



CHARTRE ESPACE CONSEIL FAIRE

1. CONTEXTE

Présenté en juillet 2017 par le Gouvernement, le Plan Climat fixe comme cap la neutralité carbone à l'horizon 2050. Pour atteindre cet objectif, la rénovation énergétique des bâtiments constitue une priorité nationale.

À l'issue d'une large période de consultation, le Gouvernement a lancé, en avril 2018, le Plan de rénovation énergétique des bâtiments : il vise à impulser un nouvel élan et ainsi accélérer et massifier les opérations de rénovation énergétique.

Des objectifs clairs ont été ré-affirmés :

- Atteindre le niveau BBC rénovation pour l'ensemble du parc d'ici à 2050 ;
- À court terme, d'ici à 2023, baisser de 15 % la consommation énergétique finale des bâtiments par rapport à 2010 ;
- Spécialement dans le secteur résidentiel, rénover 500 000 logements par an et créer les conditions de nature à éradiquer, à terme, les 7 à 8 millions de passoires thermiques ;
- Concentrer les efforts sur la lutte contre la précarité énergétique afin de rénover, en 10 ans, les 1,5 millions de passoires thermiques, soit un rythme spécifique de 150 000 rénovations par an dès 2018.

Pour créer les conditions de massification de la rénovation des bâtiments, la consultation menée auprès de l'ensemble des acteurs a révélé l'importance de porter une communication institutionnelle aux messages renouvelés, qui donne envie, et de créer une signature commune de la rénovation, qui donne confiance.

En application des engagements du Plan de rénovation énergétique des bâtiments (action 4 du Plan), les ministères de la Transition écologique et solidaire et de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et l'ADEME ont lancé en 2018 une grande campagne de communication, baptisée FAIRE, pour entraîner les Français vers la rénovation énergétique.

FAIRE est l'acronyme de **Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique**.

FAIRE est accompagné de son mot d'ordre « **Tout pour ma rénov'** » mettant en avant les bénéfices liés à la rénovation énergétique.

LE CONTEXTE LOCAL

Pour la Région Nouvelle-Aquitaine, l'efficacité énergétique des bâtiments constitue un domaine d'action prioritaire dans la lutte contre le dérèglement climatique.

Le secteur du bâtiment constitue en effet, à l'échelle régionale, le premier secteur consommateur d'énergie (41% de la consommation énergétique finale et 20% des émissions de gaz à effet de serre). Cet enjeu énergétique et climatique s'accompagne d'un enjeu social, (14% de ménages sont en situation de précarité énergétique) et d'un enjeu économique, le bâtiment représente un secteur stratégique pour la dynamique et l'attractivité des territoires, porteur d'emploi local non délocalisable.

La Région et les acteurs locaux se sont donné des objectifs ambitieux en matière d'efficacité énergétique des bâtiments, à travers notamment :

- le Schéma régional pour le développement durable et l'égalité des territoires (SRADDET), adopté par le Conseil régional le 16 décembre 2019 et approuvé par l'Etat le 27 mars 2020 ;
- le Programme régional pour l'efficacité énergétique Nouvelle-Aquitaine (PREE), adopté le 29 mai 2020 par le Conseil régional et approuvé par l'Etat le 13 novembre 2020.

Les objectifs fixés visent notamment la rénovation énergétique performante et bas carbone par an de 112 000 maisons individuelles et 3 000 logements en copropriétés.

Afin d'atteindre ces objectifs, le PREE Nouvelle-Aquitaine définit notamment trois axes stratégiques d'action :

- Réorganiser et renforcer l'action du service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) ;
- Favoriser la rénovation énergétique embarquée en mobilisant les acteurs privés ;
- Investir le champ de l'auto-rénovation accompagnée.

La réorganisation du service public local est aujourd'hui engagée pour déployer, à terme, un réseau de 50 à 60 « Plateformes de la rénovation énergétique FAIRE AVEC en Nouvelle-Aquitaine » aux moyens renforcés et aux missions renouvelées. La Région a souhaité pour cela mobiliser le Programme SARE proposé par l'Etat et son porteur pilote, l'ADEME.

LE RESEAU FAIRE

L'Etat, les collectivités territoriales et l'ADEME ont mis en place sur l'ensemble du territoire le réseau FAIRE, composé de près de 750 conseillers, présents dans près de 310 espaces conseil FAIRE, chargés d'informer et accompagner les citoyens dans la rénovation énergétique des logements. Ils constituent un des principaux leviers de mobilisation et d'accompagnement des citoyens pour que la France atteigne l'objectif de 500 000 rénovations par an inscrit dans le plan de rénovation énergétique des bâtiments.

Les espaces conseil FAIRE ont pour mission de délivrer des informations objectives, et gratuites, indépendantes, d'apporter aux ménages et aux professionnels une meilleure lisibilité des aides disponibles et de structurer une dynamique à l'échelle territoriale, permettant d'assurer la couverture totale du territoire et contribuant ainsi à la massification des travaux de rénovation énergétique.

En Nouvelle-Aquitaine, l'échelon local du SPPEH repose sur le réseau des Plateformes de la rénovation énergétique FAIRE AVEC en Nouvelle-Aquitaine. Ces Plateformes s'inscrivent dans le réseau des Espaces Conseil FAIRE national. Portées par des EPCI associés à d'autres acteurs publics ou privés, les Plateformes mobilisent l'ensemble des acteurs locaux notamment pour :

- proposer un guichet unique "Rénovation énergétique de l'habitat" : missions d'informations et de conseils à destination de tous les ménages pour rénover leurs logements et auxquelles pourront être ajoutées des missions optionnelles ;
- mettre en place une stratégie territoriale et des actions collectives ciblées pour dynamiser la rénovation énergétique sur leurs territoires, favoriser l'atteinte des objectifs régionaux tout en s'inscrivant dans les spécificités locales ;
- favoriser le développement et la qualité de l'offre des entreprises locales et mobiliser tous les acteurs privés autour de la rénovation énergétique embarquée.

Les objectifs et les actions des Plateformes en termes de rénovation énergétique s'inscrivent dans les principes et les priorités du PREE Nouvelle-Aquitaine. Elles incitent à la rénovation énergétique globale performante et bas carbone, en priorité, complète ou, à défaut, par étapes. Elles participent à la mise en œuvre des principes de bases du PREE à savoir :

- rénovations inscrites dans un parcours BBC et SNBC compatible dit « bas carbone » : priorité aux énergies renouvelables dans le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire, à la production et l'autoconsommation d'électricité renouvelable, ainsi qu'à l'utilisation de matériaux biosourcés... (Principe à minima de non dégradation de l'étiquette GES) ;
- rénovations « Hiver/Été », intégrant systématiquement le confort d'été passif et la santé des occupants (ventilation/qualité de l'air/radon) ;
- rénovations s'accompagnant d'une sensibilisation des occupants aux éco-gestes et d'une formation si nécessaire à l'usage des nouveaux équipements ;

- rénovations respectant le caractère ancien et/ou patrimonial du bâti ;
- rénovations dans une logique plus large d'amélioration de l'habitat.

La mission de service public des Plateformes est d'être un tiers de confiance qui apporte un conseil neutre, indépendant et expert en amont du projet et aux différentes étapes clés du projet, pour accompagner l'utilisateur et l'aider dans ses choix, sans pour autant se substituer au secteur concurrentiel. Elles orientent ainsi les consommateurs/maîtres d'ouvrage, en fonction de leurs besoins, vers des professionnels compétents notamment pour les actes : audits, accompagnement des ménages et suivi des travaux pour la rénovation globale, maîtrise d'œuvre.

2. LES MISSIONS DE L'ESPACE CONSEIL FAIRE

Les principales missions d'un Espace Conseil FAIRE dans le cadre d'une contractualisation SARE sont les suivantes *La liste des missions pourra être adaptée en fonction de la structure concernée (actes métiers)*

Informar les ménages sur les orientations possibles en matière de rénovation énergétique des logements

Conseiller les ménages sur les solutions adaptées à leur projet de rénovation énergétique, en prenant en compte l'ensemble des aspects du projet (financier, juridique, technique et social) en fonction des besoins du ménage, cernés par le/la conseiller(ère).

Repérer et identifier les motivations des ménages à entreprendre un projet de rénovation et les convaincre de s'engager dans un projet le plus performant possible

Orienter, si nécessaire, vers l'ensemble des structures susceptibles de permettre aux ménages de mener à bien leur projet de rénovation

Accompagner les ménages dans leur projet de réalisation de travaux de rénovation globale

Déployer le service de conseil vis-à-vis de la cible complémentaire des petits locaux tertiaires privés (TPE, commerces, bureaux, restaurants, etc. ne rentrant pas dans le champ d'application du Décret Tertiaire). L'accompagnement du petit tertiaire vise l'efficacité énergétique de leurs locaux (bâti et usages) et de leur process

Renforcer la dynamique territoriale autour de la rénovation en organisant des actions de sensibilisation, de mobilisation des professionnels et acteurs concernés par la rénovation énergétique des bâtiments sur les territoires

La description complète du contenu de ces missions, aussi appelées Actes métiers, est disponible dans le Guide des actes métiers du programme SARE accessible sur le site du Ministère de la Transition Ecologique (<https://www.ecologie.gouv.fr/service-daccompagnement-renovation-energetique-sare>)

3. LES ENGAGEMENTS DE L'ESPACE CONSEIL FAIRE

DEONTOLOGIE

Les Espaces Conseils Faire :

sont indépendants financièrement des entreprises, des bureaux d'études, des fournisseurs de matériels ou installateurs ainsi que des offreurs et distributeurs d'énergie.

s'engagent à accomplir leurs missions en toute neutralité et objectivité (c'est à dire qu'elles ne conduisent pas à privilégier un professionnel, un matériel, une marque, ou un équipement particulier).

s'engagent à délivrer gratuitement aux ménages des conseils pour les actes A1, A2 et B1 (voir guide Actes métiers)

s'engagent à repérer et lutter contre les pratiques interdites par le Code de la consommation (articles L. 121-1 à L. 122-23) pouvant être pratiquées dans le secteur de la rénovation énergétique, dans le cadre de leur activité ou informer leurs adhérents et partenaires quant aux dispositions en vigueur.

s'engage~~nt~~ à repérer et lutter contre le démarchage téléphonique et les appels frauduleux (cf. LOI no 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux)

QUALITE DE SERVICE

Les conseillers/ères qui assurent la mission de l'Espace Conseil Faire :

doivent veiller à offrir une qualité d'écoute afin d'adapter au mieux le conseil aux besoins du public. Ils ne se positionnent pas en prescripteurs mais en accompagnateur du changement.

doivent présenter les compétences adéquates (connaissances dans les domaines de la thermique du bâtiment, du droit lié à un projet de rénovation, des dispositifs de financement et des savoir-être pour conseiller les ménages) et ce pour chaque acte métier délivré. Ils doivent pour cela se former et en particulier suivre les parcours de formation développés entre autres par l'ADEME pour leur permettre d'offrir un service de qualité afin de satisfaire les attentes et les besoins des particuliers.

doivent obligatoirement saisir, sur SARENOV (ou un autre outil permettant le suivi de l'activité) les informations pour chaque demande de renseignements et chaque étape de l'accompagnement du projet.

CONFIDENTIALITE

Dans le cadre d'un programme CEE, l'identification du bénéficiaire de l'acte est obligatoire et les données nécessaires à cette identification (nom, prénom, adresse) doivent être conservées 10 ans.

Le conseiller FAIRE informe chaque personne bénéficiaire du service proposé de ses droits à la protection des données personnelles conformément aux règles de la CNIL et du Règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi que de l'utilisation qui pourra être faite des données qu'il a transmis.

Les données collectées pourront être réutilisées exclusivement à des fins de suivi, d'évaluation et de promotion du service proposé et en aucun cas à des fins commerciales.

COMMUNICATION

Pour tout support de communication, les Espaces Conseil FAIRE s'engagent à :

- suivre les recommandations de la **Charte Graphique FAIRE**
- mentionner un avertissement comprenant notamment les mentions suivantes :

« Un Espace Conseil FAIRE développe une mission d'intérêt général avec le soutien financier des collectivités partenaires visant à informer gratuitement et de manière objective sur la rénovation énergétique des logements.

Les informations et/ou conseils du Conseiller FAIRE au public sont indicatifs, non exhaustifs et fournis à partir des seuls éléments présentés / demandés par le public.

Le choix et la mise en œuvre des solutions découlant des informations et/ou des conseils présentés par un Conseiller FAIRE relèvent de la seule responsabilité du public. La responsabilité du Conseiller FAIRE et de la structure accueillant un Espace Conseil FAIRE ne pourra en aucun cas être recherchée »

- Règles locales

La Plateforme s'engage à mettre en place une communication locale coordonnée avec le niveau régional et à faire mention du soutien de la Région Nouvelle-Aquitaine dans toutes ses actions et ses supports de communication.

ORIENTATION DES MENAGES VERS DES PROFESSIONNELS

Les conseillers peuvent être amenés à orienter les maîtres d'ouvrage bénéficiaires (ménages et entreprises) et leurs représentants vers des listes de professionnels compétents :

- Pour ce qui concerne les travaux de rénovation énergétique, la liste est celle des professionnels disposant de la mention RGE.
- Pour ce qui concerne les audits énergétiques la liste est celle des professionnels disposant de la mention RGE dans le domaine des audits énergétiques et des architectes référencés dans la catégorie audit énergétique du site FAIRE.GOUV.FR.
- Pour ce qui concerne les missions de maîtrise d'œuvre, la liste est préférentiellement celle des entreprises disposant de la mention RGE en offre globale, des bureaux d'études disposant de la mention RGE dans le domaine des audits énergétiques de l'enveloppe ou des systèmes et des architectes référencés sur le site FAIRE.GOUV.FR.

Ces listes sont disponibles sur le site FAIRE.GOUV.FR

Sur décision du porteur associé, les conseillers FAIRE pourront faire la promotion d'entreprises titulaires de signes de qualité agréés par le porteur associé (sous réserve que ces entreprises soient déjà référencées sur le site FAIRE.GOUV.FR)

4. SIGNATURES

Les signataires reconnaissent et s'engagent à respecter les principes et le cadre de la mission de l'Espace Conseil Faire.

LE PORTEUR ASSOCIE :

La Région Nouvelle Aquitaine

Représentant :

Le :

Fait à :

Signature

L'ESPACE CONSEIL FAIRE :

Albret Communauté

Représentant : A. Alain LORENZELLI
Président

Le : **10 MAI 2021**

Fait à : Nérac

Signature



LOGO
PARTIE
PRENANTE
Clic droit pour
changer l'image
ou à supprimer

LOGO
PARTIE
PRENANTE
Clic droit pour
changer l'image
ou à supprimer