

Réponse de l'UFE à la consultation publique sur le projet de décret relatif à l'accompagnement obligatoire pour les ménages souhaitant bénéficier de certaines aides à la rénovation énergétique de l'ANAH

En application de l'article 164 de la loi Climat et Résilience¹, le ministère de la Transition écologique propose par le présent projet de décret les modalités du futur accompagnement obligatoire pour les ménages qui souhaitent bénéficier de certaines aides à la rénovation énergétiques de l'ANAH. L'UFE partage la nécessité d'accélérer la réduction des émissions de gaz à effet de serre du secteur résidentiel d'une part, et le nombre de personnes en situation de précarité énergétique d'autre part, via un accompagnement accru des ménages. Néanmoins, l'UFE tient à porter à connaissance de l'administration certaines modalités concrètes de mise en pratique du décret qui suscitent des interrogations des acteurs de l'efficacité énergétique, du fait de leur complexité et parfois de leur imprécision.

Sur le parcours d'accompagnement des ménages

L'UFE considère qu'il est primordial de limiter le nombre d'interlocuteurs différents que devra rencontrer un ménage souhaitant engager des travaux d'amélioration de performance énergétique et climatique de son logement. L'équilibre avec la simplification du parcours pour le client doit être recherché afin que l'impact réel du décret ne soit finalement pas à l'opposé de celui recherché, la multiplicité d'acteurs pouvant entraîner une perte de confiance des ménages et freiner le dispositif. Ce constat est d'autant plus prégnant pour les ménages les plus modestes qui peuvent estimer n'avoir les moyens de ne réaliser qu'un mono-geste et pour qui la confiance en un acteur compétent et neutre est essentielle afin de favoriser l'amélioration du projet en une rénovation performante ou globale. **Par conséquent, l'UFE recommande de rendre obligatoire dès le 1er janvier 2023 le recours à Mon Accompagnateur Rénov' pour les foyers les plus modestes.**

De façon similaire, l'UFE estime qu'il n'est pas pertinent de faire repartir de zéro un ménage ayant d'ores et déjà un projet mature. Le risque de perte d'informations serait alors réel et l'abandon du projet de

¹ Loi n° 0221-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets.

rénovation du ménage une possibilité non négligeable, notamment si les conseils techniques de l'opérateur d'accompagnement diffèrent de ceux initialement proposés.

Enfin, la durée de trois ans durant laquelle l'obtention de primes distinctes peut rendre obligatoire l'accompagnement présente un risque d'accroissement de la précarité énergétique dans le cas particulier où le parcours de rénovation ralentit le remplacement d'un équipement de chauffage ou de production d'eau-chaude sanitaire en période de chauffe. **L'UFE recommande donc d'introduire une exemption à cette durée de 3 ans dans le projet de décret pour les travaux urgents qui concernent les postes du chauffage ou de l'eau-chaude sanitaire.**

Sur l'agrément des acteurs et leur neutralité

Les opérateurs agréés devront être capables d'intervenir sur une large panoplie de problématiques : technique, financière, administrative, sociale et environnementale. Dès lors, **l'UFE s'interroge sur les moyens concrets qui permettront de garantir leurs compétences et les niveaux de savoir requis.** À ce titre il est précisé dans le projet de décret (Article R. 232-4, I) que les acteurs constituant les guichets d'information, de conseil et d'accompagnement du service public de la performance énergétique de l'habitat "*assureront, au besoin, un rôle d'assistance auprès des accompagnateurs et des ménages en cours de prestation*". Il serait souhaitable que le décret précise dans quels cas les accompagnateurs pourront ou devront être assistés, ce qui de fait pose question sur les compétences attendues de la part des accompagnateurs.

En outre, l'UFE souhaiterait que le critère d'indépendance des opérateurs agréés soit précisé dans le projet de décret et que les moyens proposés pour garantir concrètement la probité d'un opérateur d'accompagnement soient explicités. En ce sens, dans le but de prévenir les risques de fraude et de limiter les dépenses de contrôle, **l'UFE propose de faire obligatoirement vérifier le niveau de performance après travaux par un organisme de contrôle certifié et non par l'opérateur.**

Par ailleurs, afin de mettre à disposition rapidement de nombreux opérateurs compétents auprès des ménages et pour répondre en partie au besoin de massification de la rénovation globale, **l'UFE propose d'accorder un pré-agrément aux entreprises certifiées "RGE Rénovation globales"**. En effet, cette certification atteste des compétences d'une entreprise à diagnostiquer l'état d'un logement et à identifier les solutions adaptées tant sur le plan technique que financier. Elle garantit pour l'entreprise qui accompagne les particuliers jusqu'à la conformité des travaux réalisés, les mêmes qualités que celles d'un opérateur accompagnateur y compris sur l'aspect de la neutralité technique puisqu'elle impose de conseiller plusieurs bouquets de solutions techniques en utilisant des logiciels certifiés lors de l'audit. Par ailleurs les ménages gardent la possibilité de faire appel à d'autres entreprises de travaux pour obtenir des devis alternatifs, ce que beaucoup d'entre eux font avant de décider.

Sur l'égalité de traitement entre accompagnateurs publics et privés

L'UFE souhaite que l'administration clarifie le modèle économique du financement des futurs acteurs privés afin que ceux-ci puissent déterminer en toute connaissance de cause leur intérêt de devenir opérateur d'accompagnement. A titre d'exemple, deux visites physiques sur site (en début et en fin de prestation) sont souvent nécessaires. Celles-ci représentent un coût et peuvent donc devenir problématiques sans que le modèle de financement soit connu. La propension des ménages à se tourner vers des acteurs privés à prestation payante tandis qu'il existe des accompagnateurs gratuits financés par des fonds publics paraît faible. Il est donc important de garantir que les ménages aient accès aux mêmes aides, qu'ils aient recours à des accompagnateurs publics ou privés.

Ce manque de visibilité de modèle économique pourrait engendrer un véritable risque de réduction du volume de rénovations. Si les conditions de l'accompagnement sont trop peu avantageuses pour les acteurs privés (trop de contraintes par rapport à un gain trop faible) ceux-ci pourraient choisir de ne pas solliciter d'agrément. Par conséquent, face à l'accroissement attendu du nombre de dossiers éligibles à l'accompagnement obligatoire et à la pénurie d'opérateurs accompagnateurs, les ménages pourront subir des délais de traitement anormalement longs. Si ce constat était avéré, alors il pourrait à terme dissuader les ménages d'effectuer des travaux de rénovation dans le cadre de l'accompagnement obligatoire. **L'UFE réaffirme donc que les conditions d'existence d'opérateurs privés doivent être favorables.**

Enfin, l'UFE souhaiterait que le futur décret mentionne explicitement l'articulation de ce nouveau dispositif avec celui des certificats d'économies d'énergie, notamment s'agissant de l'identité de l'acteur qui collectera les CEE issus des travaux.