

Réponse du Collectif Isolons la Terre Contre le CO₂ – consultation publique – Accompagnement des ménages dans le cadre de rénovations énergétiques en maisons individuelles.

Le Collectif Isolons la Terre Contre le CO₂ regroupe un ensemble d'industriels de l'enveloppe et des équipements du bâtiment. Nous avons contribué et suivi l'ensemble des débats et travaux de préparation des textes législatifs et réglementaires depuis plus d'une décennie, pour supporter et promouvoir toutes les actions en faveur des bâtiments neufs ou rénovés à très faibles besoins et consommations d'énergie.

▪ Quelles modifications ou ajouts feriez-vous à la liste de missions proposée ?

L'ensemble proposé dans les missions socles est cohérent et comprend les informations essentielles pour accompagner les ménages dans la réussite de leurs projets de rénovation performante. Les missions socles attachées à l'accompagnateur sont logiquement nombreuses et demandent des compétences pluridisciplinaires pour assurer un accompagnement de qualité.

Cela nous interroge à la fois sur les qualifications requises pour être accompagnateur au regard des référentiels existants, sur le phasage de la mission et sur les contenus à transmettre aux ménages. Il est important que l'accompagnateur ne se cantonne pas à de la lecture d'informations ou à la remise d'un simple guide mais bien à de l'accompagnement.

Nous proposons d'ajouter dans le volet complémentaire de la partie technique la mesure de la performance de l'enveloppe.

▪ Concernant la liste de référentiels de compétences, voyez-vous des compléments ou des adaptations à indiquer ?

L'accompagnateur doit pouvoir exercer sa mission sereinement. La liste des missions qui lui sont attachées est extrêmement diversifiée. Le croisement entre le référentiel des compétences d'accompagnateur et les référentiels des compétences existants doit permettre de s'assurer que l'ensemble des compétences « socles » soient maîtrisées. En cas de compétences manquantes dans les référentiels existants, il sera important de proposer aux futurs accompagnateurs des formations dédiées ainsi qu'un module de formation sur la neutralité et l'indépendance de l'accompagnateur avec les sanctions en cas de non-respect. Ce point est essentiel pour la réussite de ce nouveau dispositif et devra faire l'objet de contrôles spécifiques. Un accompagnateur ne doit pas devenir un prescripteur ou un commercial pour des industriels ou des entreprises de pose.

Un point plus difficile à prendre en compte doit porter sur la compétence pédagogique des accompagnateurs et sur l'assimilation des informations par les ménages accompagnés.

Nous recommandons d'instaurer dans le cadre de l'agrément des accompagnateurs la notion de formation continue obligatoire.

▪ Quelles modalités de contrôle envisageriez-vous pour garantir la qualité et éviter les fraudes ?

Nous saluons la volonté d'anticiper les contrôles pour garantir la qualité des travaux et éviter les fraudes. Les règles doivent être écrites et connues des accompagnateurs ainsi que les sanctions, par exemple un accompagnateur peut-il toujours orienter vers la même solution de travaux et les mêmes entreprises ? Il se pose la même question d'indépendance pour les guichets uniques et leurs recommandations vers des accompagnateurs.

L'idée de la plateforme en ligne pour le processus de référencement des accompagnateurs est une première étape et doit être la première étape pour éviter les fraudes et réaliser des contrôles.

En plus des propositions de contrôle, le dispositif doit permettre :

- Une harmonisation des procédures et des documents transmis par l'accompagnateur aux ménages afin de garantir un socle minimum d'informations,

- Remonter les informations des dossiers sur la plateforme pour analyser le niveau d'indépendance et de neutralité de l'accompagnateur,
- A minima s'assurer d'un déplacement de l'accompagnateur pour la réalisation des visites avant travaux / audit / évaluation énergétique,
- Si des échanges se font à distance des rapports de connexions doivent être fournis au dossier avec un temps minimum d'échange à respecter,
- Des questionnaires de satisfaction peuvent être demandés après la prestation de l'accompagnateur pour déclencher le versement de l'incitation au ménage.

▪ **Quelles modifications ou ajouts apporteriez-vous aux principes proposés ? (en rapport avec le financement)**

Nous soutenons pleinement de mettre en place un accompagnement financier progressif suivant la situation financière du ménage. Une prise en charge complète de l'accompagnateur doit être possible pour les missions plus complexes comme l'habitat dégradé et l'atteinte du BBC Rénovation pour l'ensemble des ménages.

Sans obligations, l'accompagnement ne doit pas être perçu comme une dépense supplémentaire mais bien comme le point de d'entrée pour s'engager dans une rénovation de qualité qui permet des économies financières avec les bons travaux, le bon plan de financement et les bons choix des entreprises. Le dispositif de financement doit être en mesure d'apporter une avance sur le coût de la mission de l'accompagnateur pour inciter les particuliers à recourir au dispositif. Un contrat type devra être créé afin de

▪ **Pour conclure, avez-vous des suggestions ou remarques complémentaires quant à l'ensemble des propositions formulées ?**

Le contenu et les conseils sont un des principaux enjeux pour la réussite de cette nouvelle mission, à la fois sur le fond, la forme, la pédagogie et la neutralité. Il nous semble impératif que le niveau d'information soit homogène pour l'ensemble des accompagnés, nous proposons d'harmoniser :

- Les scénarios de rénovation,
- Les plans de financement à travers la création d'un outil dédié,
- L'ensemble des documents à partager avec les clients...

Afin de s'assurer que les messages des accompagnateurs soient bien assimilés et transmis aux ménages, la mise en place d'actions de formation courtes est une possibilité pour accréditer les futurs accompagnateurs.