

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