Plateforme de la Rénovation

Ce projet fait partie des nominés à la première édition des Etoiles de l'Europe en Normandie : retrouvez ci-dessous la candidature en détails !

- **Structure bénéficiaire** : Le Havre Seine Métropole
- **Fonds** : FEDER
- **Programmation** : 2014-2020

Résumé du projet

Afin de massifier la rénovation énergétique de l'habitat sur son territoire, la Communauté urbaine s’est dotée d’une Plateforme de la rénovation, lancée officiellement le 29 septembre 2016.

Cette plateforme est le guichet unique d’accompagnement des ménages et des copropriétés des 54 communes du territoire, dont l’essence est de fournir un accompagnement neutre, gratuit, et indépendant, tant sur la nature des travaux les plus opportuns que sur la manière de les financer, par le biais de subventions publiques notamment.

La plateforme revêt à ce jour de multiples facettes puisqu’elle est « Espace Conseil France Rénov », « Mon Accompagnateur Rénov », opérateur ANAH pour son programme d’intérêt Général, porteur du SARE en lien avec la Région Normandie, et opérateur « Ma Prime Rénov Copropriétés ». La Communauté urbaine Le Havre Seine Métropole, quant à elle, franchira le pas de la délégation de type 3 des aides à la pierre à l’aube 2025.

Le service compte à ce jour 15 agents organisés en deux secteurs : un pôle technique et un pôle administratif.

La Plateforme de la rénovation propose des actions afin de sensibiliser différents publics à la maîtrise de l'énergie et promouvoir la rénovation énergétique. Chaque mercredi, les équipes de la plateforme tiennent des permanences au sein des Maisons France Service des territoires, afin de renseigner les ménages sans qu’ils aient à se déplacer jusqu’au siège pour leurs projets.

Un projet d’inclusion numérique des ménages a été mené, afin d’aider les ménages à leur inscription en ligne, parfois bloquante pour l’obtention de subventions. Un partenariat a été mis en place avec le Crédit Agricole, afin d’accompagner financièrement les ménages pour leur avance de trésorerie, avec des prêts spécifiques aux travaux. Des animations auprès des syndics de copropriétés sont régulièrement prévues afin de leur faire part des dispositifs existants et d’inciter à un vote des travaux lors des AG de copropriété. Enfin, un référent « Précarité Energétique » a été recruté afin d’accompagner les ménages concernés ; un partenariat avec « Stop à l’Exclusion » est en cours pour éradiquer les passoires thermiques du territoire par des démarches pro-actives, en lien avec les élus des secteurs ruraux.

La communauté urbaine mise sur la qualité et la précision du conseil, en proposant aux habitants une équipe pluridisciplinaire, permettant de répondre au cas par cas à la diversité des projets et préoccupations.

Chaque année ce sont plus de 2200 premiers contacts qui arrivent à la Plateforme de la rénovation, par téléphone, formulaire en ligne ou papier. Un budget d'aides propres de 5 millions d'euros est consacré à la thématique sur le Programme local de l'Habitat 2022/2027. Un accompagnement renforcé des copropriétés a été mis en place, avec un interlocuteur unique pour les accompagner tout au long de leur projet et leur apporter des conseils méthodologiques, techniques et financiers.

Résultats

Les objectifs clefs du projet étaient tout d'abord de rénover 10 000 logements à l'échelle du PLH 2016/2021 ; et de gagner 2 classes énergétiques par rénovation.

De 2016 à 2023, le nombre de premiers contacts traités par la Plateforme a été de 14 141, du conseil de premier niveau jusqu'à la réalisation de travaux, permettant un gain énergétique moyen de 56.71% par dossier (données 2023).

Sur la durée du PLH 2016/2021, 70 copropriétés ont été accompagnées, pour un montant total 4 millions d'euros d'aides propres de la Communauté urbaine, bénéficiant à 2 750 logements en tout.

954 logements individuels ont également été accompagnés jusqu'à la réalisation de travaux subventionnés, et 4 724 jusqu'à la réalisation de travaux sans subventions.

Un total de 8 428 logements a été rénové sur cette durée sur le parc privé. 3 000 logements ont été rénovés sur le parc social, pour un total de 11 428 logements rénovés sur la durée du PLH.

Innovation, originalité et exemplarité

L'enjeu premier de la création de la Plateforme de la rénovation est d'être un guichet unique, centralisateur, de toutes les demandes liées à la rénovation de l'habitat privé sur le territoire. L'expérience mettra en évidence que les actions

menées par la Plateforme au profit de ses habitants ont toutes été reprises au niveau national par la suite, tant sa volonté d’innovation en direction des usagers a été précurseuse dans tous les domaines :

- Réalisation d’un guichet unique en 2019 par le rapprochement des services Espace Info Energie (ADEME) et Mission Rénovation (ANAH) au sein d’un même service, dont le modèle a été repris en 2024 par l’ANAH, par la centralisation des dossiers Parcours Accompagné de Ma Prime Rénov.
- Création d’un numéro unique en 2020, ainsi qu’un QR Code de contact renvoyant au formulaire : démarche de guichet unique repris par l’ANAH en 2024
- Aide au numérique pour les inscriptions en ligne au sein des territoires, et formulaires papiers pour les personnes en situation d’illélectronisme depuis 2023 : élément repris à de nombreuses reprises par le défenseur des droits, et repris par le Réseau Maison France Services en 2024.
- Avances des subventions par la Communauté urbaine et proposition de paiement direct aux entreprises pour les ménages les plus modestes : procédure reprise par l’ANAH en 2024 pour le parcours accompagné de Ma Prime Rénov.
- Travail sur la Sortie de précarité Energétique avec le recrutement d’un chargé de projet en 2021 : thématique reprise dans les aides nationales en 2024, avec notamment une prime sortie de passoire et l’obligation du parcours accompagné pour les classes énergétiques F et G
- Un accompagnement gratuit par la Plateforme depuis 2016, véritable AMO pour le suivi des projets, avec évaluation énergétique gratuite financée par la Communauté urbaine : les missions réalisées en régie depuis 2016 sont reprises dans les missions obligatoires de « Mon Accompagnateur Rénov » en 2024.
- Sortie du secteur diffus depuis 2005 avec un premier Programme d’intérêt Général sur le territoire.
- Une action spécifique sur les travaux de rénovation énergétique des copropriétés depuis 2016, reprise au niveau national par le dispositif MPR Copro en 2021.

Impacts et retombées

Depuis la création de la Plateforme en 2016, ce sont aujourd’hui 15 postes qui sont viabilisés pour l’action de la rénovation de l’Habitat privé au sein de ce service :

- 4 fonctionnaires
- 4 contractuels en CDI
- 6 contractuels en CDD
- 1 apprenti en alternance chaque année

L’impact de l’accompagnement de la plateforme sur le territoire et ses artisans ou entreprises est important, car on estime qu’un euro d’aides publiques génère aujourd’hui 8 euros de travaux pour les ménages accompagnés.

Le gain énergétique moyen en 2023 par logement est de 56.71%, et ce sont 16.55% des logements du territoire qui ont contacté la Plateforme depuis sa création en 2016 pour obtenir du conseil et un accompagnement sur son projet de travaux. (102 000 logements hors parc social, pour 14 141 premiers contacts + 2750 logements accompagnés en collectif, soit 16 891 logements).

Avenir du projet

De nombreuses collaborations et conventions ont été tissées depuis 2016 afin de consolider l’action de la Plateforme de la Rénovation, et de confirmer son statut de guichet unique de contact auprès des partenaires locaux, notamment grâce au réseau Normand :

- Depuis 2021 la Plateforme est porteuse du programme SARE sur son territoire par conventionnement avec la région Normandie et a été associée aux réflexions du groupe de travail national relatif à l’outil informatique SARENOV.
- La plateforme est référencée comme seul Espace Conseil France Rénov du territoire de la Communauté urbaine.
- Elle est opérateur ANAH en régie depuis sa création, pour les programmes PIG et OPAH, tant pour la rénovation énergétique que pour Ma Prime Adapt, Ma Prime Rénov Copro, mais aussi les dossiers d’habitat indigne et dégradé. Depuis août 2023, elle a reçu l’agrément du CRHH pour être Mon Accompagnateur Rénov sur le territoire. Elle est également agréée par la Région Normandie pour le dépôt des demandes de chèque Eco Energie.
- Depuis 2023 la Plateforme est adhérente au collectif Effinergie, pour participer activement aux réflexions nationales sur la thématique.
- De nombreux partenariats ont été menés sur la question de la précarité énergétique : AMORCE, Stop Exclusion, HELP Rénov, Unis-Cité ; et ce afin de porter le projet d’un territoire vertueux à l’horizon 2050.
- Enfin, elle a été lauréate de l’appel à projet national « Zéro Logements vacants » en 2021, afin d’être territoire test sur cette thématique, en lien avec beta.gouv, l’incubateur de services publics numériques.

En savoir plus sur les Etoiles de l'Europe en Normandie :

Environnement, Développement durable