

CONVENTION DE PARTENARIAT

entre

la Communauté de communes Pays d'Apt Luberon

et

l'Agence Local de la Transition Energétique

AU TITRE DU DEPLOIEMENT DU **SERVICE PUBLIC** DE LA **RENOVATION DE L'HABITAT**

ANNEE 2025

Communauté de communes
Pays d'Apt Luberon

81 avenue Frédéric Mistral - 84 400 APT
T. 04 90 04 49 70 / contact@paysapt-luberon.fr
www.paysapt-luberon.fr

COMMUNAUTÉ
DE COMMUNES

PAYS D'APT
LUBERON



IL EST CONVENU CE QUI SUIVIT.

La présente convention est établie entre :

La Communauté de Communes du Pays d'Apt Luberon, dont le siège se situe au 81 avenue Frédéric Mistral – 84400 APT

Ci-après désignée par les termes « **la CCPAL** » ou « **l'intercommunalité** »,

Représentée par Monsieur Gilles RIPERT agissant en qualité de Président.

Et :

L'Agence Locale De La Transition Energétique, dont le siège se situe 472 Traverse de Roumanille 84400 Apt,

Ci-après désignée par les termes « **ALTE** » ou « **l'Espace conseil France Rénov'** »,

Représentée par Monsieur Pierre CHENET,

Agissant en qualité de Président pour le compte de ladite association,

Ci-après désignées les « Parties ».

CADRE JURIDIQUE

VU le code général des collectivités territoriales,

VU le code de la construction et de l'habitation, notamment R. 327-1 (PIG), L. 321-1 et suivants, R. 321-1 et suivants,

VU le règlement général de l'Agence nationale de l'habitat,

VU, la délibération n°CC-2020-153 du 14 décembre 2020 relative à l'adoption du Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET) Pays d'Apt Luberon,

VU la délibération n°CC-2024-111 du 14 novembre 2024 relative à l'approbation du Programme Local de l'Habitat du Pays d'Apt Luberon,

VU la délibération n°CC-2024-142 en date du 05 décembre 2024 relative à l'engagement dans un pacte territorial pour le rénovation de l'habitat.

CONSIDERANT l'objectif stratégique n°1 du Plan Climat de la CCPAL : « Réduire les consommations d'énergie et améliorer la qualité de l'air » et en particulier l'action n°1 visant à mettre en place un service d'accompagnement à la rénovation énergétique sur le territoire.

CONSIDERANT que l'ALTE a mis en œuvre le SPRH¹ sur le territoire de l'intercommunalité entre 2021 et 2024, dans cadre d'un financement SARE²

¹ Service public de la rénovation de l'habitat

² Service d'Accompagnement à la Rénovation Energétique

CONSIDERANT que la CCPAL ne peut porter de PIG³ Pacte territorial France Rénov', mais souhaite poursuivre ses engagements en 2025 en faveur de la transition énergétique, et assurer la continuité du SPRH sur son territoire à partir du 1er janvier 2025

CONSIDERANT que l'ALTE, en tant qu'Espace Conseil France Rénov', portera un PIG Pacte territorial France Rénov' à dater du 1er janvier 2025 à l'échelle des intercommunalités demandeuses

CONSIDERANT que la présente convention de déploiement du SPRH ne produira ses effets qu'à compter de la date à laquelle l'ALTE aura effectivement pris en charge le portage du PIG Pacte territorial France Rénov', dans le cadre d'une convention avec l'ANAH⁴

CONTEXTE

Le programme national « Pacte territorial France Rénov' », piloté par l'État et mis en œuvre par l'ANAH, vise à assurer la continuité et le déploiement du Service public de la rénovation de l'habitat, ci-après désigné par l'acronyme SPRH.

Ce programme repose sur trois volets, dont deux sont rendus obligatoires à compter du 1er janvier 2025 :

- Volet 1 : Animation d'une dynamique territoriale auprès des ménages et des professionnels
- Volet 2 : Mise en place de missions d'information, de conseil et d'orientation à destination des ménages

Sur le territoire du département de Vaucluse, et dans les zones où aucune collectivité et aucun EPCI⁵ n'est en mesure de porter un « Pacte territorial France Rénov' » à partir du 1er janvier 2025, l'Agence Locale de Transition Ecologique (ALTE), en tant qu'Espace Conseil France Rénov', a été sollicitée par l'Etat pour porter un pacte territorial, dans le cadre d'une convention bipartite avec l'ANAH.

Cette solution dérogatoire et temporaire, prévue par l'ANAH, garantit la continuité du service France Rénov' sur ces territoire.

Étant dans l'impossibilité de mettre en œuvre un « Pacte territorial France Rénov' » à compter du 1er janvier 2025, la CCPAL a sollicité un partenariat avec l'ALTE afin de s'adosser à son Pacte territorial. Cet accord vise à assurer la continuité du service public de la rénovation de l'habitat (SPRH) sur le territoire de la CCPAL à partir de cette date.

C'est dans ce contexte que les Parties se sont rapprochées afin d'arrêter dans la présente convention les modalités de leur intervention.

Article 1 – Objet de la convention

³ Programme d'Intérêt Général

⁴ Agence national de l'habitat

⁵ Etablissement Public de Coopération Intercommunale (comme par exemple la Communauté de communes Pays d'Apt Luberon)

La présente convention a pour objet, d'organiser la mise en œuvre, le pilotage, et le financement des deux volets obligatoires du SPRH, cofinancé par la CCPAL d'une part, et l'ANAH d'autre part à travers le financement du PIG Pacte territorial porté par l'ALTE.

Les volets concernés :

- Volet 1 : Animation auprès des ménages et des professionnels
- Volet 2 : Missions d'information, de conseil et d'orientation à destination des ménages

Afin de mettre en œuvre ce projet, l'ALTE et la CCPAL ont dimensionné un plan d'action, détaillé en ANNEXE 2 – Plan d'action chiffré du SPRH sur le territoire de la CCPAL de la présente convention.

Ce plan d'action a été conçu pour satisfaire de manière optimale aux exigences :

a) Un service public accessible à toute la population

Le déploiement du SPRH vise à couvrir l'ensemble du territoire, « sans zone blanche » en matière d'information-conseil, à travers :

- Un dimensionnement adapté aux dynamiques territoriales, défini par l'intercommunalité, et précisé en ANNEXE 2 – Plan d'action chiffré du SPRH sur le territoire de la CCPAL de la présente convention
- La mise en place d'un ou plusieurs points d'accueil physiques à l'échelle du territoire, afin de permettre à chaque ménage et syndicat des copropriétaires, d'accéder au service public.
- Une organisation permettant d'orienter ou accompagner tous les ménages, quels que soient leurs caractéristiques, statut d'occupation, ou typologie d'habitat.

b) Une offre de service homogène et uniforme sur l'ensemble du territoire

Le SPRH 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 et en particulier la rénovation énergétique, l'adaptation du logement à la perte d'autonomie et la résorption de l'habitat indigne ou dégradé.

c) Un déploiement adapté au contexte territorial

Le déploiement du pacte territorial s'appuie sur le contexte et l'historique d'intervention publique dans le cadre du SARE – Service d'Accompagnement à la Rénovation Energétique - propre au territoire de la CCPAL.

Article 2 – Engagement des parties

Les parties conviennent de travailler en partenariat afin de renforcer la légitimité, l'efficacité et la visibilité du service public à l'échelle intercommunale.

L'ALTE s'engage à organiser et mettre en œuvre le SPRH sur le territoire de la CCPAL selon les modalités définies dans le Programme d'action détaillé les ANNEXES 1 et 2 de la présente convention.

Elle s'engage par ailleurs à :

- Informer la CCPAL de toute action menée dans le cadre de la présente convention
- Faire la promotion du SPRH, à travers le site internet <https://alte-francerenov.fr/> et les réseaux sociaux

- Faire figurer les logos de l'intercommunalité sur le site internet <https://alte-francerenov.fr/> et sur tous les documents et supports de communication du SPRH
- Effectuer le suivi quantitatif (indicateurs de réalisation et de suivi) et qualitatif (indicateurs d'impact) des avancées du dispositif, qu'elle présentera lors du Comité de pilotage annuel.
- Rédiger les relevés de décision des comités de pilotage du SPRH

L'intercommunalité s'engage à soutenir la promotion, l'organisation, la mise en œuvre et le suivi du SPRH sur son territoire, en particulier :

- Informer les habitants et publics (élus locaux, entreprises...) de son territoire avec ses moyens propres : site internet, réseaux sociaux, journal intercommunal, panneaux lumineux et publicitaires, communications spécifiques de type « nouveaux arrivants » ...
- Participer, selon ses moyens propres à la logistique des événements : repérage, réservations de la salle ou espaces publics, prêt du matériel (barnums, pupitres, tables, chaises, projecteur, écran, sonorisation...), gestion de l'installation et installation, signalétique,
- Favoriser l'articulation entre le SPRH et les autres dispositifs transversaux (ex : OPAH, FIG...)
- Attribuer la subvention à l'ALTE et solder les versements selon les modalités définies dans la présente convention

Les parties s'engagent à faire figurer le logotype « CCPAL », le logotype « ALTE avec France Rénov' », et le logotype « ANAH » sur tous les documents et supports d'information et communication, concernant ou faisant référence au SPRH durant la période de mise en œuvre de la présente convention.

Ceci implique tous les supports d'information communication susceptibles d'être utilisés tels que : dépliants, plaquettes, affiches, sites internet, réseaux sociaux, PLV ou communications presse portant sur le périmètre de la présente convention.

Article 3 – Calendrier de déploiement

Le calendrier de déploiement des missions d'information, conseil et orientation, sera le suivant, conformément aux attentes du « Guide des missions du pacte territorial France Rénov' » (ANNEXE 3 de la présente convention) :

	Technique	Financier	Juridique	Social
INFORMATION				
Rénovation énergétique en logement Individuel	Déploiement des missions socles dès le 1/01/2025			
Propriétaires bailleurs	Déploiement des missions socles dès le 1/01/2025		Information renforcée dès le 1/01/2025	
Adaptation du logement	Déploiement des missions socles dès le 1/01/2025			

Copropriété	Déploiement des missions socles dès le 1/01/2025	Information renforcée dès le 1/01/2025
Lutte contre l'habitat Indigne ou dégradé	Déploiement des missions socles dès le 1/01/2025 et organisation spécifique à mettre en place	
CONSEIL		
Rénovation énergétique en logement Individuel	Déploiement des missions socles dès le 1/01/2025	
Propriétaires bailleurs	Conseil renforcé dès le 1/01/2025	
Adaptation du logement	Conseil renforcé dès le 1/01/2025	
Copropriété	Conseil renforcé possible et organisation spécifique à mettre en place	
Lutte contre l'habitat Indigne ou dégradé	Conseil renforcé possible et organisation spécifique à mettre en place	
Orienter vers les acteurs adaptés aux besoins : Déploiement des missions socles dès le 1/01/2025		
Mission facultative d'appui au parcours d'amélioration de l'habitat Déploiement de la mission possible dès le 1/01/2025		

Des organisations spécifiques seront à mettre en place durant la première année de la convention : elles concernent les lignes d'action impliquant d'autres dispositifs tels que les OPAH, ou d'autres partenaires disposant d'une compétence particulière (exemple : ADIL pour le conseil juridique, SOLIHA pour la Lutte contre l'habitat indigne ou dégradé)

Dans ce cadre, le déploiement des missions prévu à travers la présente convention est dimensionné au regard du budget alloué par la CCPAL. Les actions prévues sont détaillées en ANNEXE 2 – Plan d'action chiffré du SPRH sur le territoire de la CCPAL de la présente convention.

Article 4 – Modalités de mise en œuvre

Les modalités de mise en œuvre du SPRH sont détaillées en ANNEXE 1 – Descriptif technique des actions du SPRH proposées par l'ALTE de la présente convention, et dimensionnées en ANNEXE 2 – Plan d'action chiffré du SPRH sur le territoire de la CCPAL de la présente convention.

La mise en œuvre du service sera héritée du fonctionnement du SARE (typologie des services rendus) et respectera le principe de continuité du service public. C'est-à-dire que le service d'information et conseil du SPRH sera rendu du 1er janvier au 31 décembre 2025, jours ouvrés, selon les horaires d'ouverture de l'ALTE en semaine du lundi au vendredi.

Article 5 – Pilotage et suivi du SPRH

Le pilotage et le suivi du SPRH est financé dans le cadre de la présente convention.

a) Comité de pilotage SPRH – CCPAL

Le pilotage du SPRH se fait à l'échelle de la CCPAL, en ce qui concerne les actions déployées sur l'intercommunalité. Il se réunit une fois par an au cours du 1er trimestre.

Les membres du Comité de pilotage SPRH – CCPAL sont :

- Un élu représentant l'intercommunalité
- Un technicien de l'intercommunalité
- Un technicien de l'ALTE
- Tout autre partenaire que les parties jugeraient utile d'impliquer.

Les réunions annuelles visent à :

- Piloter l'exécution de la présente convention
- Assurer le déploiement d'un SPRH adapté aux enjeux territoriaux.
- Prioriser les actions et définir les publics prioritaires si besoin
- Définir les critères à respecter pour la mise en œuvre des actions facultatives de diagnostic et conseil renforcé
- Suivre les indicateurs de réalisation, de suivi et d'impact

b) Suivi technique tout au long de l'année

Afin d'assurer une coordination optimale du déploiement du SPRH, les techniciens de la CCPAL et de l'ALTE échangent régulièrement tout au long de l'année. Ces échanges permettent d'ajuster en continu la stratégie de mise en œuvre, en particulier en ce qui concerne la hiérarchisation des actions, l'identification des publics prioritaires, la révision des critères d'éligibilité des actions facultatives, la planification des événements.

c) Comité de pilotage et comité des partenaires régionaux

L'ALTE, en tant qu'Espace Conseil France Rénov', doit participer aux comités de pilotage et comités des partenaires mis en place au niveau régional dans le cadre de la convention PIG Pacte territorial France Rénov' signée entre l'ALTE et l'ANAH.

Article 6 – Modalités de suivi

Le suivi de projet est basé sur différents indicateurs clés que les parties conviennent de suivre, sur demande de l'intercommunalité.

Indicateurs de réalisation (*)

Ces indicateurs permettent de mesurer l'avancement des actions prévues dans le Pacte :

- Nombre d'animations et de contacts par type d'animation
- Nombre de permanences physiques et de contacts par permanence
- Nombre d'utilisateurs :
 - Informés
 - Réorientés
 - Conseillés

- Ayant bénéficié d'une visite de conseil renforcé (facultatif)
- Ayant bénéficié d'un diagnostic préalable (facultatif)
- Nombre de porteurs de projet ayant :
 - Déposé un dossier de demande d'aide à l'ANAH
 - Réalisé des travaux et ayant bénéficié d'une aide de l'ANAH

Indicateurs de suivi (*)

Ces indicateurs permettent de suivre l'évolution des actions dans le temps et d'identifier les éventuels ajustements à apporter

- Origine des demandes d'information conseil
- Satisfaction des bénéficiaires
- Nombre de travaux de rénovation réalisés par type (énergie, autonomie, insalubrité, copro) pour les travaux aidés par l'Anah
- Montant des travaux réalisés par type (énergie, autonomie, insalubrité, copro)
- Montant des aides versées, par type de projet et par catégorie de ressources des ménages.
- Coût moyen des travaux par logement rénové pour les travaux aidés par l'Anah
- Nombre de professionnels qualifiés RGE sur le territoire

Indicateurs d'impact (*)

Ces indicateurs permettent de mesurer les effets à long terme du projet :

- Réduction de la consommation énergétique des logements
- Réduction des émissions de gaz à effet de serre
- Création ou maintien d'emplois dans le secteur de la rénovation

Leur analyse par l'ALTE permettra l'évaluation continue des résultats du programme et sera présentée aux comités de pilotage.

() Sous réserve de l'obtention des données dans le cadre :*

- de l'outil CONSEIL RENOV de l'ANAH permettant le suivi des actions menées par le conseiller France Rénov'

- d'une convention à signer entre l'ALTE ou la CCPAL, et la Direction Départementale des territoires

Article 7 – Modalités de financement des missions

a) Montant de la subvention de la CCPAL

Pour l'exécution des missions et des engagements objets de la présente convention, les modalités de financement de ces missions sont les suivantes :

- La CCPAL finance à l'ALTE 50% d'un plafond annuel de dépense éligibles dans le cadre d'une subvention. Ces dépenses ne pourront excéder 80 000,00 €, sauf accord contraire de la CCPAL et de l'ALTE. Selon la définition de l'ANAH, les dépenses éligibles sont les dépenses chargées et environnées, directement liées à la mise en œuvre du SPRH sur le territoire de la CCPAL. Cela porte la participation de la CCPAL à hauteur de 40 000€ maximum.
- L'ALTE mobilise le cofinancement de 50% du plafond de dépenses éligibles auprès de l'ANAH, dans le cadre de la convention PIG Pacte territorial France Rénov' signée entre l'ALTE et l'ANAH.

b) Modalités de versements

Chaque année, la part de l'intercommunalité prévue pour financer le SPRH sera versée à l'ALTE selon les modalités suivantes : :

- **Un acompte** de 50% du montant global de la subvention allouée par la CCPAL pour l'année N, soit un versement de 20 000 €, sera versé à la signature de la présente convention, ou à la date anniversaire de cette signature.

Le solde de la subvention de l'année N sera versé au premier trimestre de l'année N+1 sur présentation :

- D'un état récapitulatif des dépenses, intégrant la part de dépenses chargées environnées dédiées à la mise en œuvre du SPRH auprès de la population de la CCPAL
- D'un rapport final d'activité faisant état :
 - Des résultats quantitatifs du programme d'actions
 - Des résultats qualitatifs du programme d'actions

c) Remboursement en cas de trop perçu

Le montant de la subvention allouée par la CCPAL pour l'année N ne pourra excéder 50% du montant des dépenses chargées environnées de l'année N.

Dans le cadre d'un éventuel versement de trop perçu pour l'année N, le remboursement par l'ALTE à la CCPAL se fera sur présentation de l'Etat récapitulatif des dépenses de l'année N.

Article 8 – Durée de la convention et résiliation

La présente convention d'objectifs est conclue pour une durée d'un an à dater du 1^{er} janvier 2025.

Elle prendra fin à l'extinction des obligations de paiement qui lui sont inhérentes.

La Convention peut être résiliée à chaque date anniversaire par l'une ou l'autre des Parties moyennant le respect d'un préavis de six (6) mois, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie.

Article 9 - Modification

Toute modification de la Convention fera l'objet d'un avenant dûment signé par les Parties. Les Parties conviennent également de manière expresse qu'en cas de modification des textes législatifs ou réglementaires rendant inapplicables les dispositions de la Convention, elles se rencontreront à l'initiative de la Partie la plus diligente pour en étudier les adaptations nécessaires.

Article 10 – Données à caractère personnel

Les deux parties s'engagent à gérer leurs échanges d'informations dans le respect de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Article 11 – Loi applicable et litiges

La Convention est régie par le droit français.

Les Parties conviennent de rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait survenir dans le cadre de l'interprétation ou de l'exécution de la Convention.

À défaut d'un règlement amiable, tout litige sera soumis à la juridiction compétente.

Article 12 – Liste des annexes de la présente convention

Les annexes ci-dessous constituent une partie intégrante de la présente convention :

- ANNEXE 1 – Descriptif technique des actions du SPRH proposées par l'ALTE
- ANNEXE 2 – Plan d'action chiffré du SPRH sur le territoire de la CCPAL
- ANNEXE 3 - Guide des missions du Pacte territorial (ANAH)

Fait en deux exemplaires à Apt le / /

Signatures :

Pour la CCPAL

Le Président

Monsieur Gilles RIPERT

Pour l'ALTE

Le Président

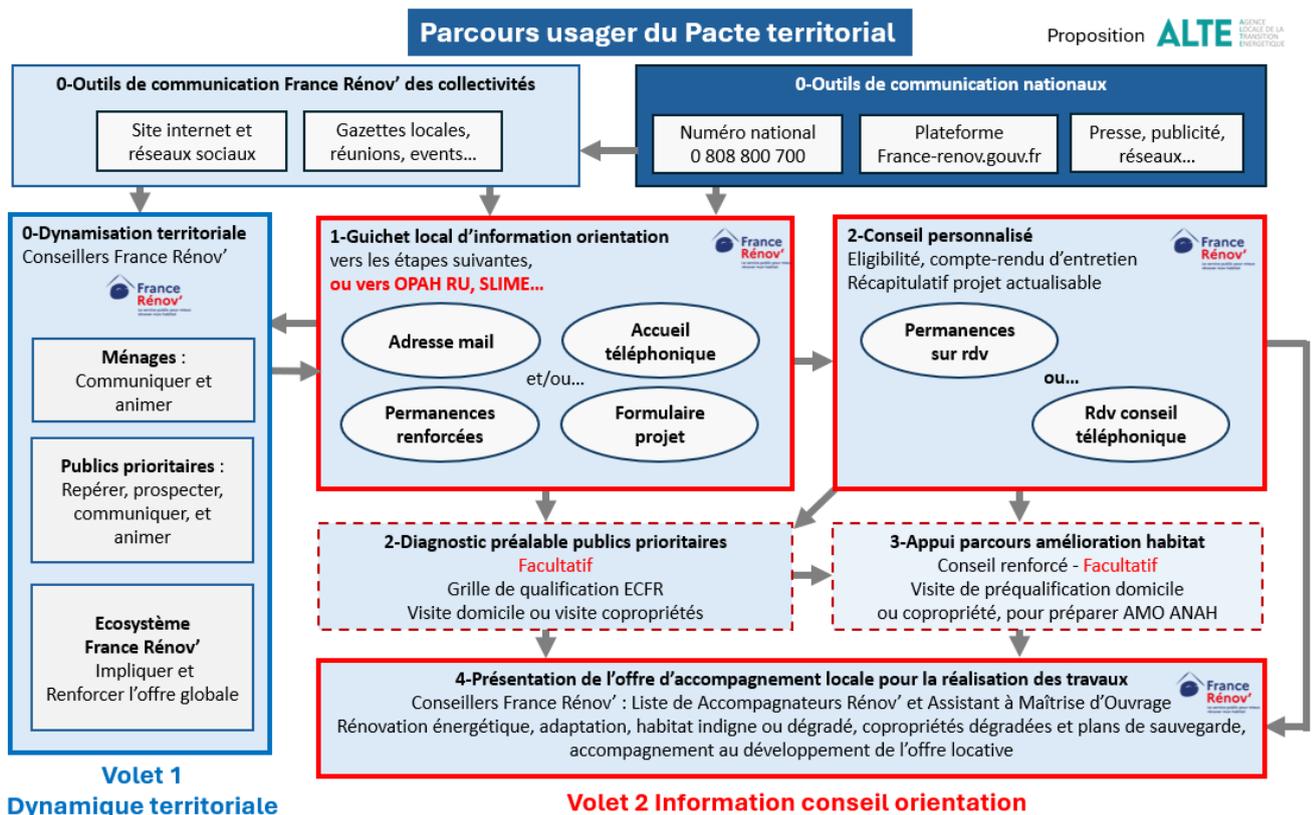
Monsieur Pierre CHENET

Annexe 1 – Descriptif technique des actions du SPRH proposées par l'ALTE

1. Parcours usager

a) Schéma du parcours usager

Le parcours usagers du pacte territorial doit permettre un accès simplifié et unifié à l'information et à l'accompagnement dans le cadre d'un Guichet unique.



Critères pour l'orientation des publics prioritaires

La notion de « public prioritaire » est définie et critérisée par le territoire de projet, si ce dernier le souhaite.

En effet, lors de leur première prise en charge par le guichet local d'information orientation, les publics prioritaires peuvent être orientés vers les étapes "2-Diagnostic préalable".

La définition des critères se fait en comité de pilotage.

2. Dynamique territoriale de mobilisation des publics cibles

a) Mobilisation des ménages

Les actions proposées par l'ALTE sur la période 2025-2027 sont présentées ci-après. Seules les actions retenues par l'intercommunalité seront mises en œuvre : les actions retenues sont détaillées dans le *Chapitre II Chiffrage du projet* de la présente annexe.

Communication

- **Site internet** dédié <https://alte-francerenov.fr/> permettant une mise en relation rapide et directe des internautes
- **Campagne d'affichage** dans les Mairies et Espaces France Services : visuels simples et percutants pour rappeler les avantages de "France Rénov'" et inciter les ménages et les publics prioritaires à se renseigner.

Animation

- **Stands de l'ECFR** lors des manifestations locales stratégiques : installer des stands lors des fêtes locales, des marchés, ou des salons de l'habitat pour sensibiliser les habitants.
- **Réunions d'information** sur les aides financières à la rénovation énergétique et l'adaptation du logement (possibilité d'hybridation physique/numérique)
- **Balades thermiques**
- **Réunions d'information de quartiers** : présenter les avantages de la rénovation énergétique et de l'adaptation du logement, dans le cadre d'une réunion organisée par l'ALTE, ciblée sur les habitants d'un quartier ou d'une commune
- **Intervention lors de réunions extérieures** : présenter les avantages de la rénovation énergétique, à travers une intervention lors d'une réunion publique ciblée sur les habitants d'un quartier à rénover prioritairement. La réunion est organisée par le territoire de projet, un espace France Service, un partenaire...

b) Mobilisation des publics prioritaires, « Aller-vers »

Leur mobilisation est réalisée en interaction avec les dispositifs et acteurs de l'écosystème territorial en place : Espaces France Services, travailleurs sociaux, animateurs d'OPAH-RU, opérateurs ANAH, accompagnateurs Rénov'...

Les actions proposées sur la période 2025-2027 à l'échelle du Territoire de projet sont les suivantes :

Repérer et prospecter

- **Organiser la chaîne de détection des publics prioritaires**, à travers la mobilisation et l'implication permanente de ces prescripteurs. Mettre en place un process de signalement des situations de danger aux autorités adaptées

Animer de manière renforcée

- **Organiser des permanences renforcées sur zones**, visant à informer puis mobiliser les usagers prioritaires autour de projets de rénovation et d'adaptation.
- **Intervention lors de réunions extérieures** : présenter les avantages de la rénovation énergétique et de l'adaptation du logement, à travers une intervention ponctuelle lors d'une réunion de publics prioritaires. La réunion est organisée par le territoire de projet, un centre social, un espace France Service, un partenaire...
- **Mettre en place un planning annuel de réunions d'information préventive** en articulation avec les acteurs du secteur social ou médico-social, et les AMO partenaires en charge de l'animation.

c) Mobilisation des professionnels

Les acteurs de l'écosystème France Rénov' du Territoire de projet, doivent interagir, se compléter et collaborer pour atteindre un objectif commun : le développement et la réussite des projets de rénovation et/ou adaptation du logement.

Cet écosystème France Rénov' est composé des acteurs suivants :

- Espaces France Services
- Associations
- Assistants à maîtrise d'ouvrage agréés par l'Etat
- Entreprises du secteur de la rénovation
- Professionnels du secteur social et médico-social
- Fournisseurs de matériaux
- Agents immobiliers et syndics
- Banques et société de préfinancement
- Chambres consulaires et organismes professionnels

Les actions proposées par l'ALTE sur la période 2025-2027 sont les suivantes :

Impliquer l'écosystème dans la promotion de France Rénov'

- **Rédiger des supports de communication** (site internet, réseaux sociaux, terrain...)
- **Sensibiliser les professionnels par « l'aller-vers »**, à travers des interventions dans des réunions de réseaux organisées par le territoire de projet, les fédérations, chambres consulaires... sur les enjeux suivants :
 - Mobilisation des aides financières nationales et locales, RGE, réglementation, pertinence de la rénovation globale et performante
 - Organisation locale du parcours des ménages

Renforcer l'offre globale de manière quantitative et qualitative

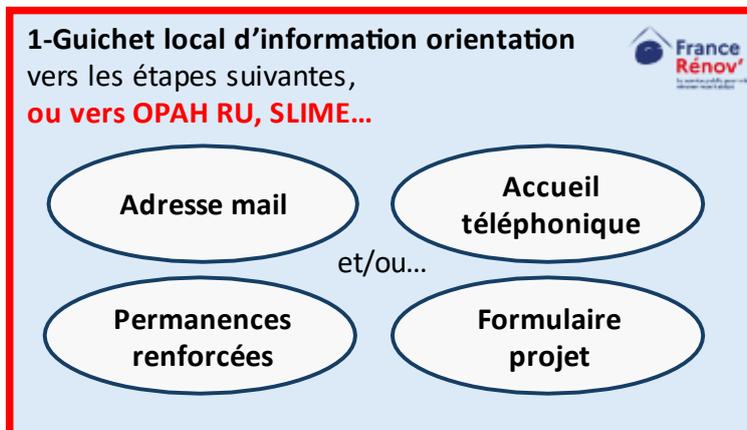
- **Animer des « Comités d'échanges »** avec les acteurs de l'écosystème, afin de
 - Mettre à plat des difficultés rencontrées
 - Proposer des solutions impactantes/collectives

3. Missions d'information, de conseil et d'orientation

a) Information et orientation

Le parcours usager comporte **quatre actions d'information et orientation** constituant les premières portes d'entrée Guichet unique.

Zoom sur le Guichet unique d'information orientation du Parcours usager :



Ce guichet unique apporte dans un délai court une première réponse au ménage, sur les aspects technique, financier, juridique, social, que ce soit **à travers l'expertise des conseillers France Rénov' de l'ALTE, ou la mise en réseau avec les opérateurs des dispositifs complémentaires : OPAH RU, SLIME...**

Les actions proposées par l'ALTE sur la période 2025-2027 sont les suivantes :

Accueil téléphonique

Le service d'accueil téléphonique mis en place depuis 2021 est assuré par une équipe de téléconseil salariée de l'ALTE. Il répond en temps réel aux appels des usagers **du lundi au vendredi de 9h30 – 12h30 et de 13h30 – 16h30**, et permet :

- D'apporter les premières informations aux ménages, en lien avec son projet
- De l'orienter vers un dispositif opérationnel si besoin (OPAH RU, SLIME...)
- De convenir d'un rdv de conseil personnalisé ou d'un diagnostic préalable si besoin
- De remplir ou actualiser le formulaire numérique de suivi du projet

Formulaire projet

Un formulaire numérique permet de récupérer les informations concernant projet, et constitue une première étape de diagnostic sociotechnique. Les demandes peuvent alors être priorisées et prises en charge rapidement à travers une réponse adaptée à chaque situation : rendez-vous physique ou téléphonique, diagnostic préalable, courriel d'informations personnalisées...

Adresse électronique infoenergie@alte-provence.org

L'adresse électronique dédiée au service d'information conseil est référencée sur la plupart des sites nationaux et locaux du Territoire de projet. Elle est également présente sur les réseaux sociaux, contribuant à canaliser les usagers vers le guichet unique.

Les demandes d'usagers y sont traitées dans un délai moyen de 48h, et sur la base du formulaire numérique de suivi du projet complété :

- D'apporter les premières réponses attendues par le ménage
- De convenir d'un rdv, lorsque la situation du ménage ou le projet le nécessite, dans le cadre des permanences locales ou du conseil

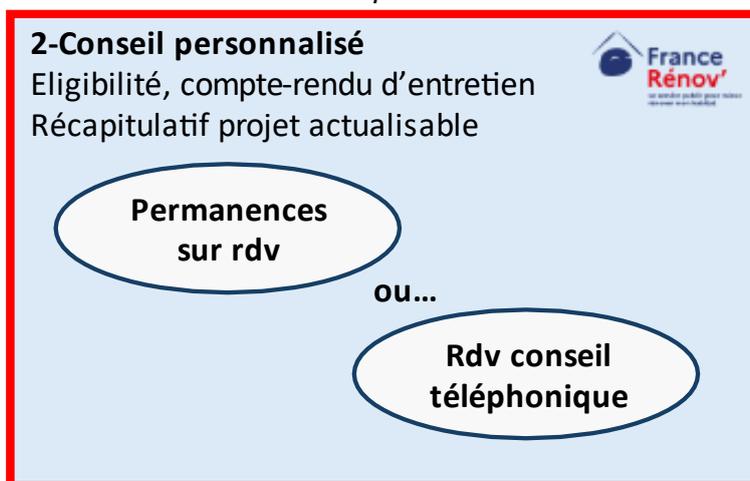
Permanences renforcées

Les permanences renforcées sont un moyen de mobilisation des publics prioritaires⁶ mais également d'information orientation. Elles sont organisées sans rdv, prennent appui sur la chaîne de détection-orientation des publics cibles. Elles apportent à l'utilisateur une première information et orientation.

b) Conseil personnalisé

Les conseils personnalisés apportés par les conseillers France Rénov' de l'ALTE sont neutres, gratuits, qualitatifs et adaptés aux besoins du ménage. Ces conseils sont proposés lors des permanences locales régulières sur le Territoire de projet, ou dans le cadre de rendez-vous conseil téléphoniques.

Zoom sur les actions de Conseil personnalisé du Parcours usager :



Les actions proposées par l'ALTE sur la période 2025-2027 sont donc les suivantes :

Permanences conseil sur rdv

Ces permanences sont organisées afin de **couvrir au mieux le Territoire de projet**, et se tiennent habituellement dans les Maisons France Services, les Mairies, les Centres sociaux ou tout autre site en adéquation avec l'objectif de couverture du territoire.

Un planning prévisionnel des permanences est construit chaque année, en collaboration avec le territoire de projet.

Les rendez-vous permettent à l'utilisateur d'obtenir des conseils personnalisés sur :

- Les étapes du projet
- Le parcours usager et l'écosystème France Rénov' / Mon Accompagnateur Rénov' / MaPrimeAdapt'...
- Les questions techniques, environnementales et économiques, juridiques...
- Les professionnels qualifiés

Au-delà de ces missions, les conseillers sensibilisent de manière préventive et accompagnent les ménages en cas de difficulté ou de suspicion de fraude durant le parcours travaux (manquements aux prestations d'accompagnement, entreprises RGE soupçonnées d'être frauduleuses...). En cela le service proposé par l'ALTE est un garde-fou contre les abus et les pratiques pouvant déboucher sur des situations critiques.

⁶ Voir ci-dessus Chapitre 1, b

Rdv de conseil téléphonique

Un rendez-vous de conseil téléphonique a la même fonction que la permanence conseil sur rdv délocalisé.

Le coût de revient d'un rdv téléphonique est moindre, donc intéressant pour démultiplier le nombre de ménages conseillés. Voici les situations où un rendez-vous téléphonique peut être pertinent :

- Si le ménage souhaite simplement obtenir des informations sur les aides financières disponibles, les différentes étapes du parcours de rénovation ou les entreprises qualifiées
- Pour des questions simples liées à l'isolation, au chauffage ou à la ventilation

Compétences et expertise de l'ALTE

Le conseil personnalisé nécessite une expertise accrue sur l'ensemble des thématiques. Outre le conseil personnalisé déjà présent en matière de rénovation énergétique en tant qu'ECFR depuis 4 ans, les salariés de l'ALTE ont bénéficié d'une montée en compétences sur la thématique de l'adaptation du logement.

c) Présentation de l'offre d'accompagnement

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.

Zoom sur la présentation de l'offre d'accompagnement du Parcours usager :

4-Présentation de l'offre d'accompagnement locale pour la réalisation des travaux
Conseillers France Rénov' : Liste de Accompagnateurs Rénov' et Assistant à Maîtrise d'Ouvrage
Rénovation énergétique, adaptation, habitat indigne ou dégradé, copropriétés dégradées et plans de sauvegarde, accompagnement au développement de l'offre locative

Les Assistants à Maîtrise d'Ouvrage (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 (article L. 232-3 du code de l'énergie ou 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 aux **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** (habilitation de l'Anah ou agrément au titre de l'article L. 365-3 du code de la construction et de l'habitation)
- L'accompagnement des ménages dans le cadre de travaux de **lutte contre l'habitat indigne ou dégradé** (habilitation de l'Anah ou agrément au titre de l'article L. 365-3 du code de la construction et de l'habitation)
- L'accompagnement des **copropriétés** pour leurs travaux de rénovation énergétiques (hors périmètre des OPAH Copropriétés Dégradées et Plans de Sauvegarde)
- **L'accompagnement des propriétaires bailleurs** à la rénovation de leur bien pour développer l'offre locative

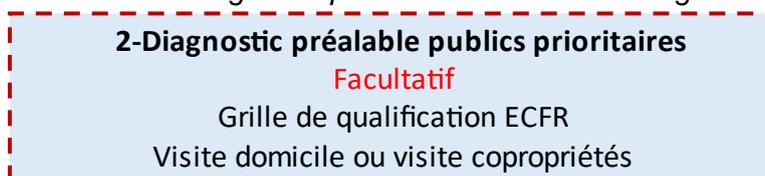
La liste des accompagnateurs est transmise par les Conseillers France Rénov' de l'ALTE en toute neutralité aux usagers, en fonction de leur situation, et si possible dès l'étape de conseil.

Une attestation est si possible signée par l'utilisateur afin de garantir qu'il a bien reçu cette liste, qu'il est en mesure de la consulter, et qu'il a été informé par le conseiller de l'ALTE de sa liberté de choisir un assistant à maîtrise d'ouvrage.

4. Diagnostic préalable pour les publics prioritaires

Cette action facultative de diagnostic préalable permet d'identifier les besoins spécifiques des ménages prioritaires et de les orienter vers un accompagnement adapté pour améliorer leurs conditions de vie et réduire leur précarité énergétique. L'approche prend en compte les aspects sociaux, économiques, énergétiques et sanitaires.

Zoom sur Diagnostic préalable du Parcours usager :



Le diagnostic est réalisé dans le cadre d'une visite à domicile permettant :

1. La collecte de données
 - Situation sociale et économique du ménage (revenus, composition, etc.).
 - Caractéristiques du logement (âge, surface, équipements, etc.).
 - Consommation énergétique (factures, équipements de chauffage, etc.).
 - État sanitaire du logement (humidité, moisissures, etc.).
2. La réalisation d'évaluations spécifiques
 - Évaluation de l'autonomie : Si une situation d'absence ou de perte d'autonomie est suspectée
 - Évaluation socio-économique : Si une situation de précarité est identifiée
 - Évaluation énergétique : Si un besoin de rénovation énergétique est présumé
 - Évaluation de l'insalubrité : Si le logement présente des signes d'insalubrité
 - Analyse des impayés : Si des difficultés financières sont signalées

A l'issue du diagnostic, le rapport est transmis à l'utilisateur, et si besoin aux autorités concernées.

Le ménage est ensuite orienté en fonction de la situation, vers :

- Un conseil personnalisé
- Un conseil renforcé (appui au parcours d'amélioration de l'habitat)
- La liste des opérateurs ANAH spécialisés sur la problématique de l'utilisateur

5. Appui au parcours de l'amélioration de l'habitat - Conseil renforcé

Cette action facultative d'appui au parcours de l'amélioration de l'habitat, ou conseil renforcé, est réalisée dans le cadre d'une visite sur site.

Zoom sur l'appui au parcours d'amélioration de l'habitat du Parcours usager :

3-Appui parcours amélioration habitat

Conseil renforcé - **Facultatif**

Visite de préqualification domicile
ou copropriété, pour préparer AMO ANAH

Le conseiller France Rénov' de l'ALTE se rend au domicile du ménage, ou visite la copropriété et rencontre le syndicat de copropriétaires le cas échéant, pour faciliter la stabilisation du projet de travaux en complément de l'information et du conseil qui lui auront été apportés précédemment.

Il s'agit d'apporter un conseil renforcé en amont d'une orientation, **afin d'éviter au maximum l'orientation vers un AMO⁷ ne conduisant pas à un projet de travaux** :

1. La prise de mesure et d'information concernant le/les logements, la copropriété
2. La définition du besoin de travaux :
 - Préqualification de la situation du logement
 - Identification des travaux prioritaires en fonction des besoins du ménage et des contraintes techniques du logement
 - Scénarios envisageables
3. Remise d'un rapport à l'utilisateur

⁷ Assistant à maîtrise d'ouvrage Mon Accompagnateur Rénov', MaPrimeRénov' Copropriété, MaPrimeAdapt'...

Annexe 2 – Plan d’actions chiffré du SPRH sur le territoire de la CCPAL (prévisionnel)

ACTIONS PREVISIONNELLES SPRH PAR ANNEE	Nb /an	Etp prod	Tw/an heures	Coût annuel €HT
Total projet		1,03	1 445,55	80 005 €
1. Dynamique territoriale de mobilisation des publics cibles		0,12	161,84	10 761 €
a) Mobilisation des ménages		0,08	117,50	8 258 €
Site internet	1	0,01	7,00	450 €
Campagne d’affichage ciblée - (Nombre de salariés sur une journée)	2	0,01	18,00	964 €
Stands de l’ECFR	1	0,01	19,00	2 631 €
Réunions d’information	-	-	-	- €
Balades thermiques	-	-	-	- €
Forum	-	-	-	- €
Réunions d’information de quartiers	3	0,05	73,50	4 213 €
Intervention lors de réunions extérieures	-	-	-	- €
b) Mobilisation des publics prioritaires - « Aller-vers »		0,02	34,05	1 859 €
Organiser la chaîne de détection des publics prioritaires	-	-	-	- €
Permanences renforcées	3	0,02	27,49	1 472 €
Intervention lors de réunions extérieures	2	0,00	6,57	387 €
Mettre en place un planning annuel de réunions d’information préventive	-	-	-	- €
c) Mobilisation des professionnels		0,01	3,28	643 €
Rédiger des supports de communication	2	0,01	7,00	450 €
Sensibiliser les professionnels par « l’aller-vers »	1	0,00	3,28	193 €
Renforcer l’offre globale	-	-	-	- €
2. Information, conseil et orientation		0,69	965,388	51 717 €
a) Information et d’orientation		0,14	191,89	10 280 €
Accueil téléphonique	370	0,09	129,92	6 960 €
Formulaire projet				
Adresse mail infoenergie@alte-provence.org				
Adresse mail infoenergie@alte-provence.org		0,04	61,98	3 320 €
b) Conseil personnalisé		0,53	745,50	39 937 €
Permanences conseil sur rdv (nbre de permanences)	30	0,20	274,86	14 725 €
Rdv de conseil téléphonique (nombre de conseils)	243	0,34	470,64	25 213 €
c) Présentation de l’offre d’accompagnement		0,02	28,00	1 500 €
Transmissions liste des accompagnateurs	200	0,01	20,00	1 071 €
Signature attestations	20	0,01	8,00	429 €
3. Diagnostic préalable publics prioritaires - avec visite		0,09	120,90	6 477 €
Collecte de données au téléphone	1	0,00	1,40	75 €
Collecte de données lors d’une VAD	29	0,07	101,50	5 438 €
Evaluations spécifique autonomie	30	0,00	6,00	321 €
Rapport	30	0,01	9,00	482 €
Orientation ménage	30	0,00	3,00	161 €
4. Conseil renforcé - avec visite		0,11	153,23	8 208 €
La prise de mesure et d’informations	20	0,02	30,65	1 642 €
La définition du besoin de travaux et scénarios	20	0,03	45,97	2 463 €
Rapport	20	0,05	65,67	3 518 €
Orientation	20	0,01	10,94	586 €
5 Pilotage intercommunal et régional de l’opération		0,03	44,20	2 841 €
Participation aux comités de pilotage régionaux	3	0,01	8,10	521 €
Participation aux comités des partenaires régionaux	3	0,01	8,10	521 €
Construction des indicateurs et bilan	1	0,01	14,00	900 €
Animation du comité de pilotage EPCI	1	0,01	14,00	900 €

Ce plan d’action propose des actions prévisionnelles dans le cadre de la mise en œuvre du SPRH, ainsi qu’une prévision de coût de revient pour une année de mise en œuvre. Il doit être adapté en fonction de la demande, des besoins du territoire. Ce travail d’adaptation est effectué dans le cadre des comités de pilotage et travaux et du suivi technique, à l’échelle de chaque collectivité adhérente au projet.

Annexe 3 – Guide des missions du Pacte Territorial France Rénov'

**Communauté de communes
Pays d'Apt Luberon**

81 avenue Frédéric Mistral - 84 400 APT
**T. 04 90 04 49 70 / contact@paysapt-luberon.fr
www.paysapt-luberon.fr**

COMMUNAUTÉ
DE COMMUNES

**PAYS D'APT
LUBERON**

