



CLER

Réseau pour la transition énergétique

Proposition pour un guichet unique local

Note de proposition du CLER

16 Mai 2013

Association CLER
2-Bât-B rue Jules Ferry
93100 Montreuil
Tél : 01 55 86 80 00
Fax : 01 55 86 80 01
Web : www.cler.org
Courriel : info@cler.org

1. Éléments de contexte

1.1 Guichet unique local ou service de l'efficacité énergétique ?

Depuis la déclaration en septembre dernier par le Premier Ministre de la création d'un Guichet unique de la rénovation, deux dispositifs ont été annoncés : d'un côté le **Guichet unique local**, de l'autre le **Service public de l'efficacité énergétique** (SPEE). Tous deux s'adressent à tous les ménages, propriétaires et locataires, dans le cadre des travaux de rénovation de leur logement, avec un léger tropisme vers les ménages en précarité énergétique pour le SPEE. Même si la dénomination retenue est « Guichet unique local », la présente note formule des propositions indifféremment de ce que ces deux services devraient proposer aux citoyens.

1.1.1 Le guichet unique local

Le Plan de rénovation thermique des logements présenté le 21 mars 2013 et conjointement porté par les Ministères du logement et de l'environnement prévoit la mise en place de Guichet unique en tant que **service public de proximité au service de la rénovation énergétique**, accompagné d'un numéro de téléphone et d'un site internet nationaux d'ici l'été 2013. Un appel à projets pour les collectivités sera lancé pour « *l'accompagnement de la rénovation énergétique des logements privés* ».

1.1.2 Le service public de l'efficacité énergétique

L'article 12 de la loi Brottes¹ prévoit la création d'un Service public de la performance énergétique de l'habitat. Le service public s'adresse autant aux locataires qu'aux propriétaires. Il a pour mission de les **assister dans la réalisation des travaux d'amélioration de la performance énergétique de leur logement** et de leur **fournir des informations et des conseils personnalisés**. Le gouvernement remettra au parlement, d'ici la fin décembre 2013, un rapport précisant les moyens affectés à la création de ce service public.

1.1.3 L'Espace Info-Energie, garant de l'intérêt général

La charte nationale des Espaces Info-Energie (EIE) précise que « *la mission d'EIE est portée par une personne morale ayant une **activité d'information d'intérêt général**.* » Pour réaliser leur mission, les EIE « *sont financés par l'ADEME et les collectivités partenaires pour délivrer des **informations objectives, de qualité et gratuites, pour tous les publics** ; sont **indépendants** financièrement des entreprises, des bureaux d'études, des fournisseurs de matériels ou installateurs ainsi que des offreurs et distributeurs d'énergie.* »

L'indépendance vis-à-vis de tous les acteurs de l'énergie, l'ancrage territorial, la qualité, la neutralité, la gratuité et l'objectivité des informations techniques délivrées confèrent aux EIE une légitimité à porter demain un service public de l'efficacité énergétique et sont de fait les interlocuteurs privilégiés des collectivités pour l'animation du guichet unique.

¹ « Loi du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes » dont certaines dispositions ont fait l'objet d'une censure par le conseil constitutionnel sans que cela n'affecte la création d'un service public de la performance énergétique de l'habitat.



Un bureau d'études, malgré toute la qualité de son travail n'étant pas en mesure d'assurer cette mission d'intérêt général au service des ménages et cette neutralité, il ne peut légitimement pas piloter la mise en place d'un guichet unique. Tout guichet unique doit être créé en concertation avec les EIE du territoire.

1.2 Les propositions de certains acteurs de terrain

Ci-dessous, la présentation synthétique de certains dispositifs et notes de positionnement. Plusieurs dispositifs existent, comme Tinergie porté par Brest Métropole Océane et opéré par l'agence locale de l'énergie brestoise Emergence ou le Service Public de l'Efficacité énergétique expérimenté en Picardie par la Région et l'Ademe régional. Sur les 52 dispositifs répertoriés par le Plan Bâtiment Durable, **17 présentent un partenariat plus ou moins fort avec les EIE.**

1.2.1 Synthèse de la précédente note de positionnement du CLER

Le CLER a produit une note de positionnement en octobre 2012, proposant de :

- bâtir un dispositif efficace à partir de l'existant, à savoir le dispositif des EIE et en renforcer la coordination régionale
- définir les missions du guichet unique, en tant que conseil personnalisé et de proximité, articulé avec d'autres acteurs du territoire (techniques et financiers, notamment)
- dimensionner correctement le dispositif, avec 1 Conseiller Info-Energie (CIE) pour 50 000 habitants
- organiser la mission en fonction du contexte, des politiques locales et des partenariats préexistants
- assurer la pérennité du financement, par les collectivités et éventuellement par le recours aux Certificats d'Économies d'Énergie
- assurer la notoriété du service

1.2.2 SLIME, guichet unique de la précarité énergétique

Sur le thème de la précarité énergétique, le CLER accompagne la mise en place de SLIME (Services locaux d'intervention pour la maîtrise de l'énergie), via le programme national du même nom, éligible aux CEE. Début 2013, trois collectivités pilotent un SLIME sur leur territoire : les Conseils Généraux du Gers, du Lot et du Bas-Rhin. L'objectif d'un SLIME est d'intervenir rapidement et massivement auprès des ménages en difficulté dans leur gestion de l'énergie par :

- l'organisation de la chaîne de détection
- des visites à domicile systématiques
- l'orientation des ménages vers des solutions durables

Le dispositif vise à créer une plateforme unique auprès de laquelle la collectivité, les donneurs d'alerte et les structures proposant des solutions se rencontrent et travaillent ensemble pour aider les ménages à sortir de la précarité énergétique.

1.2.3 Synthèse de la note de positionnement du réseau IERA

Le Réseau Info-Energie Rhône-Alpes mène une concertation avec les acteurs et a produit à ce titre une note de positionnement dont les principaux points sont :

- la mise en place de l'obligation de travaux, avec des solutions de financement simple d'accès



- l'accompagnement des particuliers avec un réseau organisé à l'échelle départementale, s'appuyant sur les EIE et autres acteurs de terrain (ADIL, CAUE, PACT ...)
- la nécessité de pérenniser les financements
- l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour les particuliers dans le cadre de la rénovation de leur logement (individuel ou collectif)
- le passage obligé par le guichet unique pour l'obtention d'aides

2. Travailler avec tous les acteurs du territoire

2.1 Agir en étroite collaboration avec les collectivités territoriales

Plaider pour une fonction unique aux contours clairement définis n'interdit pas, bien au contraire, d'envisager des modalités de mise en œuvre et de portage différenciées en fonction du contexte, des politiques locales et des partenariats préexistants. La responsabilité de la mise en œuvre de la mission d'information et d'accompagnement relève en principe des collectivités locales, et en particulier des intercommunalités qui font généralement réaliser ce service par des associations ou l'assurent directement. Ce lien territorial fait de l'EIE un accompagnateur des politiques locales de l'habitat et de l'énergie (Plan climat énergie territorial, Plan local de l'habitat). Il est donc indispensable que collectivité et EIE collaborent à la mise en place et au fonctionnement du guichet unique, afin d'assurer son ancrage local.

L'animation régionale est un autre échelon essentiel comme l'ont démontré les expériences menées dans plusieurs régions, pour l'adaptation des contenus des messages nationaux et la cohérence entre les messages locaux, la garantie de la qualité, la mutualisation entre les EIE ... Cela requiert une organisation régionale très structurée à l'exemple du réseau Info Energie Rhône-Alpes.

Le cadre général, les grands principes et les campagnes de communication sont assurés au niveau national par l'ADEME et encadrés par une charte. Les têtes de réseau comme le CLER peuvent apporter un appui efficace à cette animation.

2.2 Articuler les missions du guichet unique avec celles des autres structures spécialisées

Au vu des connaissances techniques et réglementaires des CIE, de leur présence territoriale (au moins un EIE par département, et 453 CIE pour 251 EIE), et de leur relative notoriété, les **EIE sont à la fois une porte d'entrée et un maillon central du guichet unique.**

Il doit cependant articuler ses actions et renvoyer les particuliers vers d'autres acteurs spécialisés du territoire, que sont les CAUE, les ADIL, les PACT, Habitat et Développement ...

2.3 Se coordonner avec le dispositif des Ambassadeurs de l'Efficacité Énergétique de l'ANAH

La mission des Ambassadeurs de l'efficacité énergétique (AEE) de l'ANAH doit être articulée avec celle des CIE. Ces derniers pourront notamment participer à leur formation, voire à leur recrutement.



- les AEE sont recrutés en tant qu'emplois d'avenir (pas de niveau d'étude prérequis et CDD de 3 ans). Ils donnent une information de premier niveau aux ménages lors de permanences physiques et réalisent des visites au domicile des ménages ; ils n'interviennent que dans le cadre de la rénovation et en particulier pour les ménages en précarité énergétique.
- les CIE ont un niveau d'études bac+3/+5 en moyenne. Leur mission consiste à donner une information technique gratuite, objective et neutre à tous types ménages, à les conseiller dans leur parcours de projet (construction ou rénovation) et plus généralement à animer les politiques territoriales en lien avec les collectivités.

Les moyens que représentent ces deux types de poste doivent être coordonnés pour renforcer l'efficacité du guichet unique et le faire connaître au plus grand nombre.

2.4 Renforcer la relation avec les artisans

Pour mener à bien son activité d'information d'intérêt général et délivrer des informations objectives, de qualité et gratuites, pour tous les publics, le **CIE doit délivrer des listes d'artisans qualifiés** aux ménages. Pour cela, deux options sont envisagées. La première est de **renforcer les critères de qualité de la charte « Reconnus Grenelle de l'environnement »** et de fiabiliser les labels existants par des audits renforcés. La seconde est de **créer une labellisation au niveau local** (gérée par la collectivité) qui serait complémentaire et plus stricte que la mention nationale RGE.

À l'inverse, certains particuliers auront choisi leur artisan avant de prendre conseil auprès du guichet unique. Lesquels informent leurs clients sur les aides existantes. Pour renforcer l'éco-conditionnalité des aides qui sera effective à partir de janvier 2014, le **passage au guichet unique doit être rendu obligatoire avant travaux** pour l'obtention de ces aides. L'artisan renvoie donc son client vers l'EIE avant signature du devis pour l'aider à réfléchir à sa rénovation de manière globale, plutôt que par type de travaux (changement de fenêtre, de chaudière...).

3. Viser un niveau de rénovation optimal

L'ensemble du gisement d'économies d'énergie doit être exploité, en ne réalisant qu'une seule fois la rénovation d'un poste (fenêtre, toiture, murs...), au risque de devoir engager de nouveaux travaux, plus difficiles et plus coûteux à réaliser. Pour cela, le CIE doit accompagner le particulier vers le niveau BBC rénovation, en une seule fois ou étape par étape.

L'obtention des différentes aides - subventions locales, crédit d'impôt développement durable, prêt à taux zéro... - doit être liée au passage par le guichet unique et à l'atteinte d'un niveau de rénovation exigeant. Il peut s'agir d'une incitation (bonification de certaines aides) ou d'une obligation.

Dans le cas où des aides sont accordées ou conditionnées par la réalisation d'un diagnostic énergétique, un **second passage obligé par le guichet unique au moment de la livraison** permettrait de s'assurer d'une bonne compréhension par les particuliers des travaux réalisés et des nouveaux usages à adopter. Les informations ainsi récoltées pourront également être utilisées pour évaluer au niveau local les rénovations effectuées et au niveau national l'impact du Plan de rénovation thermique des logements.



4. Mobiliser des financements

4.1 Pour structurer le guichet unique

Les différents niveaux d'organisation et d'animation du réseau doivent, à parts plus ou moins égales, assurer le financement des guichets uniques et la pérennité de ces financements. Les **certificats d'économie d'énergie** (CEE) continuent d'être évoqués comme source de financement, dans le cadre de programmes par exemple, dont le fonctionnement est plus souple. Le CLER propose depuis 2005 d'adosser le financement des EIE à une taxe de type contribution énergie-climat.

4.2 Pour les particuliers

Pour faciliter l'accès au financement pour le particulier, outre la nécessité de pérenniser les dispositifs de financement (CIDD, éco-PTZ, subventions locales, CEE...) deux éléments sont importants. Le premier est d'établir un **partenariat plus fort entre les EIE et les organismes financeurs** (comme les banques) qui permettrait de rassurer le financeur sur les critères techniques des dossiers de financements. Le second est de **rendre au particulier les CEE** dont il bénéficie suite aux travaux réalisés.

5. Assurer la notoriété du guichet unique

Les EIE réalisent chaque année de très nombreux événements et animations pour aller à la rencontre de leurs publics. Néanmoins leur notoriété reste insuffisante : une étude marketing (réalisée par BVA pour le compte de l'ADME en mars 2012) montre que seulement 29% des personnes interrogées connaissent précisément ou ont sollicité un EIE pour être informé ou conseillé sur les économies d'énergie dans le logement. Les particuliers leur préféreraient les fournisseurs d'énergie (65%) et les magasins de bricolage (54%).

Ceci montre l'importance d'**institutionnaliser la communication du guichet unique, au niveau national et local**, par :

- l'instauration d'un logo ou label permettant de reconnaître le guichet unique
- l'obligation de faire figurer le futur numéro de téléphone national et l'adresse du site internet prévus par le Plan de rénovation thermique sur tous les documents à destination du grand public produit et diffusé par les fournisseurs d'énergie
- la poursuite d'un événement national relayé par une campagne de communication nationale, du type de la Fête de l'énergie
- un site Internet simple et ergonomique (basé sur <http://ecocitoyens.ademe.fr>), présentant des informations générales et renvoyant vers le guichet unique local
- l'intégration de ce numéro de téléphone et site internet dans la mention obligatoire « *L'énergie est notre avenir, économisons là !* ».

6. Dimensionner le dispositif

Dans une déclaration du 11 mars 2013 le Président de l'ADEME, Bruno Lechevin, préconise le traitement d'1 million de personnes pour atteindre l'objectif national de 500 000 rénovations par an. « *Le problème est qu'ils [les EIE] accueillent 150 000 personnes en une année, dont 40 % passent à l'action. Si l'on veut atteindre 500 000 rénovations par an, il faudrait qu'ils rencontrent au moins un million de personnes. Pour cela, les EIE ne doivent pas attendre que les personnes viennent les voir, ils doivent aller davantage sur le terrain.* »



Le CLER recommande de dimensionner le guichet unique avec **1 conseiller info-énergie pour 50 000 habitants**, ce qui amène le besoin sur l'ensemble du territoire national à 1300 conseillers environ, soit une multiplication par 3 des effectifs actuels. La recherche de l'efficacité maximale doit conduire à donner la priorité au renforcement des structures existantes et compétentes plutôt qu'à la création de structures nouvelles isolées, sans expérience et potentiellement fragiles.

7. Mission du guichet unique - le parcours du particulier

Le guichet unique a pour mission de :

- conseiller les particuliers dans le cadre de leurs travaux de rénovation
- inciter à atteindre un niveau de performance énergétique élevé
- conditionner l'obtention d'aides financières publiques au passage par le guichet unique
- accompagner le particulier dans la rédaction de ses dossiers de financements
- regrouper les volets techniques et financiers, en proposant une plateforme unique de contact (physique ou virtuelle) permettant de rediriger les demandes de particuliers vers le bon interlocuteur

L'EIE doit être la **porte d'entrée et un maillon indispensable du guichet unique pour le particulier**. Le dispositif EIE autorise une grande souplesse en permettant aux collectivités locales et à l'ADEME de confier la mission aux structures porteuses les plus adaptées sur leur territoire (associations, collectivités elles-mêmes). Toutefois si des structures sont mieux identifiées par le particulier, celles-ci devront le renvoyer vers l'EIE de leur territoire, une fois leur propre travail d'information (juridique, financière) fait.

En résumé

L'Espace Info-Energie constitue la **porte d'entrée du guichet unique**, qui doit s'articuler avec les collectivités et les acteurs spécialistes (CAUE, ADIL, opérateurs ANAH, organismes bancaires...) du territoire.

Il est également un **lieu de passage obligé avant et après travaux** pour s'assurer que les ménages optent pour les solutions les plus ambitieuses (**de type BBC rénovation**), les aider à utiliser au mieux leurs nouveaux équipements, valider certaines aides financières et estimer les économies d'énergie réalisées.

La **coordination avec les acteurs du territoire** doit être assurée pour permettre au particulier de bénéficier, d'une part, de la plus value de chacun (conseils juridiques, montage financier, assistance à maîtrise d'ouvrage...) et, d'autre part, de l'**accompagnement technique, objectif, neutre et indépendant de la part de l'EIE**.

La **relative notoriété des EIE doit être renforcée** par des campagnes de communication nationale, avec une première campagne sur la généralisation des guichets uniques.

Cela nécessite une **montée en nombre** (passer de 450 à 1300 Conseillers Info-Energie) et **en expertise** (accompagnement technique, réception des travaux, définition d'un cadre objectif pour la remise de listes d'artisans...) des CIE.

