

Benchmark des dispositifs d'accompagnement à la rénovation énergétique



01 • Présentation du Chèque
Eco-Energie Normandie

02 • Les différents acteurs

03 • Analyse

04 • Pour aller plus loin

Le Chèque Eco-Energie, quésako ?

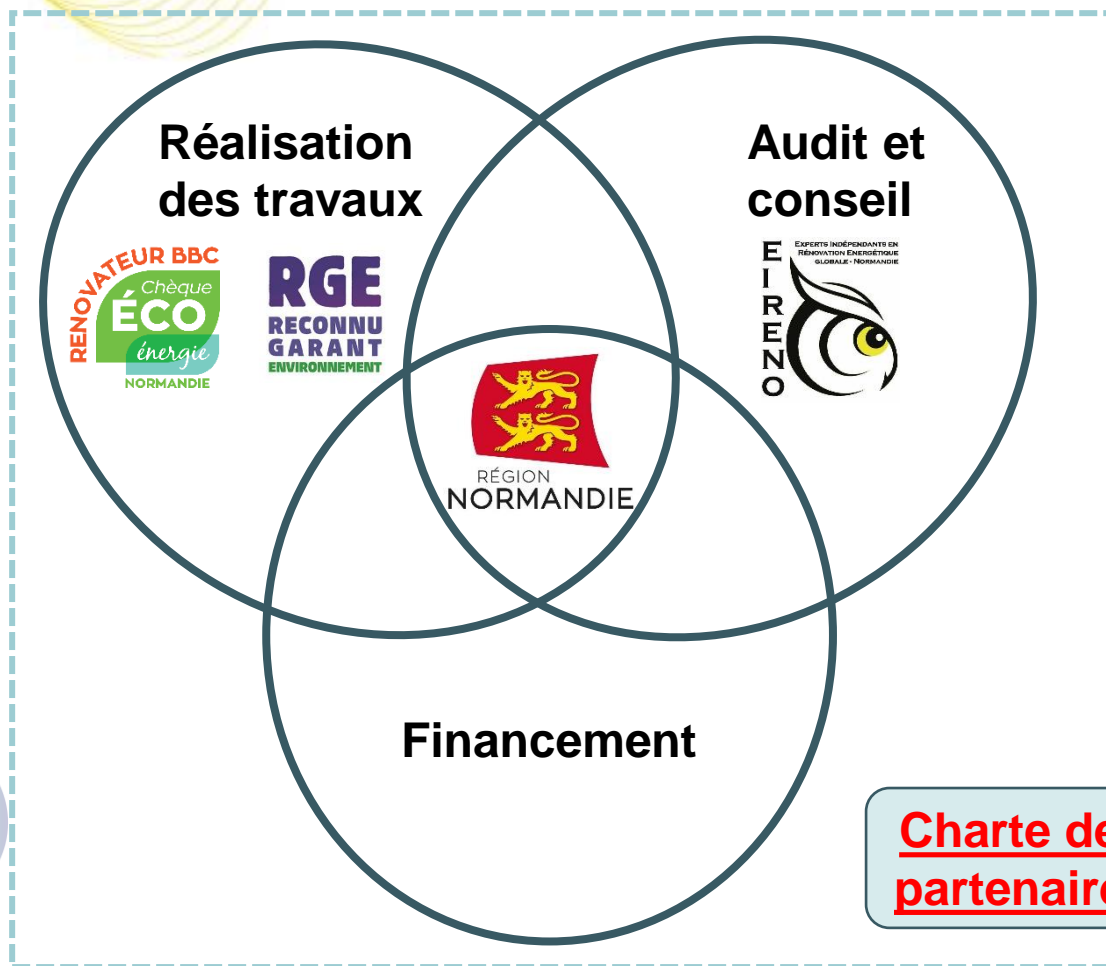
Un dispositif d'aide directe aux particuliers qui s'inscrit dans une action régionale, le plan Normandie Bâtiments Durables, de **structuration des acteurs et d'incitation à des rénovations énergétiques de qualité des logements.**



Il finance partiellement, selon les critères de la **Fiche Compatibilité BBC Normandie** :

- Un **audit énergétique**, feuille de route pour une rénovation BBC engagée globalement ou par étapes, incluant un état des lieux complet de la maison et des scénarios de rénovation compatibles avec l'atteinte du niveau BBC Rénovation
- Des **travaux de rénovation énergétique efficaces** avec une aide financière proportionnelle à la performance des travaux.

La chaîne de confiance



Articulée autour de 3 pôles **animés** par la **région Normandie** autour d'un projet de rénovation :

- Le pôle **Réalisation des travaux des travaux**
- Le pôle **Audit et conseil**
- Le pôle **Financement**

DISCOURS COMMUN auprès du particulier

Lie contractuellement l'ensemble des acteurs

Charte des partenaires

[Retour au menu](#)

Le Pôle Réalisation des travaux



- Le **Rénovateur BBC** est un professionnel conventionné avec la Région en capacité de coordonner le projet de rénovation, son intervention est obligatoire pour toute demande d'un chèque travaux « niveau 2 Rénovateur BBC » ou « BBC ».

Il peut être :

- Un **artisan RGE**
- Une **entreprise générale du bâtiment RGE**
- Un **maître d'œuvre**
- Un **architecte**

Il doit :

- Être **formé à la rénovation globale** (FEEBAT 3, RENO EXPERT, Rénovateur Energétique, PRAXIBAT)
- Respecter le **Cahier des charges Rénovateur BBC**
- Mentionner dans ses devis et factures les contrôles fin de chantier (ventilation et étanchéité à l'air), réalisés par une entreprise indépendante (voir **ICI**).

[Retour au menu](#)

Le Pôle Réalisation des travaux

Un rénovateur BBC ne peut pas être aussi Auditeur. Un club des Rénovateurs BBC existe pour la promotion et l'animation du réseau. **Les entreprises RGE qui réalisent les travaux ne sont pas liées contractuellement avec la Région.**

Cliquer [ICI](#) pour connaître l'ensemble des Rénovateurs BBC conventionnés avec la Région Normandie, ou [LA](#) pour l'ensemble des entreprises certifiées RGE disponibles sur le territoire.

[Retour au menu](#)

Le Pôle Audit et Conseil

- L'**Auditeur** est un bureau d'études conventionné avec la Région spécialisé dans la réalisation d'études préalables à la rénovation énergétique de maisons individuelles.

Il doit :

- Réaliser l'**audit énergétique de la maison** en amont des travaux
- Respecter le **Cahier des charges des Auditeurs**



L'association **EIRENO** a été créée dans le but de **mutualiser les compétences et les outils**, et de **s'entraider** pour résoudre des potentiels problèmes techniques.

Cliquer **ICI** pour voir l'ensemble des auditeurs conventionnés avec la Région Normandie.

[Retour au menu](#)

Le Pôle Audit et Conseil

- Le **conseiller Habitat & Energie** regroupe les conseillers FAIRE et les opérateurs de l'ANAH, qui accompagnent le particulier et instruisent les dossiers d'aides à la Région. Il valide également le rapport d'audit effectué par l'auditeur (voir [ICI](#)).



Le Pôle Financement

Des partenariats avec des établissements bancaires ont été établis pour **faciliter l'accès à l'éco prêt à taux zéro (Eco-PTZ)**. La **prise en compte des économies de charges dans le calcul de solvabilité** ou **l'avance du financement des travaux incluant la totalité des aides** sont deux solutions qui n'ont pas abouti. Les banques sont encore timides sur ces démarches.



BANQUE POPULAIRE
GRAND OUEST
BANQUE & ASSURANCE

Crédit Mutuel



[Retour au menu](#)

Des organismes extérieurs en aide

La Région a pour rôle de coordonner les trois pôles et d'animer la chaîne de confiance. Des acteurs extérieurs l'aide dans sa mission :

- L'association régionale **ASFOBAT Normandie**, qui œuvre pour **l'intégration des professionnels dans le dispositif et leur montée en compétence**.



- Le bureau d'études **POUGET Consultants** assure le **lien technique entre les différents acteurs du dispositif** et apporte son expertise sur le sujet de la compatibilité BBC.



- Le groupe **Up**, prestataire de la plateforme extranet **permet l'instruction des dossiers chèque éco-énergie, un accès sécurisé à la plateforme aux particuliers et à tous les acteurs du dossier**. Il a également réalisé le **[site Internet Chèque Eco-Energie de la Région Normandie](#)**.

La Charte des partenaires

Tous les acteurs du parcours de rénovation sont liés contractuellement par une **Charte des partenaires** avec des **engagements communs** aux trois pôles et des engagements propres à chacun.

La charte **formalise l'engagement de l'ensemble des partenaires de ce dispositif au service de la rénovation globale et performante de l'habitat individuel normand**. Elle met en lumière la **dimension collective du dispositif** et les facteurs de réussite en matière de coordination des interventions, pour garantir la qualité de la chaîne de confiance sur laquelle s'appuie le particulier.

Le dispositif a été **co-construit dès le début en concertation avec l'ensemble des acteurs du bâtiment et de la Région** (DREAL, ANAH, ADEME, PUCA, CSTB, Effinergie, CMA, CERC, Caisse des Dépôts, etc).

[Retour au menu](#)

Analyse

Le dispositif est transparent à toutes les étapes : tout est cartographié (là, là, là ou là), l'ensemble des documents officiels sont facilement accessibles à tous. Ces **cartographies sont mises à jour automatiquement** : lors du conventionnement pour les auditeurs et les rénovateurs BBC, lors du traitement des dossiers pour la carte des logements rénovés.

Figure:

Vue globale des Rénovateurs BBC. En zoomant, leur localisation précise apparait. On peut cliquer dessus pour avoir plus d'infos. Ce mode de cartographie a été appliqué pour trouver les rénovateurs BBC, les auditeurs, les conseillers ou encore les logements rénovés.



[Retour au menu](#)

Analyse

Le particulier peut effectuer une recherche simple pour trouver un professionnel conventionné à côté de la représentation visuelle (cartographie).

Ainsi, il n'y a pas besoin pour les conseillers FAIRE de devoir fournir une liste des professionnels, des auditeurs ou des accompagnateurs techniques. Le site permet de donner une information, de simplifier le processus en déchargeant les acteurs avec une information utile.

Leur site Internet est efficace aussi bien pour les particuliers que les professionnels.

[JE SUIS UN PROFESSIONNEL, JE SOUHAITE REJOINDRE LE RÉSEAU.](#)

JE RECHERCHE UN PROFESSIONNEL CONVENTIONNÉ :

DÉPARTEMENT ▼

EPCI ▼

RECHERCHER

RÉINITIALISER



Télécharger
le résultat de la recherche

[Retour au menu](#)

Analyse

Chacun sait ce qu'il doit faire au sein du parcours de rénovation.

La Région Normandie **a fait le choix de séparer Auditeur et Rénovateur BBC**, i.e un Auditeur ne peut pas être Rénovateur BBC, et vice-versa. Ce choix est basé sur une volonté de voir les Auditeurs se spécialiser dans les audits, les Rénovateurs BBC sur leur capacité de coordinateur. Ainsi, chacun a son rôle clairement délimité.

De plus, cette volonté de clairement définir les rôles a été renforcée par l'établissement d'une charte des partenaires, signée par l'ensemble des acteurs du dispositif. **Il y est défini les rôles et les engagements de chacun.**

[Retour au menu](#)

Analyse

Les acteurs travaillent selon un trinôme Conseiller – Auditeur – Rénovateur BBC.

Ce trinôme clairement défini permet de mieux faire circuler l'information entre les 3 portes d'entrée du particulier. Ainsi, **chacun des acteurs a le même niveau d'information**, et permet d'éviter les redites, les contradictions et facilite la confiance du particulier ainsi que la bonne avancée du projet. **L'articulation des rôles de chacun se fait de manière naturelle**, en plus de faciliter le contact entre les acteurs d'un projet. Par exemple, le rénovateur BBC assiste à la restitution du rapport d'audit, ce qui limite la perte d'informations.

Les professionnels de Normandie décrivent une situation de travail confortable, ce qui est révélateur de la qualité humaine du dispositif.

Pour aller plus loin

Un webinaire en 3 parties sur le dispositif, l'articulation du rôle des acteurs et leur complémentarité.

Pour comprendre le cadre dans lequel intervient ce benchmark, c'est ICI.

[Retour au menu](#)