, en fonction des besoins du ménage, pour la mener à bien. Par exemple :

- Visite du domicile pour une évaluation énergétique
- Plan de financement
- Rendez-vous de conseil pour aider à la décision de recourir à un AMO
- Analyse des offres des AMO pour choisir son accompagnateur
- Si nécessaire, qualification du logement en matière d'adaptation, d'insalubrité ou de dégradation (grilles ANAH) pour orientation OP/ Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie (SLIME)
- Rendez-vous avec l'AMO retenue pour transmettre un dossier
- Ou toutes autres actions visant à garantir un démarrage efficace du projet de rénovation.

ARTICLE 3.4 – MOBILISATION DES MÉNAGES

ALISEE s'engage à animer sur le territoire de la Communauté de Communes des actions visant à faire connaître aux ménages la marque France Rénov' et les services proposés d'aides à la décision en matière de rénovation de l'habitat.

Ces actions seront décidées conjointement avec les services de la Communauté de Communes et pourront prendre plusieurs formes :

- Organisation ou participation à des événements locaux (salons, forums, ateliers thématiques, visites, balades thermiques...) ou dématérialisés (webinaires, webvidéos, podcasts...)
- Réponses à des sollicitations de la presse et des médias (radio, télévision, presse institutionnelle, presse régionale, presse spécialisée...)
- Ou toutes autres actions visant à mobiliser les ménages, validées avec les services de la Communauté de Communes.

ARTICLE 3.5 – MOBILISATION DES PUBLICS PRIORITAIRES

Dans le cadre de son Pacte signé avec l'ANAH, la Communauté de Communes a identifié les publics prioritaires suivants : « ménages en situation de précarité énergétique, de perte d'autonomie ou d'habitat indigne ainsi que des propriétaires bailleurs »

ALISEE s'engage à animer sur le territoire de la Communauté de Communes des actions visant à mobiliser ces publics prioritaires. Ces actions seront décidées conjointement avec les services de la Communauté de Communes et pourront prendre plusieurs formes :

- Participation à des événements dédiés (semaines thématiques...)
- Coordination avec les structures et dispositifs spécialisés dans l'accueil de ces publics prioritaires (SLIME, CCAS, CLIC...)
- Ou toutes autres actions visant à mobiliser les publics prioritaires, validées avec les services de la Communauté de Communes.

ARTICLE 3.6 – MOBILISATION DES PROFESSIONNELS

Alisée s'engage à animer sur le territoire de la Communauté de Communes des actions visant à mobiliser l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème de la rénovation de l'habitat.

Ces actions seront décidées conjointement avec les services de la Communauté de Communes et pourront prendre plusieurs formes :

- Promotion de l'offre de services France Rénov' auprès des entreprises du bâtiment, des professionnels de la transaction immobilière, des métiers de l'adaptation...
- Animation de réseau auprès des nouveaux et futurs opérateurs « MonAccompagnateurRénov »
- Coordination avec les acteurs de l'information-conseil complémentaires : ADIL, CAUE, France Services, MDPH, SLIME...etc
- Ou toutes autres actions visant à mobiliser les professionnels de la rénovation de l'habitat, validées avec les services de la Communauté de Communes.

ARTICLE 3.7 – MISSIONS SUPPORTS

Afin de garantir le bon fonctionnement des missions précitées, ALISEE animera les missions supports nécessaires à la bonne réalisation des missions, à savoir : coordination, management, évaluation, communication, montées en compétences, veilles technique et juridique, relations partenariales...

ARTICLE 3.8 – PRIORITÉS

Les missions définies dans les articles 3.1 à 3.3, constituant le second volet du SPRH tel que définis par l'ANAH, seront prioritairement mises en œuvre. Les missions définies dans les articles 3.4 à 3.6, constituant le premier volet du SPRH tel que définis par l'ANAH, seront mises en œuvre, dans la limite des moyens alloués par la Communauté de Communes, si les missions prioritaires sont déjà pleinement remplies.

Le dimensionnement de chaque action est précisé en annexe 2.

ARTICLE 4 – PLAN D' ACTIONS ANNUEL

Le plan d'actions est co-construit entre ALISEE et la Communauté de Communes et sera adaptable au contexte et aux résultats observés.

ARTICLE 5 – SUIVI ET EVALUATION

Un tableau de bord des actions menées sera rempli mensuellement par ALISEE et consultable à tout moment. Un suivi et un retour pour les actions de dynamique territoriale sera également fait et retourné à la Communauté de Communes tout au long de l'année.

Un temps de coordination avec un représentant de la Communauté de Communes sera mis en place, au moins mensuel, au mieux hebdomadaire.

ALISEE s'engage à remplir les outils de reporting mis à disposition de la Communauté de Communes dans le cadre de sa convention pacte avec l'ANAH.

ALISEE fournira à la Communauté de Communes un rapport d'activité technique et financier de l'année écoulée au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

ARTICLE 6 - MOYENS MOBILISES

ALISEE s'engage à mobiliser et adapter durablement les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne mise en œuvre du service d'accueil et de conseil confié par la Communauté de Communes, dans la limite des moyens alloués par la Communauté de Communes, et à informer avec diligence la Communauté de Communes, en cas de difficultés ou d'évolution en matière d'organisation.

ALISEE et la Communauté de Communes mettront en place respectivement et conjointement la communication nécessaire, de pair avec la commune sur laquelle est réalisée l'action par ALISEE pour s'assurer de sa bonne fréquentation.

ARTICLE 7 - SOUTIEN FINANCIER

La Communauté de Communes apportera un soutien à l'action d'ALISEE sous la forme d'une subvention annuelle directe répartie selon les années, de la manière suivante :

- **2025 : 39 843 €**
- **2026 : 40 624 €**
- **2027 : 41 406 €**
- **2028 : 42 187 €**
- **2029 : 42 968 €**

Soit un total de **207 028 € TTC** pour **60 mois** d'activité.

ARTICLE 8 - MODALITÉS DE VERSEMENT DE LA SUBVENTION

La subvention annuelle sera versée à ALISEE selon le calendrier suivant :

- un acompte correspondant à 50 % de la subvention de l'année en cours sera versé en début d'année.
- le solde de l'année correspondant aux 50 % restants, sera mandaté en fin d'année sur présentation d'un état de l'activité des 9 premiers mois de l'année.

L'aide financière sera versée par mandat administratif sur le compte suivant :

BANQUE POPULAIRE ATLANTIQUE				
Titulaire du compte/Account holder		Ce relevé est destiné à être remis, sur leur demande, à vos créanciers ou débiteurs appelés à faire inscrire des opérations à votre compte (virements, paiements de quittances, etc.). Son utilisation vous garantit le bon enregistrement des opérations en cause et vous évite ainsi des réclamations pour erreurs ou retards d'imputation. This statement is intended for your payees and/or payors when setting up Direct debit, Standing orders, Transfers and Payment. Please use this Bank account statement when booking transactions. It will help avoiding execution errors which might result in unnecessary delays.		
ASS ALISEE				
312 AV RENE GASNIER				
49100 ANGERS				
Relevé d'identité bancaire / Bank details statement				
IBAN (International Bank Account Number)		BIC (Bank Identification Code)		
FR76 1380 7008 0101 0198 6198 656		CCBPFPPNAN		
Code Banque	Code Guichet	N° du compte	Clé RIB	Domiciliation/Paying Bank
13807	00801	01019861986	56	BPAAtl.ANGERS MAINE

Les demandes de paiement seront transmises à la Communauté de Communes par ALISEE via :

- CHORUS PRO

ARTICLE 9 – CONTACTS

Les personnes ci-dessous sont mandatées par ALISEE et la Communauté de Communes comme interlocuteurs privilégiés pour traiter les questions relatives à cette convention :

Pour la Communauté de Communes :

- Suivi technique et administratif : Michel EVAIN – Directeur du pôle aménagement du territoire et environnement – michel.evain@cc-chateaubriant-derval.fr - 02 40 81 84 09 - 06 32 79 10 21

Pour ALISEE :

- Suivi technique du dossier : Laurent DUVERGER – Directeur des programmes France Rénov’- laurent.duverger@alisee.org - 06 85 42 83 95
- Suivi des paiements : Sylvia MOUDA - Assistante administrative - sm@alisee.org - 02 41 93 42 09

ARTICLE 10 – CONTRÔLE DE L’UTILISATION DE LA SUBVENTION

ALISEE s’engage à fournir à la Communauté de Communes au plus tard 2 mois après la fin de chaque année, un rapport technique et financier permettant d’apprécier les résultats atteints conformément aux clauses de la convention à la date anniversaire de celle-ci.

Les indicateurs de suivi qui seront transmis à la Communauté de Communes sont ceux décrits pour chaque acte en annexe 1.

Les documents transmis en application des stipulations de l’article précédent seront examinés par les instances compétentes de la Communauté de Communes qui pourra demander à ALISEE d’en assurer la présentation.

Conformément à l’article Article L1611-4 du CGCT, la Communauté de Communes pourra procéder ou faire procéder aux contrôles qu’elle jugerait utile pour s’assurer de la bonne utilisation de la subvention et de la bonne exécution de la convention.

A cet effet, les agents et personnels accrédités par la Communauté de Communes pourront se faire présenter toutes pièces, notamment de comptabilité, nécessaires à la vérification des rapports et documents fournis par l’association.

ARTICLE 11 : CONTRAT D’ENGAGEMENT RÉPUBLICAIN

Conformément à l’article 10-1 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000, et dans le cadre de sa demande susvisée, L’association ALISEE a attesté sur l’honneur avoir souscrit au contrat d’engagement républicain et s’est ainsi engagé :

- à respecter les principes de liberté, d’égalité, de fraternité et de dignité de la personne humaine, ainsi que les symboles de la République au sens de l’article 2 de la Constitution ;
- à ne pas remettre en cause le caractère laïque de la République
- à s’abstenir de toute action portant atteinte à l’ordre public.

L’association veille à ce que le contrat d’engagement républicain soit respecté par ses dirigeants, par ses salariés, par ses membres et par ses bénévoles, dès sa souscription et pendant toute la durée d’exécution de la présente convention.

Tout manquement à ces engagements est de nature à justifier le retrait de la subvention octroyée, conformément à l’article 5 du décret n° 2021-1947 du 31 décembre 2021.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ

ALISEE conserve la responsabilité des actions et des missions qu’elle exerce y compris celles visées par les stipulations de la présente convention.

ALISEE s’engage à contracter les assurances nécessaires à cet effet.

ARTICLE 13 – RÉSILIATION

En cas de carence, notamment dans la qualité du service rendu auprès des usagers du service, dans la limite des moyens alloués par la Communauté de Communes, ou de faute caractérisée par l'une ou l'autre des parties, après mise en demeure restée infructueuse pendant un mois, la convention pourra être résiliée avec un préavis de 3 mois.

ARTICLE 14 – CONTENTIEUX

Les litiges qui pourraient survenir entre les parties au sujet de l'exécution de la présente convention seront soumis au tribunal compétent.

Au préalable, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable permettant de préserver les objectifs énumérés dans l'exposé de la présente convention.

Fait à Châteaubriant en deux exemplaires originaux, le

Pour la Communauté de Communes
Châteaubriant-Derval
Le Président

Pour ALISEE
La Présidente

Alain HUNAULT

Edith EMEREAU

ANNEXE 1
DESCRIPTIF DES ACTIONS

« guide des missions du pacte territorial France Rénov' pour la mise en œuvre du service à compter du 1^{er} janvier 2025 »

ANNEXE 2 DIMENSIONNEMENT DES ACTIONS

Tableau détaillé de l'affectation des moyens pour 2025.

N°	Missions	Moyens dédiés	Priorité	Résultats attendus	Coût
1	INFORMATION ET ORIENTATION	0,49 ETP	1	Entre 430 et 860 ménages informés et orientés	2025 : 36 371 € 2026 : 37 084 € 2027 : 37 797 € 2028 : 38 511 € 2029 : 39 224 €
2	CONSEILS PERSONNALISÉS		1	Entre 92 et 164 ménages conseillés	
3	CONSEILS RENFORCÉS		1	A fixer avec les services de la Communauté de Communes suivant les résultats des missions 1 et 2.	
4	MOBILISATION DES MÉNAGES		2		
5	MOBILISATION DES PUBLICS PRIORITAIRES		2		
6	MOBILISATION DES PROFESSIONNELS		2		
7	MISSIONS SUPPORTS	0,10 ETP	1	-	
2	CONSEILS PERSONNALISÉS SUPPLÉMENTAIRES	0,06 ETP	1	28 ménages conseillés	2025 : 3 472 € 2026 : 3 540 € 2027 : 3 608 € 2028 : 3 676 € 2029 : 3 744 €
TOTAL		0,65 ETP	-	-	2025 : 39 843 € 2026 : 40 624 € 2027 : 41 406 € 2028 : 42 187 € 2029 : 42 968 €

*ETP = équivalent temps plein. Au sein de l'association ALISEE, le temps de travail est annualisé et représente en moyenne 32h par semaine.

Guide des missions du pacte territorial France Rénov'

pour la mise en œuvre du service
public de la rénovation de l'habitat
à compter du 1er janvier 2025

Mise à jour octobre 2024

Agence Nationale de l'Habitat

SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
I. Introduction	2
1. Rappel des principes	2
2. Proposer une porte d'entrée unique	3
II. Précisions relatives aux volets d'actions du pacte territorial	7
II. 1. Volet relatif à la dynamique territoriale auprès des ménages et des professionnels	
(3.1)	7
II.1.1. Mobilisation des ménages	7
II.1.2. Mobilisation des publics prioritaires - « Aller-vers » :	8
II.1.3. Mobilisation des professionnels	9
II.2. Volet relatif aux missions d'information, de conseil et d'orientation des ménages	
(3.2)	11
II.2. 1. Missions d'information et d'orientation	12
II.2.2. Les missions de conseil personnalisé	15
II.2.3. Synthèse des missions des Espaces Conseil France Rénov' socle et information-conseil renforcé	17
II.2.4. Les missions d'appui au parcours d'amélioration de l'habitat	19
II.3. Volet relatif à l'accompagnement (3.3)	19
II.3.1. Présentation des différents types de travaux faisant l'objet d'un accompagnement	19
II.3.2. Les enjeux de la mise en place du volet accompagnement par le maître d'ouvrage du pacte territorial	20
II.3.3. Mise en œuvre du volet accompagnement	21
II.4. Conduite, suivi et évaluation de l'opération (6)	22
III. Articulation du pacte territorial avec les opérations programmées spécifiques	24
III.1. Maintien de dispositifs d'opérations programmées pour répondre à des enjeux territoriaux ciblés (OPAH-RU, OPAH-CD, PDS) :	24
III.2. Articulation locale entre les conventions de pacte territorial et les opérations programmées en matière d'habitat privé	25
Annexe 1 : Engagements vis-à-vis des ménages	26
Annexe 2 : tableau synthétique des missions "socle" et des missions d'"information-conseil renforcé" en matière d'information et de conseil par typologie de besoin	29
Glossaire :	30

I. Introduction

1. Rappel des principes

Ce document a pour objectif de détailler les missions mises en œuvre dans les conventions de PIG Pacte Territorial France Rénov', ci-après dénommées « pacte territorial ».

Il accompagne l'évolution à compter du 1^{er} janvier 2025 des modalités de financement des actions déclinées dans le pacte territorial et vise à ce titre à préciser l'offre de service attendue pour son déploiement. Il donne ainsi des précisions aux maîtres d'ouvrage du pacte territorial, notamment sur les prérequis attendus par l'État et l'Anah dans sa construction.

France Rénov' constitue le service public de la rénovation de l'habitat, ci-après dénommé « France Rénov' ». Porté par l'Anah au niveau national, France Rénov' se définit comme :

- Une politique contractualisée entre l'Anah et des maîtres d'ouvrage, dont des collectivités territoriales au travers de la signature d'un pacte territorial ;
- Une marque unique portée par les pouvoirs publics, gage de confiance pour les usagers ;
- Une offre d'information, de conseil et d'orientation mise en œuvre à travers une plateforme numérique (france-renov.gouv.fr), un centre d'appels unique (0 808 800 700) et un réseau territorial d'espaces conseil répartis sur l'ensemble du territoire national au plus près des usagers ;
- Une offre d'accompagnement pour les projets de travaux d'amélioration de l'habitat via des assistants à maîtrise d'ouvrage auprès des usagers ;
- Des aides financières adaptées à tous types de travaux d'amélioration de l'habitat.

La mise en œuvre du pacte territorial vise à déployer pleinement France Rénov' dans toutes ses composantes et à contribuer ce faisant à inciter un maximum de ménages à réaliser des travaux ambitieux adaptés à leurs besoins.

Les objectifs du pacte territorial sont les suivants :

I. Un service public accessible à toute la population

A ce titre, le déploiement de France Rénov', via le pacte territorial, vise à couvrir l'ensemble du territoire, « sans zone blanche » en matière d'information-conseil-orientation. Cela passe par un dimensionnement adapté aux dynamiques territoriales et la recherche d'un point d'accueil physique périodique par établissement public de coopération intercommunale (EPCI), afin de permettre à chaque ménage et syndicat de copropriétaires un accès au

service public. Le pacte territorial doit enfin permettre de guider tous les ménages dans leur projet de rénovation, quels que soient leurs ressources, statut d'occupation (propriétaires occupants ou bailleurs, locataires ou syndicats de copropriétaires) ou typologie d'habitat (habitat collectif ou individuel).

II. Une offre de service homogène et harmonisée sur l'ensemble du territoire

Le service public mis en place dans le cadre du pacte territorial, doit guider les ménages dans l'ensemble de leurs projets de rénovation. A ce titre, l'information et le conseil rendus concernent l'ensemble des thématiques d'interventions portées par l'Anah soit la rénovation énergétique, l'adaptation du logement à la perte d'autonomie et la résorption de l'habitat indigne ou dégradé. En tout point du territoire, une offre minimale de service doit être proposée en matière d'accueil, d'information de premier niveau, de conseil personnalisé et d'orientation des ménages et des syndicats de copropriétaires. Des actions d'animation territoriale visant à mobiliser les ménages ainsi que les professionnels ont également vocation à être mises en place. En complément, et de façon facultative, une offre d'accompagnement à la réalisation de projets de travaux pourra être proposée (AMO énergie, autonomie, habitat indigne...).

L'Anah, en tant que pilote et animateur national de France Rénov', appuiera les maîtres d'ouvrage d'un pacte territorial par son offre d'animation et de montée en compétences du réseau et veillera, en lien avec ces maîtres d'ouvrage, à l'articulation des dispositifs en particulier en termes de communication.

III. Un déploiement adapté à chaque contexte territorial

Le déploiement du pacte territorial s'appuie sur des contextes et des historiques d'intervention publique propres à chaque territoire. A ce titre, ce document précise les objectifs à atteindre pour la déclinaison du pacte territorial, sans préjuger de l'organisation retenue par chaque collectivité. Il est donc rappelé que l'organisation territoriale devra être adaptée aux acteurs locaux présents. Par ailleurs, au-delà de l'homogénéisation de l'information-conseil de premier niveau, une expertise accrue pourra être recherchée en fonction des typologies de territoires (présence ou non de copropriétés, vacance importante ou non du parc de logements, etc.). Le maître d'ouvrage d'un pacte territorial veillera cependant à la bonne association des acteurs présents sur son territoire (ADIL, CAUE, France Services, acteurs du secteur médico-social, etc.).

2. Proposer une porte d'entrée unique

La mise en place du pacte territorial doit permettre une lisibilité du service rendu aux ménages, un fonctionnement adapté aux besoins de la population et une bonne accessibilité des Espaces Conseil France Rénov' présents sur le territoire.

Un Espace Conseil France Rénov' est une structure identifiée par le maître d'ouvrage du pacte territorial pour assurer les missions de dynamique territoriale et d'information-conseil-orientation du pacte territorial sur toutes les thématiques de l'amélioration de l'habitat. L'Espace Conseil France Rénov'

peut être constitué, selon les organisations territoriales et le territoire couvert par le pacte territorial, d'un ou plusieurs guichets, en charge de l'information, du conseil et de l'orientation des ménages sur un EPCI donné. Un guichet peut être porté par une ou plusieurs structures, en régie, par voie de convention ou *via* une mise en concurrence ou tout autre mode de contractualisation mis en place par le maître d'ouvrage.

La marque nationale France Rénov' : la porte d'entrée unique du Service Public de la Rénovation de l'Habitat

La marque nationale France Rénov', mettant en œuvre le service public de la rénovation de l'habitat, est le point d'entrée unique pour tous les parcours de travaux.

Un numéro national - 0 808 800 700 - offre aux ménages un accès gratuit à l'information générale, une assistance sur leur dossier, ainsi qu'une orientation vers un Espace Conseil France Rénov'.

La plateforme nationale france-renov.gouv.fr comporte des informations sur les sujets de rénovation de l'habitat, un outil de simulation des aides financières, un annuaire des artisans qualifiés RGE et redirige le ménage vers l'Espace Conseil France Rénov' référencé au domicile du ménage.

A ce titre, la mise en place du pacte territorial doit conduire à la structuration locale du parcours du ménage et ce faisant à l'identification d'une porte d'entrée unique pour le ménage (guichet, lieux d'accueil physique, téléphone et site internet), sous la bannière France Rénov'. Le maître d'ouvrage du pacte territorial s'engage à mettre à disposition des ménages les informations permettant d'identifier l'Espace Conseil France Rénov' et d'entrer en contact avec les conseillers (tel que décrit en annexe 1). A partir du 1er janvier 2025, il doit :

- s'assurer de l'exactitude des données concernant les points d'accueil sur son territoire sur l'annuaire national France Rénov', ainsi que de la bonne mise à jour de l'annuaire en cas de modification ;
- communiquer régulièrement auprès des acteurs du territoire (mairies, France services, ...) ces différentes informations pour une bonne mise à disposition en dehors d'internet.

Le maître d'ouvrage du pacte territorial s'assurera de la bonne articulation de cette porte d'entrée avec les acteurs présents localement (ADIL, CAUE, France Services, AMO, acteurs du secteur médico-social...) afin de proposer l'orientation la plus adaptée des ménages au regard de leur besoin. Il veillera autant que faire se peut à les associer à la définition de l'offre de service locale de façon à couvrir l'ensemble du périmètre du service public de la rénovation de l'habitat. La définition de cette organisation et des modalités d'articulation entre ces acteurs est à la discrétion du maître d'ouvrage.

Afin de faciliter le parcours du ménage, une offre qualitative en termes de relation au ménage est souhaitée en matière de joignabilité et d'accessibilité, comme explicité en annexe 1.

Le maître d'ouvrage du pacte territorial doit également veiller à ce que les conseillers soient sensibilisés à l'accueil des différents publics et orientent les ménages dans le respect des bonnes pratiques de relation usager et aux recommandations Service Public+ (communication bienveillante, écoute active, langage adapté, clarté des explications, etc.)

La marque nationale France Rénov', via le respect de sa charte graphique (emplacement du logo, couleur, police Marianne...), doit être utilisée et mise en évidence afin d'assurer une bonne visibilité et une cohérence avec la communication nationale. La création et l'usage de marques locales restent possibles en complément. Le maître d'ouvrage du pacte territorial s'assurera de la bonne articulation de cette communication locale (à tous les échelons) avec la communication nationale et s'inscrira dans l'architecture de marque France Rénov' (« *marque locale* avec France Rénov' »).

Une couverture nationale complète

Afin d'offrir aux ménages un accès à l'information facilité à l'échelle locale, l'enjeu à compter du 1^{er} janvier 2025 est de renforcer le maillage du réseau local, en assurant une totale couverture territoriale en Espaces Conseil France Rénov'. L'enjeu est d'avoir un service public identifiable et accessible à tous, sous la bannière France Rénov' et adapté aux spécificités des besoins des populations locales.

Dans le cadre de cette couverture territoriale, l'objectif gouvernemental affiché de disposer d'un guichet par EPCI s'entend comme la présence d'un point de contact physique périodique sur le territoire de chaque EPCI, dans des modalités adaptées aux besoins identifiés dans le cadre du dimensionnement du service et des spécificités du territoire.

Ce point d'accueil physique peut se concevoir selon différentes modalités : locaux de l'Espace Conseil France Rénov' de référence du territoire, permanences dans d'autres locaux (ceux des collectivités du territoire, France services, de solutions itinérantes, etc.). Des dispositifs mobiles ou services auprès des personnes peuvent être déployés afin de toucher les populations les plus fragiles et les plus isolées.

Une couverture territoriale renforcée par la mobilisation du réseau France services

Fort d'un réseau de plus de 2 700 guichets, France services permet aux ménages d'être aidés dans toutes les démarches administratives du quotidien (santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, accompagnement au numérique, recherche d'emploi).

Ce réseau vient étendre et compléter l'implantation du réseau France Rénov' par une présence de proximité renforcée.

France services permet d'assurer une présence à une maille plus fine auprès des ménages et d'apporter un premier niveau d'information. A titre d'exemple, elle peut présenter globalement les aides existantes, et orienter vers un Espace Conseil France Rénov' si le ménage a besoin d'une information, d'un conseil et/ou d'un accompagnement sur un choix d'aides et de travaux. France services

n'a en revanche pas vocation à apporter un conseil expert en matière de travaux ou d'aides, celui-ci relevant des Espaces Conseil France Rénov'.

Un Espace Conseil France Rénov' peut renvoyer vers France services si le ménage a besoin d'un appui à la création de compte ou au dépôt de dossier (démarches dématérialisées) pour MaPrimeRénov' pour une rénovation par geste et MaPrimeAdapt'.

II. Précisions relatives aux volets d'actions du pacte territorial

La présente section a pour objet de préciser les prestations attendues des maîtres d'ouvrage des conventions de pacte territorial pour les trois volets d'action définis par les clauses-types de la convention de PIG Pacte territorial France Rénov' annexées à la délibération n°2024-34 du Conseil d'administration de l'Anah en date du 9 octobre 2024 relative à la mise en œuvre du Pacte territorial France Rénov' (PIG).

Ces volets d'action portent sur :

- la dynamique territoriale auprès des ménages et des professionnels définie au point 3.1 des clauses types (1);
- l'information, le conseil et l'orientation des ménages défini au point 3.2 des clauses types (2);
- l'accompagnement des maîtres d'ouvrage de travaux défini au point 3.3 des clauses types (3).

Ces volets d'actions donneront lieu à la conduite et au suivi de l'opération définis à l'article 6 des clauses types (4).

II. 1. Volet relatif à la dynamique territoriale auprès des ménages et des professionnels (3.1)

Les attendus de ce volet d'action sont définis par les articles 3.2 de la délibération précitée et le point 3.1 des clauses types annexées.

Le présent document précise le contenu des prestations attendues.

Ce volet d'action doit obligatoirement figurer dans les conventions de pacte territorial.

L'enjeu est d'avoir une offre de service complète, harmonisée et homogène sur le territoire, d'atteindre l'ensemble des ménages, et d'assurer une bonne articulation avec les documents d'urbanisme et de planification locaux (par exemple : programmes locaux de l'habitat (PLH), les plans climat-air-énergie territoriaux (PCAET) et les missions des observatoires locaux).

L'Anah met à disposition un outil permettant le suivi des actions menées par le conseiller France Rénov'.

II.1.1. Mobilisation des ménages

L'animation du dispositif réalisée par le maître d'ouvrage du pacte territorial a pour enjeu de faire connaître aux ménages la marque « France Rénov' » (l'ensemble des propriétaires occupants et bailleurs du parc résidentiel privé, individuel comme collectif) dans l'objectif que cela devienne une marque référence lorsqu'il y a un besoin de rénovation (adaptation à la perte

d'autonomie, rénovation énergétique, résorption de l'habitat indigne ou dégradé).

La finalité est ainsi de pouvoir informer et conseiller gratuitement tous les ménages avant de lancer leurs projets de travaux, dans un objectif notamment de pertinence des travaux réalisés et de prévention des fraudes et abus. Il s'agit également de s'adresser de manière proactive aux ménages.

Cette mobilisation de tous les ménages, est multiple dans sa forme, et peut par exemple se traduire par :

- la promotion de l'offre de services d'information-conseil-orientation proposée par l'Espace Conseil France Rénov', par exemple via des campagnes et la réalisation de documents de communication (flyers, affichage, campagnes radio locale...)
- l'organisation ou la participation à des événements locaux : congrès, salon, etc. ;
- l'organisation d'opérations de communication spécifiques à destination des ménages, notamment présentiels : ateliers de sensibilisation, réunions d'information, balades thermiques, visites de chantiers démonstrateurs, ateliers techniques, webinaires, podcasts....

II.1.2. Mobilisation des publics prioritaires - « Aller-vers » :

Au-delà de la mobilisation de tous les ménages, le pacte territorial organise le « aller vers » les ménages prioritaires en renforçant auprès d'eux l'identification, la prise de contact et l'entrée dans un accompagnement adapté. Pour ces publics prioritaires, des dispositifs spécifiques d'accompagnement via un assistant à maîtrise d'ouvrage peuvent être mis en place de manière complémentaire, comme indiqué au sein du volet « accompagnement ». Dans ce cadre, le pacte territorial vise à identifier et cibler les priorités d'intervention (exemples : propriétaires bailleurs, copropriétés, passoires énergétiques, ménages en grande précarité énergétique, ménages en perte d'autonomie, ménages très modestes et/ou modestes, etc.).

C'est au regard des priorités d'intervention définies que le pacte territorial doit mettre en place des actions spécifiques « d'aller vers », en complément des actions généralistes de mobilisation des ménages mentionnées ci-dessus.

Ces missions peuvent notamment porter sur :

- les missions de repérage, de prospection et d'animation renforcée auprès de publics particuliers : territoires concentrant les ménages précaires ou passoires énergétiques, zones de vacances de logements, ménages en perte d'autonomie, concentration d'habitat dégradé, copropriétés à rénover, etc. ;
- la mise en œuvre d'un diagnostic préalable pour les ménages aux besoins prioritaires : une attention particulière sera portée à la phase

amont du projet du ménage : prise de données particulières au logement du ménage, réalisation éventuelle d'un diagnostic plus poussé (évaluation socio-économique, évaluation énergétique, grille d'analyse du logement, analyse d'impayés, assistance à la définition du besoin de travaux en amont d'une orientation vers une AMO en s'appuyant notamment sur la grille de qualification de la situation du logement mise à disposition des Espaces Conseil France Rénov' et des AMO...), analyse de la situation juridique (notamment locative). Cela sans donner lieu à un audit énergétique ou un diagnostic autonomie ;

- la mise en place d'actions spécifiques d'information préventive, par exemple en articulation avec les acteurs du secteur social ou médico-social et le signalement des situations de danger aux autorités adaptées ou en articulation avec les notaires pour l'exploitation des audits énergétiques réalisés lors de ventes ;
- des actions de médiation à destination des locataires et propriétaires bailleurs, ainsi qu'une information sur les droits et devoirs des ménages ;
- des actions d'aide à la décision et d'orientation vers le service d'information-conseil et accompagnement présent sur le territoire pour les publics prioritaires souhaitant se lancer dans un projet de travaux de rénovation de l'habitat dans le cas d'un projet le nécessitant ;
- la rédaction et la publication de supports de communication (dépliant, site internet...) en ciblant des publics visés et l'organisation de permanences adaptées pour présenter les actions menées et le service proposé aux ménages ;
- les actions de sollicitation et de coordination de partenaires (syndics, notaires, agences immobilières, etc.) institutionnels et locaux dans une logique de synergie, afin de parvenir à mobiliser ces publics prioritaires.

II.1.3. Mobilisation des professionnels

Dans l'objectif d'avoir sur le territoire une offre professionnelle quantitative et qualitative à destination des ménages, il est important de parvenir à mobiliser l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème de la rénovation de l'habitat et donc tous les professionnels qui participent à cette politique de rénovation, dont notamment :

- entreprises du secteur du bâtiment, les grandes surfaces du bâtiment, les négoce ;

- entreprises du secteur de la maîtrise d'œuvre (notamment architectes et bureaux d'études thermiques), de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, de l'évaluation énergétique (notamment auditeurs, diagnostiqueurs) ;
- ergothérapeutes, artisans qualifiés et/ou certifiés notamment Silverbat, Handibat, Proadapt, etc. ;
- centre communal d'action sociale, associations, caisse de retraites, réseau médico-social, etc.. ;
- réseau bancaire et acteurs du financement ;
- secteur de l'immobilier (syndics, agents immobiliers, gestionnaires locatifs, notaires, etc.) ;
- réseau associatif du domaine de la rénovation de l'habitat ;
- tout autre acteur impliqué dans la rénovation de l'habitat et pertinent localement.

Cette mobilisation des professionnels s'effectue en cohérence avec les principes de neutralité et d'indépendance définis par le maître d'ouvrage en accord avec les orientations nationales.

La stratégie de mobilisation des professionnels d'un territoire doit tenir compte des spécificités de celui-ci : tissu professionnel local, spécificités de son parc résidentiel (copropriétés, habitat indigne...) et de sa population (niveau de revenus, âge...), bassins d'emplois en croisant avec les zones d'intervention des Espaces Conseil France Rénov'.

Cette mobilisation des professionnels peut comprendre, de manière non exhaustive, les actions suivantes :

- identifier et animer le réseau de professionnels de la rénovation afin de stimuler l'offre locale ;
- organiser des événements locaux (salon, foire, forum, etc.) ;
- connaître et identifier les professionnels qualifiés du territoire (RGE, qualifications sur les sujets d'autonomie, professionnels intervenant dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne, etc.) ainsi que les assistants à maîtrise d'ouvrage agréés ou habilités ;
- informer les professionnels (par la diffusion d'informations sous divers formats et par des réponses aux demandes) et sensibiliser (par « l'aller-vers ») autour des enjeux suivants :
 - Mobilisation des aides financières nationales et locales, RGE, réglementation, pertinence de la rénovation globale et performante ;
 - Organisation locale du parcours des ménages, structuration du réseau d'acteurs concourant à la mise en œuvre du pacte territorial sur le territoire et contribution des professionnels dans ce cadre ;

- rencontrer et connaître les têtes de réseau du territoire (instances représentatives locales : tels que les organisations professionnelles, fédérations, associations et syndicats);
- construire et animer une communauté locale de professionnels, par exemple via l'organisation de comités d'échange entre les acteurs du territoire. Ceci afin de permettre interconnaissance des acteurs, échanges, remontées d'informations, mise en place d'actions partenariales, partage d'outils et de bonnes pratiques. Ces actions doivent permettre d'assurer une continuité entre les actions menées avec les professionnels et l'offre de service locale France Rénov'
- orienter les demandes hors sujet « logement » (tertiaire, énergies renouvelables, etc.) vers les bons interlocuteurs le cas échéant ;
- la montée en compétence des professionnels locaux : pédagogie (rénovation performante, autonomie, lutte contre l'habitat indigne), orientation vers les formations, MOOC existants et les acteurs locaux d'animation de la filière (centre de ressources, chambres consulaires etc.)... Les actions de formation au sens réglementaire (délivrées par un organisme de formation agréé et pouvant ouvrir droit à certains financements) restent en dehors du champ de ce Pacte territorial.
- la mise en place de services plus organisés : hotline, outils à destination des professionnels, animation de communauté(s), etc.

Le maître d'ouvrage assurera également l'animation locale du réseau des AMO. Cela pourra se traduire par l'organisation de réunions d'animation des AMO locaux, de manière partagée avec les collectivités locales du territoire et les services déconcentrés de l'Etat, afin d'améliorer la qualité du réseau, de contribuer à leurs montées en compétences et de les informer des spécificités locales (aides locales...) afin de renforcer la dynamique de l'accompagnement nécessaire à l'atteinte des objectifs ambitieux de rénovations. Une attention particulière devra être portée à cette animation quand le maître d'ouvrage ou son partenaire chargé de la mise en œuvre de l'Espace Conseil France Rénov' sera lui-même agréé MAR'.

II.2. Volet relatif aux missions d'information, de conseil et d'orientation des ménages (3.2)

Les attendus de ce volet d'action sont définis par l'article 3.3 de la délibération précitée relatif à la mise en œuvre des guichets d'information, de conseil et d'orientation des ménages (Espace Conseil France Rénov') et par l'article 3.2 des clauses types annexées.

Le présent document précise le contenu des prestations attendues.

Ce volet d'action doit obligatoirement figurer dans les conventions de pacte territorial.

L'offre d'information, de conseil et d'orientation doit être accessible par tous les ménages sur l'ensemble du champ d'intervention du service public de la rénovation de l'habitat (rénovation énergétique, adaptation du logement à la perte d'autonomie, lutte contre l'habitat indigne et dégradé, traitement des copropriétés et du parc locatif privé).

Les informations, conseils et orientations délivrés par l'Espace Conseil France Rénov' doivent être neutres, gratuits et adaptés aux besoins du ménage. Ils peuvent être délivrés à tout moment du projet du ménage (avant, pendant ou après les travaux).

L'Anah met à disposition un outil permettant le suivi des actions menées par le conseiller France Rénov'.

Les missions d'information et d'orientation décrites au II.2.1 et les missions de conseil personnalisé décrites au II.2.2 sont synthétisées au II.2.3.

II.2. 1. Missions d'information et d'orientation

Missions d'information : L'entretien avec le ménage vise à répondre à ses premières interrogations sur les enjeux tant techniques que financiers, juridiques et sociaux de leur projet de travaux. Il peut, le cas échéant, aboutir à un conseil personnalisé, une orientation vers un assistant à maîtrise d'ouvrage, ou vers toute autre structure en capacité d'intervenir auprès du ménage dans son projet (diagnostiqueur, entreprises RGE...).

Mission d'orientation : L'orientation consiste à assurer la mise en relation du ménage avec l'interlocuteur adéquat pour poursuivre son projet : obtenir d'autres sources d'information selon la thématique abordée (juridique et droit de l'immobilier pour les ADIL, architecturale et urbanistiques pour les CAUE, etc.), obtenir de l'aide administrative (France services) ou être accompagné dans son projet de travaux (assistants à maîtrise d'ouvrage). Cette mission se concrétise notamment par la proposition d'une liste neutre d'assistants à maîtrise d'ouvrage agréés ou habilités intervenants sur le territoire, une information sur les dispositifs d'accompagnement portés par le maître d'ouvrage et des recommandations sur la consultation et la lecture d'offres et de devis.

Ces missions peuvent être réalisées en présentiel, par téléphone, mail ou encore lors de salons ou évènements.

Les principaux thèmes suivants doivent pouvoir être couverts :

- **technique** :
 - les différents travaux de rénovation, notamment ceux adaptés aux spécificités du territoire : identification des pathologies du bâtiment, performance énergétique, critères techniques, contraintes patrimoniales, confort d'été, avis sur les devis, etc.
 - l'organisation d'un projet de travaux : différentes étapes, points d'attention, etc. ;

- le réseau professionnel local et les signes de qualité existants (RGE, diagnostiqueurs ou auditeurs, AMO...);
- les guides existants d'information généraliste ;
- la maîtrise d'usage des bâtiments, sur les questions de sobriété et d'économies d'énergie ;
- **financier :**
 - les aides pour l'assistance à maîtrise d'ouvrage mobilisables ;
 - les aides aux travaux (au niveau national et/ou local) mobilisables;
 - les dispositifs de financement du reste à charge (Eco-PTZ, prêts...)
 - l'articulation entre les différentes aides existantes (rénovation énergétique, adaptation du logement au vieillissement ou au handicap, lutte contre l'habitat indigne ou dégradé);
- **juridique :**
 - les obligations du propriétaire en cas de vente ou mise en location : règles de décence et interdiction de louer, réalisation d'un DPE voire d'un audit énergétique, etc. ;
 - les autorisations de travaux à obtenir et les démarches administratives pour leur obtention ;
 - la contractualisation avec les intervenants au programme de travaux ;

les assurances, les garanties de construction, les attestations à demander, etc. ;
- **social :**
 - une organisation avec France services pour une aide administrative et numérique ;
 - information et orientation le cas échéant vers une structure compétente (notamment acteurs sociaux ou médico-sociaux) ;
- **lutte contre la fraude :**
 - signalement auprès de l'Anah de manquements ou de potentielles fraudes réalisés par des Accompagnateurs Rénov' (article R232-7, II du Code de l'énergie) et/ou par l'ensemble des acteurs (entreprises, accompagnateurs...) par les modalités existantes, notamment les fraudes au RGE via le formulaire de signalement disponible sur la plateforme france-renov.gouv.fr ;

- Information des particuliers confrontés à une situation de fraude: utilisation du Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique.

Les missions d'information, de conseil et d'orientation doivent également permettre d'apporter des réponses à des syndicats de copropriétaires ou à des propriétaires bailleurs :

- **informations et conseils aux syndicats de copropriétaires :**
 - techniques: les démarches en copropriétés et les étapes d'un projet de rénovation ;
 - financiers: les aides mobilisables par le syndicat de copropriétaires à l'ingénierie et aux travaux ainsi que les aides individuelles éventuellement mobilisables, les acteurs, les dispositifs de financement, etc. ;
 - juridiques :
 - les autorisations de travaux à obtenir, les démarches en matière d'urbanisme, etc. ;
 - les règles de vote des travaux ;
 - les assurances et attestations en copropriété ;
 - calendrier et contenu des obligations réglementaires (Diagnostic Technique Global, Projet de Plan Pluri-annuel de Travaux, DPE Collectif, fonds travaux...)
- **informations et conseils aux propriétaires bailleurs :**
 - financiers: les aides à l'ingénierie et aux travaux existantes; les dispositifs fiscaux existants (réductions et déductions fiscales...);
 - juridiques: les obligations en tant que propriétaire bailleur : DPE, passoire énergétique, décence... ; les droits des locataires.

En Outre-Mer et sur les territoires spécifiquement concernés par les enjeux d'adaptation au changement climatique et de protection aux fortes chaleurs les missions d'information-conseil sont adaptées aux particularités. Un enjeu spécifique est également porté au regard des risques naturels et climatiques (séismes, cyclones, etc.).

II.2.2. Les missions de conseil personnalisé

Les conseils fournis par le conseiller France Rénov' doivent être neutres, gratuits, qualitatifs et adaptés aux besoins du ménage. Le conseil a pour objectif d'apporter une information plus approfondie, adaptée et personnalisée à la situation et aux besoins du ménage. Ce conseil est réalisé préférentiellement en présentiel, par exemple dans les locaux de l'Espace Conseil France Rénov' ou au domicile du ménage.

Ce conseil personnalisé se matérialise par un compte-rendu d'entretien remis au ménage. Ce document doit :

- Permettre au ménage de disposer d'un récapitulatif du projet de rénovation, de l'état du bâtiment et du logement, de la situation du ménage, de ses attentes, tels qu'exposés au moment du rendez-vous de conseil ;
- Pouvoir être complété au fil du temps en fonction des démarches réalisées par le ménage (obtention de devis, accord de prêt...).

L'Anah mettra à disposition un outil permettant le suivi des actions menées par le conseiller France Rénov'.

L'objectif de cette mission de conseil personnalisé est d'inciter le ménage à bénéficier d'un accompagnement le plus adapté à ses besoins.

Le conseil personnalisé peut aborder tous les volets cités au point II.2.1 adaptés à la situation spécifique du ménage (propriétaire occupant ou bailleur) ou du syndicat de copropriétaires. Il peut aussi porter sur :

- l'occupation du logement (actions de sobriété énergétique, économies d'énergies, maîtrise d'usage, maintien à domicile, ...);
- les difficultés du ménage (impayés de charges, logement ne respectant pas les critères de décence, perte d'autonomie...);
- la mise à disposition et/ou l'aide à la réalisation d'une simulation via l'outil [Simulateur Rénov'](https://france-renov.gouv.fr/aides/simulation/) : <https://france-renov.gouv.fr/aides/simulation/>;
- en dehors de l'accompagnement obligatoire dans le cadre des dispositifs d'aide Ma Prime Rénov' (parcours accompagné), Ma Prime Adapt', et Ma Prime Logement Décent, une assistance à la lecture de devis d'AMO ou d'entreprises de travaux s'attachant notamment au respect des signes de qualité et à leur conformité pour la demande d'aides publiques ou de certificats d'économie d'énergie (CEE);
- une information du ménage en cas de difficulté ou de suspicion de fraude durant son parcours travaux (manquements aux prestations d'accompagnement, entreprises RGE soupçonnées d'être frauduleuses...);
- pour les travaux de rénovation énergétique : la présentation d'une liste neutre d'accompagnateurs agréés au sens de l'article L.232-3 du code de l'énergie (Mon Accompagnateur Rénov') lorsque le programme de

travaux est éligible à l'aide MaPrimeRénov' (parcours accompagné), dont, le cas échéant, l'offre d'accompagnement du maître d'ouvrage du pacte territorial ou celle de l'opération programmée (OPAH, PIG, OPAH-RU, OPAH-Copropriétés dégradées, Plan de Sauvegarde...) en vigueur ;

- pour les situations d'habitat indigne, d'indécence, de perte d'autonomie ou d'inadaptation du logement aux conditions de vie et aux ressources du ménage: la présentation de la liste des opérateurs constituée d'accompagnateurs identifiés sur le Référentiel d'orientation des demandeurs (Rod.anah.fr), dont, le cas échéant, l'offre d'accompagnement du maître d'ouvrage du pacte territorial ou celle de l'opération programmée (OPAH, PIG, OPAH-RU, OPAH-Copropriétés dégradées, Plan de Sauvegarde...) en vigueur.

Le conseil personnalisé nécessite une expertise accrue sur l'ensemble des thématiques. Si l'information doit porter sur l'ensemble des champs et thématiques, il peut être accepté qu'en fonction des spécificités, des opérations encore en cours pendant la période transitoire ou de la taille des territoires certaines thématiques fassent l'objet d'une montée en compétence progressive (visant une intégration au 1er janvier 2026, ou à échéance de l'opération concernée).

Pour réussir à proposer cette expertise sur toutes les thématiques, une organisation spécifique au territoire est envisageable, par exemple le regroupement au sein d'un Espace Conseil France Rénov' de plusieurs structures dotées d'une expertise spécifique, articulées entre elles (notamment ADIL) ou le renvoi vers des structures spécialisées d'un territoire voisin.

Quelle que soit l'organisation retenue, l'entité signataire du pacte territorial en demeure le seul maître d'ouvrage.

Exemple : Pour les territoires les moins dotés en moyens humains et/ou financiers (territoires ruraux...), une organisation peut être mise en place afin de parvenir à répondre à une copropriété sur ses besoins de travaux, en se basant sur une organisation faisant appel à d'autres structures de territoires voisins (ADIL, ECFR' voisin, ...). De la même façon, pour un conseil personnalisé sur une question particulière, le conseiller peut orienter le ménage vers les structures compétentes et identifiées ; par un exemple, vers un CAUE pour les sujets architecturaux, et/ou vers l'ADIL pour des questions juridiques. Cette orientation nécessitant une articulation bien identifiée.

A l'inverse, pour les pôles urbains, il est nécessaire que le territoire soit suffisamment doté pour pouvoir informer et conseiller les syndicats de copropriétaires.

II.2.3. Synthèse des missions des Espaces Conseil France Rénov' socle et information-conseil renforcé

Le pacte territorial, doit proposer, par l'Espace Conseil France Rénov' mis en place, une information et orientation (qualifiée de « missions socle ») :

- à l'ensemble des ménages: propriétaires occupants, propriétaires bailleurs quelles que soient leurs ressources ainsi que les syndicats de copropriétaires ;
- sur l'ensemble des thématiques du service public de la rénovation de l'habitat (SPRH): la rénovation énergétique, l'adaptation du logement au vieillissement ou au handicap, les travaux en copropriété (partie privatives, parties communes), la lutte contre l'habitat indigne ou dégradé sur les aspects techniques et financiers.

Pour la mise en œuvre de ces missions, l'Espace Conseil France Rénov' pourra :

- monter en compétence de manière progressive (visant une intégration au 1er janvier 2026 ou à l'échéance des OPAH ou PIG actuellement en vigueur) ;
- proposer une organisation adaptée en partenariat avec les structures présentes sur son territoire.

	Technique	Financier	Juridique	Social
Information				
Rénovation énergétique en logement individuel	Socle à déployer			
Propriétaires bailleurs	Socle	Socle	Information renforcée : Montée en compétence ou organisation spécifique attendue	Informations renforcées : Montée en compétence ou organisation spécifique attendue
Adaptation du logement	Socle			
Copropriété	Socle	Socle	Information renforcée : Montée en compétence ou organisation spécifique attendue	
Lutte contre l'habitat indigne ou dégradé	Socle / information renforcée			
Conseil personnalisé				
Rénovation énergétique en logement individuel	Socle			
Propriétaires bailleurs	Conseil renforcé : Montée en compétence ou organisation spécifique attendue			
Adaptation du logement	Conseil renforcé : Montée en compétence ou organisation spécifique attendue			
Copropriété	Conseil renforcé : Montée en compétence ou organisation spécifique attendue			
Lutte contre l'habitat indigne ou dégradé	Conseil renforcé : Montée en compétence ou organisation spécifique attendue			
Orienter vers les acteurs adaptés aux besoins : Socle				
Mission facultative d'appui au parcours d'amélioration de l'habitat				

II.2.4. Les missions d'appui au parcours d'amélioration de l'habitat

L'Espace Conseil France Rénov' pourra proposer de manière optionnelle aux ménages une mission d'appui au parcours en amont d'une orientation vers un AMO. L'objectif de cette mission est notamment de mieux qualifier le besoin et de s'assurer de la pertinence du projet de travaux du ménage avant l'orientation du ménage vers un AMO, ceci afin d'éviter d'engager une prestation d'AMO ne conduisant pas à la concrétisation du projet de travaux.

Le conseiller pourra se rendre à domicile du ménage ou visiter la copropriété et rencontrer le représentant du syndicat des copropriétaires le cas échéant pour faciliter la stabilisation du projet de travaux en complément de l'information et du conseil qui lui aura été apporté au cours de son parcours.

La mise en place de cette mission d'appui ne constitue pas une prestation obligatoire du volet d'action des Espaces Conseil France Rénov' dans le cadre du pacte territorial.

II.3. Volet relatif à l'accompagnement (3.3)

Les attendus de ce volet d'action sont définis par l'article 3.4 de la délibération précitée et par l'article 3.3. et la convention « volet accompagnement » des clauses types annexées.

Le présent document précise le contenu des prestations attendues.

Ce volet d'action est facultatif.

Dans le cadre du SPRH, les ménages doivent pouvoir accéder à une offre d'accompagnement multi thématiques pour la réalisation de leurs travaux, et ce, en tenant compte des spécificités locales. Ce volet d'action étant facultatif, le maître d'ouvrage du pacte territorial n'est pas tenu de déployer une offre d'accompagnement. Il peut décider de développer une offre d'accompagnement sur une ou plusieurs thématiques d'intervention.

II.3.1. Présentation des différents types de travaux faisant l'objet d'un accompagnement

Les AMO accompagnent les ménages dans la réalisation de leurs travaux, sur toutes les thématiques de rénovation de l'habitat. Cet accompagnement est réalisé par des opérateurs agréés (au titre de l'article L. 232-3 du code de l'énergie ou de l'article L. 365-3 du code de la construction et de l'habitation) ou habilités par l'Anah. Les missions d'accompagnement éligibles aux aides de l'Anah dans le cadre du pacte territorial sont les suivantes :

- l'accompagnement des ménages dans le cadre de **travaux de rénovation énergétique** dans le cadre de MonAccompagnateurRénov' (agrément au titre de l'article L. 232-3 du code de l'énergie) ;
- l'accompagnement des ménages dans le cadre de travaux liés à **l'accessibilité ou l'adaptation des logements au vieillissement ou au handicap** (agrément au titre de l'article L. 365-3 du code de la construction et de l'habitation ou habilitation de l'Anah) ;

- l'accompagnement des ménages dans le cadre de travaux de **lutte contre l'habitat indigne ou dégradé** (agrément au titre de l'article L. 365-3 du code de la construction et de l'habitation ou habilitation de l'Anah);
- l'accompagnement des syndicats de **copropriétaires** pour leurs travaux de rénovation énergétiques (hors périmètre des OPAH Copropriétés Dégradées et de Plan de Sauvegarde);
- **l'accompagnement des propriétaires bailleurs** dans le cadre de travaux de rénovation de leur bien pour développer l'offre locative.

Dans le cadre du pacte territorial, le maître d'ouvrage peut effectuer ces missions en régie ou désigner et financer un ou plusieurs opérateur(s) (agrés ou habilités) pour accompagner les particuliers sur un ou plusieurs volet(s) d'accompagnement présentés ci-dessus selon les modalités de mise en concurrence de son choix (détails et précisions en section II.3.3 ci-dessous). Le contenu des missions d'AMO pouvant faire l'objet d'un financement dans le cadre du pacte territorial est défini dans l'arrêté et ou les délibérations relatifs à chacun des domaines d'intervention de l'Anah¹.

II.3.2. Les enjeux de la mise en place du volet accompagnement par le maître d'ouvrage du pacte territorial

Proposer une offre d'accompagnement à la hauteur des objectifs d'un territoire en matière d'habitat

La mise en place du volet accompagnement du pacte territorial permet au maître d'ouvrage de décliner les objectifs des documents de planification stratégique (PLH, PCAET par exemple) et les priorités d'actions y figurant. Ainsi, le maître d'ouvrage de la convention de pacte territorial a l'opportunité d'accélérer l'intervention sur ces objectifs prioritaires en mobilisant les accompagnements pour y répondre. Les prestations d'accompagnement proposées par les opérateurs privés permettent d'apporter une offre sur l'ensemble du territoire national. Le pilotage d'un volet accompagnement par le maître d'ouvrage de la convention de pacte territorial vise à accélérer les dynamiques de rénovation et à répondre aux besoins des ménages spécifiques (par exemple grands précaires, ménages éloignés des dynamiques de rénovation) non pris en charge par l'initiative privée ou à répondre aux enjeux

-
- ¹ MonAccompagnateurRénov' : Arrêté du 21 décembre 2022 relatif à la mission d'accompagnement du service public de la performance énergétique de l'habitat
 - MaPrimeLogementDécent : Délibération du Conseil d'Administration de l'Anah n°2023-50 du 6 décembre 2023 : Conditions d'attribution et montant du complément de subvention destiné à financer les prestations d'assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMO) : Annexe 1
 - MaPrimeAdapt' : Délibération du Conseil d'Administration de l'Anah n°2023-50 du 6 décembre 2023 : Conditions d'attribution et montant de subvention destiné à financer les prestations d'assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMO) : Annexe 2
 - MaPrimeRénov' Copropriété : Délibération du Conseil d'Administration de l'Anah n°2023-46 du 6 décembre 2023 : Régime d'aides applicable aux syndicats de copropriétaires visés au 8° du I de l'article R. 321-12 du code de la construction et de l'habitation (CCH) : point 4.1.1.

d'adaptation aux contextes territoriaux (par exemple secteurs patrimoniaux, concentration d'enjeux sur un secteur, quartiers pavillonnaires).

Accompagner les ménages dans des rénovations de qualité, corrélées aux ambitions du territoire

Le maître d'ouvrage du pacte territorial peut proposer un accompagnement sans reste à charge et sans avance de frais pour des ménages ciblés, sur des thématiques et dans un périmètre géographique déterminés. Il peut ainsi choisir d'aider particulièrement certains ménages, selon ses priorités et ses besoins de politiques publiques, pour lesquels l'offre d'accompagnement proposée par le secteur privé est insuffisante au regard des enjeux territoriaux. Par exemple, selon les territoires, cet accompagnement peut cibler les ménages les plus modestes pour des travaux de rénovation énergétique, les ménages vivant dans des logements indignes ou dégradés, les ménages en situation de perte d'autonomie. Cette offre d'accompagnement permet à la collectivité de fiabiliser le parcours de ménages identifiés en partie dans le cadre de l'information-conseil ou des actions d'aller vers ou d'appui au parcours de rénovation du volet « dynamique territoriale ».

II.3.3. Mise en œuvre du volet accompagnement

L'accompagnement des ménages, sur toutes les thématiques, s'inscrit dans un marché libre et concurrentiel. Compte-tenu des enjeux et des besoins locaux, le maître d'ouvrage du pacte territorial peut choisir de renforcer cette offre locale en **proposant un accompagnement sur une ou plusieurs des thématiques citées ci-dessus via un/des opérateur(s) en utilisant le mode de contractualisation de son choix (notamment par un marché public ou une régie).**

Au regard de son étude pré-opérationnelle, des documents de planification stratégique (PLH, PCAET) et/ou de la connaissance du territoire, le maître d'ouvrage du pacte territorial peut identifier le type d'offre d'accompagnement proposée par les assistants à maîtrise d'ouvrage (AMO) du secteur privé sur son territoire. Il peut ainsi déterminer les besoins d'accompagnements complémentaires qui permettraient de répondre à l'ensemble de ses enjeux de politique publique. Sur cette base, le maître d'ouvrage du volet accompagnement peut cibler les ménages, les thématiques et les secteurs géographiques concernés par cet accompagnement et décider de prendre en charge cet accompagnement afin qu'il soit gratuit pour les ménages ciblés. Par exemple, il peut cibler un accompagnement à la rénovation énergétique des ménages les plus modestes, un accompagnement des petites copropriétés ou un accompagnement pour les travaux de lutte contre l'habitat indigne ou dégradé.

Lorsqu'une collectivité territoriale est maître d'ouvrage, pour mettre en œuvre cet accompagnement, elle peut notamment :

- sélectionner un ou plusieurs opérateur(s) par un marché public ou toute autre procédure de mise en concurrence de son choix,

- recourir à la régie (avec possibilité de recourir à un marché pour certaines missions selon les modalités prévues pour chaque AMO).

Quel que soit le mode d'intervention retenu par le maître d'ouvrage, les AMO retenus n'ont pas l'exclusivité d'intervention dans le périmètre de la convention de pacte territorial : un ménage peut choisir de passer par l'AMO de son choix.

Lorsque le maître d'ouvrage propose un accompagnement des ménages, les objectifs de ces accompagnements sont inscrits dans la convention de pacte territorial ou le cas échéant dans la convention « volet accompagnement ». Pour autant, le maître d'ouvrage est informé des accompagnements réalisés hors pacte territorial et est incité à animer le réseau d'opérateurs intervenants dans le périmètre du pacte territorial.

L'Anah finance le maître d'ouvrage (quel que soit le mode d'intervention retenu) pour l'accompagnement des ménages sur des thématiques et dans des périmètres géographiques définis dans le volet accompagnement, porté ou non dans la convention de pacte territorial ou dans la convention « volet accompagnement », par le biais d'une subvention sous forme de parts variables calculée sur la base des dossiers de demandes de subvention déposés en lien avec les objectifs fixés (cf. montants définis par la délibération 2024-34 du 9 octobre 2024).

Les missions d'accompagnement relevant du champ concurrentiel, la mise en œuvre du volet accompagnement par le maître d'ouvrage doit s'inscrire dans le respect de ce champ concurrentiel. Par ailleurs, afin de limiter le risque d'atteinte à la libre concurrence, il est préconisé de cibler l'intervention de la puissance publique sur les champs d'intervention, à sa connaissance, non couverts par l'offre privée.

En dehors du volet accompagnement du pacte territorial, le maître d'ouvrage d'un pacte territorial peut choisir de mettre en place un financement complémentaire à l'AMO.

Dans ce cas, le ménage devra avancer les frais de l'accompagnement et solliciter directement l'Anah pour l'aide à l'accompagnement et le financement complémentaire du maître d'ouvrage du pacte territorial.

Les objectifs relatifs à ce financement complémentaire ne sont pas inscrits dans la convention de pacte territorial. Le maître d'ouvrage du pacte territorial peut intégrer ce financement complémentaire dans la convention (article 5.1.2 des clauses types).

II.4. Conduite, suivi et évaluation de l'opération (6)

L'ensemble de ces volets d'action fera l'objet d'un **suivi via des indicateurs d'activité**, de qualité de service et d'enquêtes de satisfaction des ménages qui

permettront de suivre l'atteinte des objectifs inscrits dans le pacte territorial. L'Anah met à disposition un outil permettant le suivi des actions menées par le conseiller France Rénov'.

Un **bilan d'activité** est effectué annuellement et en fin d'opération et présenté en comité de pilotage stratégique, tels que définis au point 6.3.2 des clauses types.

Le maître d'ouvrage d'un pacte territorial est responsable de la mise en œuvre des **instances de pilotage** du pacte territorial (comité de pilotage stratégique et comité de pilotage techniques tels que définis au point 6.1.2 des clauses types) et participe également aux comités de pilotage et comités des partenaires mis en place au niveau régional dans le cadre de la convention de coopération et de coordination régionale le cas échéant.

Les Espaces conseil France Rénov' participent aux instances de pilotage du pacte territorial et aux comités des partenaires mis en place au niveau régional dans le cadre de la convention de coopération et de coordination régionale le cas échéant.

Les missions relatives à ce suivi seront financées dans les volets dynamique territoriale et information conseil orientation, selon des modalités qui seront définies dans l'instruction.

III. Articulation du pacte territorial avec les opérations programmées spécifiques

Les opérations programmées portant sur des champs d'intervention spécifiques, tels que la lutte contre l'habitat indigne ou dégradé ou le traitement des copropriétés en difficulté sont maintenues indépendamment de la convention de pacte territorial et encouragées afin d'intervenir sur des enjeux territoriaux ciblés et répondre à des besoins locaux identifiés.

III.1. Maintien de dispositifs d'opérations programmées pour répondre à des enjeux territoriaux ciblés (OPAH-RU, OPAH-CD, PDS) :

Le maître d'ouvrage du pacte territorial a la possibilité d'engager des opérations programmées ciblées afin de répondre à des enjeux spécifiques. Ces opérations programmées font l'objet d'une contractualisation dédiée et sont encouragées. Les champs d'intervention sont :

- le traitement des centres anciens, de l'habitat indigne ou dégradé, de la précarité énergétique, de la vacance dans le cadre des opérations programmées d'amélioration de l'habitat Renouvellement Urbain (OPAH-RU) ;
- le traitement des copropriétés en difficulté dans le cadre des opérations programmées d'amélioration de l'habitat Copropriétés dégradées (OPAH-CD) et des plans de sauvegarde (PDS).

L'opérationnalité et la spécificité de ces dispositifs impliquent une intervention multidimensionnelle (insalubrité, habitat indigne ou dégradé, copropriétés en difficulté et dégradées, lutte contre la vacance des logements, précarité énergétique...) au sein d'un périmètre plus restreint que celui de la convention de pacte territorial, à l'échelle infra-EPCI. Les conventions relatives à ces dispositifs indiquent les secteurs limités et les logements identifiés, les immeubles à traiter (rues et numéros), etc. avec à l'appui une carte représentant le périmètre d'intervention.

Le maître d'ouvrage du pacte territorial ou d'autres collectivités compétentes peuvent contractualiser avec l'Etat et l'Anah sur des dispositifs d'opérations programmées (OPAH RU, OPAH CD, PDS) notamment dans le cadre des programmes nationaux : Action Cœur de Ville, Petites Villes de Demain, Plan Initiative Copropriété, Plan Logement d'abord, plan national de lutte contre la vacance afin de s'outiller pour mettre en œuvre leurs projets et enjeux locaux.

III.2. Articulation locale entre les conventions de pacte territorial et les opérations programmées en matière d'habitat privé

Les opérations programmées spécifiques impliquent une animation particulière à destination d'un public spécifique ciblé, portée par l'opérateur :

- accompagnement technique et social, avec une ingénierie technique, juridique et financière ;
- mise en œuvre des procédures spécifiques (Opérations de Restauration Immobilière (ORI), Résorption de l'Habitat Indigne (RHI), Déclaration d'Utilité Publique (DUP), etc.) ;
- communication locale ciblée : animation, information et coordination à destination des propriétaires, copropriétaires et locataires, des milieux professionnels, coordination des acteurs, etc. ;
- suivi des objectifs quantitatifs et qualitatifs : constitution et analyse des indicateurs de résultat.

Ces missions sont actuellement définies dans les délibérations relatives aux prestations d'ingénierie et aux clauses-types d'OPAH-PIG, d'OPAH-CD et de PDS. Ces délibérations sont toujours en vigueur.

Le maître d'ouvrage du pacte territorial doit dès lors veiller à :

- l'organisation et la coordination des missions de l'opérateur du ou des dispositifs d'opérations programmées spécifiques et du (des) Espaces Conseil France Rénov' locaux ;
- la bonne identification par les Espaces Conseil France Rénov' des opérations programmées en vigueur dans leurs périmètres d'intervention, notamment pour s'assurer de la bonne continuité du parcours du ménage au moment de l'orientation vers l'accompagnement en fonction des critères définis dans les dispositifs d'opérations programmées spécifiques
- l'articulation entre la convention de pacte territorial et les opérations programmées spécifiques au sein des instances de pilotage et de gouvernance propres à chaque dispositif.

Annexe 1: Engagements vis-à-vis des ménages

Le maître d'ouvrage du pacte territorial doit veiller à la bonne disponibilité et la joignabilité des Espaces Conseil France Rénov' de son territoire.

Cela s'appuie sur la mise à disposition par le maître d'ouvrage d'un certain nombre d'informations sur l'Espace Conseil France Rénov' et ses guichets le cas échéant :

- **ses coordonnées :**
 - l'adresse postale (toutes les adresses, s'il y a différentes permanences sur le territoire) ;
 - le numéro de téléphone et l'adresse mail ;
- **ses informations d'accessibilité :**
 - dates et horaires d'ouverture (en distinguant si nécessaire et si possible les horaires pour les visites physiques sans rendez-vous et les horaires pour les appels) ;
 - une précision sur les modalités de rendez-vous (accueil physique, téléphone, email ou site internet) et de prise de rendez-vous.

Le dimensionnement de l'Espace Conseil France Rénov' et de son ou ses guichets d'information, de conseil et d'orientation, doit être adapté aux besoins du territoire.

Le maître d'ouvrage du pacte territorial doit veiller à l'accessibilité de ses Espace Conseil France Rénov' à distance ou par une permanence physique ainsi qu'à la qualité des modalités de prise de rendez-vous.

1. L'accessibilité à distance

Par le canal téléphonique :

- l'Espace Conseil France Rénov' doit mettre à disposition un **numéro non-surtaxé** (prix d'un appel local) ;
- une **permanence téléphonique** peut être tenue quand les conditions d'organisation et le nombre de conseillers présents au sein de l'Espace Conseil France Rénov' le permettent. Les horaires sont adaptés à la typologie du territoire et aux besoins du ménage ainsi qu'à la capacité en ressources de chaque Espace Conseil France Rénov'. Par exemple, pour les territoires urbains, une permanence de cinq jours par semaine est à viser ;
- le recours à un **renvoi vers une autre structure** (ADIL ou CAUE par exemple et selon l'organisation territoriale) via une mutualisation des

permanences est encouragé si l'Espace Conseil France Rénov' sollicité n'a pas l'expertise nécessaire ;

- si le maître d'ouvrage du pacte territorial souhaite le mettre en place, des **permanences** peuvent être tenues en soirée ou le week-end ;
- en cas de **non-décrochage**, les Espaces Conseil France Rénov' sont encouragés à rappeler le ménage dans un délai raisonnable (délai de rappel à préciser localement mais autant que possible viser un délai inférieur à une semaine). Un système de rappel des ménages ou des modalités de messagerie (téléphonique, mail, ...) doivent être proposés ;
- un **résumé de l'appel** est mis à disposition des conseillers qui prendront le relais du contact avec le ménage, sauf s'il s'agit d'une simple réorientation. Un outil de suivi des contacts usagers sera mis à disposition des Espaces Conseil France Rénov' par l'Anah ;
- en cas d'affluence ou hors des horaires de disponibilité téléphonique, une **messagerie vocale** informe les ménages qu'ils peuvent renouveler leur appel. Ce message indique par ailleurs explicitement les horaires d'ouverture du guichet voire, le cas échéant, les modalités de prise de rendez-vous en ligne.

Par courriel (adresse email) :

L'Espace Conseil France Rénov' doit pouvoir être contacté par exemple avec une adresse email (facilement identifiable et professionnelle) ou un formulaire de contact. Un accusé de réception du courriel informe le ménage de la bonne réception de sa demande et de la prise en charge prochaine de celle-ci. Une réponse aux courriels de demande portant sur des informations relevant des missions « socle » doit parvenir au ménage dans un délai raisonnable (à préciser localement mais autant que possible viser un délai inférieur à une semaine).

Via un site internet :

La mise à disposition et la tenue d'un site ou d'une page internet dédiée au service avec utilisation de la marque France Rénov' est encouragée. Celui-ci doit fournir *a minima* une présentation des missions du guichet, des fonctions de redirection et les informations sur les méthodes de prise de contact et les permanences.

2. L'accessibilité par une permanence physique

- **Une permanence physique doit être prévue.** Les horaires sont adaptés à la typologie du territoire et aux besoins du ménage ainsi qu'à la capacité en ressources de chaque Espace Conseil France Rénov' et de son ou ses guichets d'information, de conseil et d'orientation. Le maître d'ouvrage du pacte territorial vise à proposer une capacité d'accueil de cinq jours par semaine sur le territoire, que ce soit *via* une permanence centralisée dans

les locaux de l'Espace Conseil France Rénov', des permanences délocalisées dans d'autres points d'accueil du public (mairie, France services, locaux de structures partenaires comme l'ADIL ou le CAUE, etc.) ou un dispositif itinérant. Il veillera à communiquer et diffuser ces différentes modalités d'accueil sur ses différents supports de communication (site internet, téléphone, plaquettes, etc.). Il est recommandé que l'Espace Conseil France Rénov' et son ou ses guichets d'information, de conseil et d'orientation soient accessibles pour l'ensemble des publics, et soient donc adaptées à l'accès des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et des personnes en situation de handicap léger cognitif.

- L'Espace Conseil France Rénov', au sein de son ou ses guichets d'information, de conseil et d'orientation, doit recevoir le public dans un environnement qui garantit la **confidentialité**.

3. L'effectivité et la qualité de la prise de rendez-vous

- Le maître d'ouvrage du pacte territorial organise l'Espace Conseil France Rénov' de façon à proposer aux ménages un **rendez-vous dans un délai raisonnable** (à préciser localement mais autant que possible viser un délai inférieur à un mois) pour toutes prestations confondues (tous types de besoins et de demandes).
- La méthode de prise de rendez-vous doit répondre aux besoins des différents ménages et à leurs pratiques (physique, téléphonique, en ligne). Lorsque cela est possible, les Espace Conseil France Rénov' sont invités à développer sur leur site internet une **fonctionnalité de prise de rendez-vous**.
- L'Espace Conseil France Rénov' doit veiller à la **bonne tenue de ses plannings** de rendez-vous et, le cas échéant, à l'exactitude des rendez-vous mis à disposition en ligne.

Les agendas partagés, l'envoi de courriel ou message de confirmation et de rappel sont de bonnes pratiques à envisager pour la pratique de rendez-vous.

Annexe 2 : tableau synthétique des missions "socle" et des missions d'"information-conseil renforcé" en matière d'information et de conseil par typologie de besoin

	Missions « socle »	Missions d' « information-conseil renforcé »
Propriétaires occupants Rénovation énergétique	<ul style="list-style-type: none"> • Informer sur les aides existantes • Identifier la situation (DPE) et volonté du ménage • Orienter vers un opérateur agréé MAR' 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et orienter le ménage sur les autres besoins si nécessaires (juridiques, patrimoniaux, etc.) • Apporter des informations techniques sur les travaux de rénovation énergétique (poste clé de travaux...)
Propriétaire bailleur Toutes thématiques	<ul style="list-style-type: none"> • Informer sur les aides existantes • Identifier la situation et les caractéristiques du logement (DPE), notamment en matière de décence • Orienter vers d'autres sources d'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le propriétaire bailleur sur ses obligations et ses droits • Expliquer les conséquences d'une mise en location d'un logement non décent • Décrire les possibilités de travaux qui s'offrent aux ménages • Apporter des connaissances sur les régimes fiscaux liés à la rénovation et à la mise en location • Présenter le dispositif d'intermédiation locative • Présenter la prime sortie de vacance
Adaptation du logement au vieillissement ou au handicap Tous ménages	<ul style="list-style-type: none"> • Informer sur l'aide MaPrimeAdapt' • Identifier le type de ménage • Orienter vers l'interlocuteur adapté au besoin du demandeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter des informations techniques sur l'éligibilité à l'aide (GIR, les différents types d'accompagnement existants...) • Informer sur les autres aides aux travaux, notamment de rénovation énergétique
Copropriété Tous ménages	<ul style="list-style-type: none"> • Informer sur l'aide MaPrimeRénov' Copropriétés • Orienter vers le bon interlocuteur adapté au besoin du demandeur • 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et faire une première caractérisation de la copropriété • Apporter des informations et conseils techniques sur le fonctionnement d'une copropriété et sur les prises de décision • Apporter un conseil technique sur la rénovation des copropriétés
Lutte contre l'Habitat Indigne Tous ménages	<ul style="list-style-type: none"> • Informer sur l'aide Ma Prime Logement Décent • Orienter vers l'interlocuteur adapté au besoin du demandeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter une première caractérisation de l'état du bâti • Conseiller les postes de travaux pour résoudre la situation d'habitat indigne ou dégradé • Informer sur les réglementations relatives à l'habitat indigne

Glossaire :

Espace Conseil France Rénov': toute structure identifiée par le maître d'ouvrage du pacte territorial et assurant pour son compte les missions prévues par le pacte territorial en matière d'information, de conseil, d'orientation et d'animation territoriale. L'Espace Conseil France Rénov' peut être constitué, selon les organisations territoriales et le territoire couvert par le pacte territorial, d'un ou plusieurs guichets, en charge de l'information, du conseil et de l'orientation des ménages sur un EPCI donné. Un guichet peut être porté par une ou plusieurs structures, en régie, par voie de convention ou *via* une mise en concurrence selon les modalités de son choix.

Guichet : point d'accueil physique de proximité des ménages et des syndicats de copropriétaires proposant les missions d'information, de conseil, d'orientation et d'animation territoriale sur la rénovation de l'habitat. Un guichet est présent dans chaque EPCI. Les modalités d'organisation des guichets sont à la discrétion du maître d'ouvrage du pacte territorial (permanences délocalisées, itinérance...).

Conventions de PIG Pacte Territorial France Rénov', dite « pacte territorial » : convention conclue entre l'État, l'Anah et un maître d'ouvrage pouvant être une collectivité territoriale (EPCI ou leurs groupements ou les collectivités et leurs groupements compétents en matière d'habitat, de politique du logement et du cadre de vie) ou, à titre dérogatoire, un syndicat mixte, un syndicat de communes ou une structures mettant en œuvre les guichets prévus à l'article L. 232-2 du code de l'énergie pour la mise en œuvre et le financement du service public de rénovation de l'habitat sur son territoire.

Reconnu garant de l'environnement (RGE) : Label (certification ou qualification) accordé à des professionnels du secteur du bâtiment et des énergies renouvelables engagés dans une démarche de qualité en faveur de l'environnement. L'octroi d'aide de l'Anah pour des travaux de rénovation énergétique est conditionné à la réalisation de travaux par des entreprises disposant de ce label.

Ménage ou usager : personne physique ou morale faisant appel au service public de rénovation de l'habitat

AR-Préfecture

044-200072726-20241213-1-DE

Acte certifié exécutoire

Réception par le Préfet : 13-12-2024

Publication le 13-12-2024



Le Président,

Alain HUNAUULT

Membres titulaires en exercice : 54

L'an deux mille vingt-quatre, le douze décembre, les membres de la Communauté de Communes de Châteaubriant–Derval se sont réunis à Châteaubriant – au siège de la communauté de communes- sur convocation adressée le cinq décembre deux mille vingt-quatre et sous la Présidence de M. Alain HUNAUT.

Communes	Conseillers Communautaires	Prés.	Abs.	Exc.	Donne pouvoir à	Nom de la personne
LA CHAPELLE GLAIN	M. Matthieu HAMARD	X				
CHATEAUBRIANT	M. Alain HUNAUT	X				
	Mme Catherine CIRON	X				
	M. Georges-Henri NOMARI			X	P	Mme Catherine CIRON
	Mme Jacqueline BOMBRAY	X				
	M. Rudy BOISSEAU	X				
	Mme Claudie SONNET	X				
	M. Elias AMIOUNI	X				
	Mme Christine BOURDEL			X	P	M. Elias AMIOUNI
	M. Jean-Luc MARSOLLIER	X				
	Mme Simone GITEAU	X				
	M. Bernard GAUDIN	X				
	M. François-Xavier LE HECHO			X	P	Mme Catherine LE HÉCHO
DERVAL	M. Dominique DAVID	X				
	Mme Jacqueline LEBLAY	X				
	M. Michel HORHANT	X				
	Mme Laurence LE BIHAN	X				
ERBRAY	Mme Isabelle DUFOURD-BOUCHET	X				
	M. Jean-Noël BEAUDOIN	X				
	Mme Lucie PAUL	X				
FERCE	M. Alain LE TOLGUENEC	X				
LE GRAND AUVERNE	M. Sébastien CROSSOUARD	X				
ISSÉ	Mme Béatrice PIERRISNARD	X				
	M. Sylvain HAMON			X	P	Mme Béatrice PIERRISNARD
JANS	Mme Marie-Irène BOUIN	X				
	M. Franck DELAMARRE			X		
JUIGNE DES MOUTIERS	Mme Brigitte MAISON	X				

LOUISFERT	M. Alain GUILLOIS	X				
LUSANGER	M. Yves FROMENTIN	X				
	Mme Mireille BELLON-CHAMOT	X				
MARSAC SUR DON	M. Hervé DE TROGOFF	X				
	Mme Géraldine PINSON-LERAY	X				
LA MEILLERAYE DE BRETAGNE	Mme Marie-Pierre GUERIN	X				
	M. Jean-Yves GICQUEL			X		
MOIDON LA RIVIERE	M. Patrick GALIVEL	X				
	Mme Annette PIÉTIN			X		
MOUAIS	M. Yvan MÉNAGER	X				
NOYAL SUR BRUTZ	Mme Édith MARGUIN	X				
PETIT AUVERNE	M. Olivier POIRIER	X				
ROUGE	M. Jean-Michel DUCLOS	X				
	Mme Isabelle MICHAUX	X				
	Mme Catherine LE HECHO	X				
RUFFIGNE	Mme Anita BONNIER	X				
SAINT AUBIN DES CHATEAUX	M. Daniel RABU	X				
	Mme Marie-Paule SECHET			X	P	M. Daniel RABU
SAINT JULIEN DE VOUVANTES	M. Jean-Michel CHEVALIER		X			
SAINT VINCENT DES LANDES	M. Alain RABU	X				
	Mme Marie-Anne LAILLET	X				
SION LES MINES	M. Bruno DEBRAY			X	P	Mme Martine CHEVALIER
	Mme Martine CHEVALIER	X				
SOUDAN	M. Jean-Claude DESGUÉS	X				
	Mme Nathalie PIGRÉE	X				
SOULVACHE	M. Didier PAITIER			X		
VILLEPOT	M. Philippe DUGRAVOT			X	P	M. Alain GUILLOIS

Secrétaire de Séance : Madame Lucie PAUL

AR-Préfecture

044-200072726-20241213-1-DE

Acte certifié exécutoire

Réception par le Préfet : 13-12-2024

Publication le : 13-12-2024



Le Président,

Alain HUNAUT