

## ACTUALITÉ

# Rénovation énergétique : pas de modèle unique pour les guichets uniques

Médéric Getzen | 19/04/2013 | 13:54 | Logement



© J. Legoff/Ademe  
L'Ademe mettra ses Espaces Info Energie au service du dispositif d'aide à la rénovation énergétique.

Les guichets uniques devront accompagner les ménages souhaitant réaliser la rénovation énergétique de leurs logements. Face aux initiatives qui se multiplient, – recensées lors du colloque organisé par le Plan Bâtiment Durable et le Moniteur lundi 22 avril-, une question se pose : « Comment faire le tri ? ».

Pour passer à la vitesse supérieure en matière de rénovation énergétique, il faut intensifier l'accompagnement des ménages. Et pas seulement les ménages en situation de précarité énergétique - priorité affichée par le gouvernement -, mais également tous ceux qui voudraient se lancer mais ne savent pas comment procéder. Ce n'est donc pas un hasard si parmi les mesures du Plan d'investissement pour le logement, présenté par François Hollande le 21 mars, figure la mise en place de guichets uniques.

D'ici à l'été 2013, le gouvernement a annoncé le lancement d'un service téléphonique unique - un numéro vert - au niveau national. En fonction de sa situation, chaque propriétaire appelant sera orienté vers le guichet unique de son territoire, défini comme un « véritable service public de proximité au service de la rénovation énergétique ». Charge à ce guichet de regrouper les propositions de l'ensemble des acteurs institutionnels, les informations sur les financements mobilisables, les solutions techniques, les professionnels capables de réaliser les travaux...

Dans les ministères concernés, on ne fait pas mystère que les délais annoncés par le président de la République seront difficiles à tenir. Il faut, dans un premier temps, se mobiliser sur l'aiguillage principal, au niveau national. Ce qui signifie notamment mettre en cohérence les services apportés par les trois organismes que sont l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), l'Anah (Agence nationale de l'habitat) et l'Anil (Agence nationale pour l'information sur le logement). D'ailleurs, après

l'annonce du plan pour le logement, Bruno Léchevin, président de l'Ademe, avait fait savoir que l'agence souhaitait « prendre toute sa place dans le dispositif d'aides à la rénovation énergétique, en le faisant bénéficier notamment du réseau des Espaces Info Energie ».

## D'abord, un appel à projets

Pour les aiguillages secondaires, au cœur des territoires, le gouvernement compte s'appuyer sur les initiatives menées par les collectivités. Nombreuses sont celles - communes, intercommunalités, départements, régions - qui ont déjà lancé des démarches soit dans le cadre d'un Agenda 21 soit en fonction d'un Plan climat énergie territorial (PCET), d'un Schéma régional climat air énergie (SRCAE) ou encore de programmes locaux de l'habitat (PLH). En s'inspirant des initiatives déjà engagées, le gouvernement semble vouloir faire preuve de pragmatisme en n'imposant pas un modèle unique du guichet unique. Mieux, il a d'ores et déjà annoncé un appel à projets visant à repérer et promouvoir les démarches initiées par les collectivités. Un peu à l'image de ce qui a été fait pour les écoquartiers. Souvenons-nous : peu après le lancement du Grenelle de l'environnement, un nombre considérable de projets d'aménagement de quartier s'était autoproclamé « écoquartier ». Les responsables politiques d'alors, pour canaliser la dynamique sans la freiner, avaient entrepris, dans un premier temps, de recenser les bonnes pratiques via un appel à projets. Dans un deuxième temps, ils avaient établi un socle commun minimum d'exigences à satisfaire pour un écoquartier avant, dans un troisième temps, de lancer un label officiel.

Il est donc probable que le futur appel à projets sur les guichets uniques sera la première pierre d'un édifice qui visera, d'une part, à adouber ou adapter les dispositifs existants et, d'autre part, à fixer un cadre pour les collectivités qui voudront se lancer. Il servira aussi à installer un tiers de confiance, qui rassurera les futurs clients.

Début mars, peu avant l'annonce officielle du futur appel à projets, le Plan Bâtiment durable et Le Moniteur avaient entrepris de recenser les retours d'expériences en matière de guichet unique et d'offres intégrées (portées par des prestataires privés). Ce recensement - non-exhaustif et fruit d'un appel à contributions volontaires - a permis de réunir 52 dossiers. 29 d'entre eux sont portés par le public (avec ou sans sous-traitance, avec ou sans partenaire privé) et pourraient préfigurer les fameux guichets uniques des territoires. Premier constat : la majorité se penche en priorité sur la maison individuelle (72 %), avec un accent particulier sur la précarité énergétique (83 %). Viennent ensuite les copropriétés traitées par 55 % des guichets, et le logement social par 41 %.

## Quid des initiatives privées ?

La quasi-totalité des dispositifs propose une première information, un audit préalable (31 % intègrent la réalisation d'un DPE, diagnostic de performance énergétique), une analyse des devis et des solutions techniques, un accompagnement pendant le projet, des conseils de financement et le montage des dossiers ad hoc. Plus rares (41 %) sont ceux qui proposent des offres de financement interne (tiers financement...) ou qui ont mis en place des partenariats bancaires. En revanche, dans 75 % des cas, un partenariat avec des professionnels capables de réaliser les travaux a été conclu, suivi le plus souvent d'une mise en relation. Et le guichet complète son offre d'un contrôle des travaux in situ et d'un accompagnement post-travaux s'il s'avère nécessaire.

Outre les 29 initiatives portées par le public, le Plan Bâtiment durable et Le Moniteur ont également reçu 23 dossiers émanant de prestataires privés. Des prestataires aux profils variés, allant des associations aux énergéticiens en passant par des CAUE (conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement), des groupements de maîtres d'œuvre, des groupements d'entreprises... Par rapport aux dispositifs précédents par nature très « territorialisés », ceux portés par le privé s'attaquent à des zones plus vastes, 56 % couvrant déjà la France entière.

L'effort reste porté sur la maison individuelle (78 %) ainsi que les copropriétés (70 %), mais un peu

moins sur la précarité énergétique (65 %). S'il n'y a pas de différence notable sur les services rendus avant et pendant les travaux, les prestataires privés s'attachent davantage à l'aval : 39 % offrent une garantie sur la qualité des travaux (contre 14 %) ; 43 % prévoient la délivrance de labels (contre 10 %) ; enfin, 65 % assurent l'accompagnement des ménages en cas de difficultés ou de litiges (contre 31 %). Au global, il ne s'agit pas d'opposer les dispositifs initiés par le public et ceux portés par le privé. Au contraire, ce premier recensement montre que les approches sont très similaires. Il montre aussi que les pouvoirs publics devront déterminer quel rôle est dévolu aux dispositifs « privés » dans le grand chantier de la transition énergétique. Là aussi, la validation par un tiers de confiance semble une étape incontournable.

## **FOCUS**

### **Quelques chiffres marquants**

42% des 52 initiatives recensées par le Plan Bâtiment durable et Le Moniteur intègrent une action de maîtrise d'œuvre (interne ou sous-traitée).

75% ont mis en oeuvre un partenariat avec des professionnels du bâtiment pour la réalisation des travaux, et 63% assurent un contrôle *in situ*.

---

Médéric Getzen | [Source LE MONITEUR HEBDO](#)