

ANNEXE I PROGRAMME D'ACTIONS

Obligation : l'association s'engage à mettre en œuvre le programme d'actions suivant comportant des obligations de service public destinées à permettre la réalisation du Service visé à l'article 1^{er} de la convention :

Mise en œuvre du Plan d'actions de l'ALEC de la Métropole Marseillaise

Objectifs : du Pacte Territorial France Rénov' (continuité du service public de la rénovation de l'habitat)

Les objectifs s'articulent en trois grands volets : la dynamique territoriale (1), l'information + le conseil personnalisé (2) et le conseil renforcé (2).

1. *Dynamique territoriale* :

Dans le cadre de la contribution à la dynamique territoriale, qui constitue le premier volet du « Pacte territorial », l'initiative s'articule autour de la mobilisation active des ménages et des professionnels en amont des projets de rénovation de l'habitat, notamment en identifiant et en engageant les publics prioritaires.

- Pour ce faire, le référencement sur LOUTRE, regroupant des professionnels variés tels que des architectes, des bureaux d'études, des assistants à maîtrise d'ouvrage (Mon Accompagnateur Rénov' ou MaPrimeRénov' Copropriété) et des artisans qualifiés, sera poursuivi afin de faciliter leur accessibilité. De la même manière, les partenariats avec les divers acteurs de l'immobilier dans le cadre du réseau Actimmo 13 seront poursuivis, incluant des banquiers, agents immobiliers, syndics, courtiers et notaires.
La gestion conjointe de l'outil numérique LOUTRE, toujours en partenariat avec la MEHC, se poursuivra en lien avec le projet européen OTTER LIFE qui viendra ajouter des fonctionnalités très attendues dans l'outil.
- En outre, le co-pilotage du Comité Technique (COTECH) du SPRH métropolitain, en collaboration avec la Maison Énergie Habitat Climat (MEHC) se poursuivra. Cette instance rassemble les représentants des professionnels de la rénovation ainsi que des acteurs institutionnels pour favoriser une meilleure synergie dans les efforts déployés.
- Afin d'offrir un contact direct aux habitants, des permanences de conseil seront organisées dans plusieurs espaces dédiés, tels que l'Espace Accompagnement Habitat de Marseille, le nouvel Espace Accompagnement Habitat d'Aubagne, les Ateliers du Vieux La Ciotat, ainsi qu'à Septèmes-les-Vallons, garantissant ainsi une assistance accessible et personnalisée.
- Le suivi du numéro unique métropolitain sera également assuré en coordination avec la Maison Énergie Habitat Climat du Pays d'Aix, l'ADIL 13 et la Métropole.
- L'initiative sera également renforcée par la mise en place d'actions de proximité, englobant une variété d'activités telles que des visites de sites, des ateliers en présentiel, des webinaires disponibles en replay et des conférences, favorisant ainsi une interaction directe et enrichissante entre les professionnels et le public. De plus, l'événement phare annuel du Rendez-vous de la rénovation, salon de la rénovation énergétique, sera maintenu.
- Enfin, pour assurer une communication efficace et intégrée, une stratégie sera développée en accord avec la communication métropolitaine, englobant les sites internet ALEC, LOUTRE, #RDVRENO et Actimmo 13, une présence active sur les réseaux sociaux, des articles dans la presse, ainsi que la production de divers supports tels que des vidéos et des flyers pour atteindre un large public.

2. *Information, conseil personnalisé ET appui au parcours d'amélioration de l'habitat (3^{ème} volet), suivi (4^{ème} volet) :*

L'Agence Locale d'Énergie et du Climat (ALEC) interviendra sur les deux volets obligatoires du Pacte territorial : « l'information » et le « conseil personnalisé » mais également sur le volet facultatif du « conseil renforcé ».

- Ainsi, l'Espace Conseil France Rénov' (ECFR) proposera aux ménages une visite en amont d'une orientation vers une AMO privée, dès lors que le ménage ou la copropriété n'a pas été convaincu d'engager des frais pour s'adjoindre les services d'une AMO privée lors de la phase conseil. Cette visite permettra de qualifier le besoin et de s'assurer de la pertinence du projet de travaux du ménage, par une évaluation énergétique, avant l'orientation du ménage vers une AMO privée.
Cette visite sera proposée aux projets où la perspective d'un projet de rénovation globale a été identifié durant la phase de conseil : 2 postes d'isolation et traitement de la ventilation au minimum pour un projet en maison individuelle ou 35% de gain énergétique minimum en copropriété. Les appartements seront écartés puisque l'ECFR visera un projet de rénovation de la copropriété dans son ensemble.
- Le conseiller se rendra au domicile du ménage ou visitera la copropriété et rencontrera le représentant du syndicat des copropriétaires et/ou du syndic le cas échéant pour faciliter la stabilisation du projet de travaux en complément de l'information et du conseil qui lui aura été apporté au cours de son parcours.

- En outre, l'ALEC introduit un quatrième volet essentiel qu'elle appelle « suivi », parallèle au volet facultatif d'accompagnement privé. Ce volet vise à faire perdurer le lien entre les ménages et l'Espace Conseil France Rénov' (ECFR) tout au long du volet d'accompagnement privé. Ce positionnement est celui désiré, travaillé et validé par les professionnels eux-mêmes, tel qu'ils ont pu l'exprimer à de multiples reprises lors des COTECH SPRH co-organisés par l'ALEC et la MEHC. Ce suivi présente 3 avantages :

1. Permettre aux ménages de revenir vers l'ECFR en cas de défaillance de leur accompagnateur privé, une « corde de rappel » garantissant ainsi une continuité dans la qualité de l'accompagnement reçu. Cela permet d'apporter une réponse au constat qu'il existe des accompagnateurs privés aux compétences aléatoires.
2. Intervenir, à la demande de l'accompagnateur privé et en collaboration avec lui, auprès des ménages pour apporter réassurance et neutralité dans la prestation qu'il réalise.
3. Collecter des informations cruciales sur les travaux réalisés, les montants engagés, ainsi que l'évolution des projets. Cela assurera une meilleure connaissance des actions entreprises sur le terrain et facilitera l'évaluation de l'impact des interventions.

- Il est également important de préciser que l'ECFR proposera également le suivi pour les projets qui n'ont pas bénéficié d'un accompagnement privé car n'étant pas suffisamment performants pour bénéficier de MaPrimeRénov'. Cela garantira que même les ménages n'ayant pas recouru à un accompagnement privé puissent obtenir un soutien et des conseils appropriés pour améliorer leur situation. Ce suivi fera l'objet d'un acte d'engagement signé par les bénéficiaires. Cette première année d'expérimentation doit permettre d'en évaluer plus finement le volume.

Ainsi, grâce à ce cadre renforcé de suivi, l'ALEC vise à optimiser l'efficacité des démarches de rénovation et à garantir que les ménages bénéficient d'un soutien continu et adapté à leurs besoins. Cela contribuera également à renforcer la confiance dans les dispositifs d'aide à la rénovation et à encourager un engagement plus fort des citoyens dans leurs projets d'amélioration de l'habitat.

Publics visés :

Les publics visés par le Service Public de la Rénovation de l'Habitat sont :

- Les porteurs de projets (maison individuelle et copropriété)
- Les professionnels de la rénovation (Ingénierie et travaux)
- Les professionnels de l'immobilier (Syndics de copros, agent immobiliers, notaires)
- Les professionnels du financement (Banques, réseaux de financement)

La description de l'action sur les publics visés est la suivante :

- Faire émerger et accompagner des projets de rénovation de logement individuel (maison, appartement) ou collectif (copropriété).
- Améliorer l'état du patrimoine résidentiel (augmentation du confort des occupants et valorisation du patrimoine).
- Réduire la consommation énergétique des ménages pour respecter les engagements du plan climat air énergie métropolitain de 12 300 rénovations bbc de logements privés par an jusqu'à 2050, rythme qui a déjà pris du retard.
- Apporter un service neutre et gratuit aux ménages désireux de réduire leurs factures, dans un secteur où des professionnels malveillants démarchent les administrés avec des travaux inutiles, surfacturés et mal mis en œuvre.
- Dynamiser le marché de la rénovation et développer l'activité économique locale vertueuse.

Localisation :

L'Agence Locale d'Énergie et du Climat (ALEC) intervient sur les territoires : Marseille-Aix-Provence, pays d'Aubagne et de l'étoile, pays de Martigues, étendue aux communes d'Istres, Fos-sur-Mer et Port St Louis du Rhône depuis le 01/01/2024.

Moyens mis en œuvre :

1 logiciel : LOUTRE pour la mise en relation des différents acteurs du service public de la performance énergétique de l'habitat et les ménages, les copropriétés

Moyens humains :

24,56 équivalents temps plein (ETP), dont :

- 18,91 ETP de conseil répartis en deux pôles :
 - 6,50 en logement individuel (maison et appartement) : équivalent à 2024
 - 12,41 en copropriété
- 3 ETP d'animation des réseaux professionnels :
 - 1 pour les professionnels du bâtiment : équivalent à 2024
 - 2 pour les acteurs de l'immobilier : équivalent à 2024
- 2,65 ETP d'encadrement et communication

Locaux :

Divers locaux sont référencés pour la mise en œuvre de l'action :

- L'ALEC met à disposition de ce service public une partie de ses salariés dont les locaux se situent au 1 Pl. du Général de Gaulle – 13001 Marseille
- Les diverses permanences assurées sur le territoire, avec des mises à disposition, à titre gratuit, des locaux et de matériel par la Métropole :
 - A Marseille - MMH (rue de la République) : 2 journées par semaine
 - La Ciotat - les ateliers du Vieux La Ciotat : 1 matinée par mois
 - Aubagne - MMH : ½ journée par mois

Méthode d'évaluation et indicateurs choisis :

Voici les indicateurs choisis :

- Indicateur 1 : Nombre d'informations
- Indicateur 2 : Nombre de conseils
- Indicateur 3 : Nombre d'appui au parcours d'amélioration de l'habitat
- Indicateur 4 : Nombre de projets suivis
- Indicateur 5 : Nombre de projets dont les travaux ont démarré et montant des travaux
- Indicateur 6 : Nombre de projets abandonnés
- Indicateur 7 : Nombre d'événements, d'animation et de participants
- Indicateur 8 : Nombre de professionnels mobilisés