

■ Novembre 2023

Analyse du Guichet Unique de la Rénovation Énergétique mis en œuvre dans le cadre du projet européen I-HEROS

Toulouse Métropole



Sommaire

I.	Introduction	3
II.	Analyse des actions réalisées par Toulouse métropole	5
2.1.	Bilan de l'accompagnement des particuliers et copropriétés par Toulouse Métropole Rénov'	5
2.1.1.	<i>Situation de Toulouse Métropole Rénov' dans l'écosystème des politiques publiques de la rénovation énergétique</i>	5
2.1.2.	<i>Toulouse Métropole Rénov' : un premier accompagnement gratuit pour tous les ménages</i>	6
2.1.3.	<i>Objectifs, résultats quantifiés, moyens humains et financiers</i>	12
2.1.3.1.	Objectifs et résultats quantitatifs	12
2.1.3.2.	Moyens humains et financiers pour le 1 ^{er} conseil (actes A1 et A2)	15
2.2.	Bilan des actions de communication et de sensibilisation	17
2.3.	Bilan des actions de ciblage et mise en perspective	19
2.3.1.1.	Récapitulatif des actions de ciblage sur Toulouse métropole	19
2.3.1.2.	Mise en perspective avec d'autres exemples de ciblage	20
2.4.	Bilan des actions de mobilisation des professionnels	22
III.	Synthèse	23
3.1.1.	<i>Des évolutions nombreuses depuis 2020 sur la rénovation énergétique des logements à Toulouse métropole</i>	23
3.1.2.	<i>Des résultats quantitatifs variables et dépendants aussi du contexte national</i>	23

I. Introduction

Un besoin de réduire les consommations des logements affirmé dans les documents de planification de Toulouse métropole

Lors de la définition de son **plan climat air énergie territorial (PCAET)** en 2019, Toulouse métropole a défini des objectifs ambitieux à horizon 2030, visant notamment à **réduire les consommations énergétiques de l'ordre de 20 %** à travers des actions sur le transport et sur le résidentiel.

C'est ainsi que l'objectif annuel de **7500 rénovations énergétiques de logements** (dont 1600 logements sociaux) a été défini, pour **tous types de rénovations**, lourdes ou légères, confondus. L'atteinte de cet objectif permettrait que plus de 50 % des habitants de Toulouse métropole vivent dans un logement agréable et performant, rénové ou postérieur à la RT 2012.

Le **schéma directeur des énergies (SDE)** adopté en octobre 2019 a affiné cet objectif, en précisant que les rénovations devaient inclure **l'entièreté des logements chauffés au fioul, GPL ou charbon** et les **deux-tiers des immeubles chauffés à l'électricité**, et que **65 % des chaudières** devaient être remplacées par des chaudières à condensation. La sortie totale du fioul, du GPL et du charbon était ainsi prévue pour 2030, avec un remplacement par des PAC, des chaudières gaz ou bois.

Par ailleurs, les hypothèses du SDE définissent les **7 500 rénovations** comme des **rénovations lourdes permettant une rénovation globale**. Le SDE est donc plus ambitieux que le PCAET.

Un retard dans l'atteinte des objectifs nécessitant d'amplifier les actions concernant la rénovation énergétique des logements

Le bilan à mi-parcours du PCAET réalisé fin 2021 montre que la trajectoire actuelle en termes d'émissions de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie ne respecte pas les objectifs fixés. Selon la trajectoire actuelle, le niveau de réduction des consommations atteindrait 4 % en 2030, et non 20 % comme cela était prévu dans le PCAET.

L'évaluation souligne aussi l'impact du retard dans la mise en œuvre du guichet unique l Héros (finalement ouvert au printemps 2022 avec la création de la maison de l'énergie), sur la trajectoire prévue du PCAET.

L'évaluation aboutit à la recommandation **d'accélérer fortement la rénovation des logements pour rattraper le retard et atteindre l'objectif fixé dans le PCAET**.

Le tableau ci-dessous, issu du rapport d'évaluation du PCAET, montre les objectifs de rénovation de logements qui doivent être atteints pour garantir l'atteinte de l'objectif de 7500 rénovations par an.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Croisière (2026)
Modestes & Copros fragiles	217	270	304	911	868	850	850	850	850
I-Heroes & R'O	0	0	0	250	750	750	1 167	1 583	2 000
EIE	500	500	559	500	500	500	633	767	900
Logement social	898	1278	552	1500	1500	1500	1500	1500	1500
Non accompagnées ou accompagnement non TM	1000	1000	1000	1 208	1 417	1 625	1 833	2 042	2 250
Total	2 615	3 048	2 415	4 369	5 035	5 225	5 983	6 742	7 500

Source : Annexe 1 : Modélisation des évolutions de GES grâce aux actions du PCAET

Zoom actions résidentiel et EnR&R : action 15, 16 et 18, rénovations lourdes et écogestes, page 124

Pour passer d'environ 3000 rénovations par an en 2021 à 7500 à partir de 2026, la stratégie de stimulation des projets de rénovation nécessite d'être amplifiée, tant au niveau du parc privé que du parc social.

Depuis avril 2022 et l'ouverture de la maison de l'énergie, de nombreuses actions ont été mises en œuvre pour stimuler la rénovation des logements : nombreux recrutements à la maison de l'énergie, définition d'une stratégie de ciblage des logements les plus pertinents à rénover, animation de l'écosystème de professionnels via la création d'une charte.

L'objectif de ce rapport est donc de fournir une évaluation externe du guichet unique « Toulouse Métropole Rénov' », mis en place dans le cadre du projet européen I-HEROS, et des actions réalisées depuis.

II. Analyse des actions réalisées par Toulouse métropole

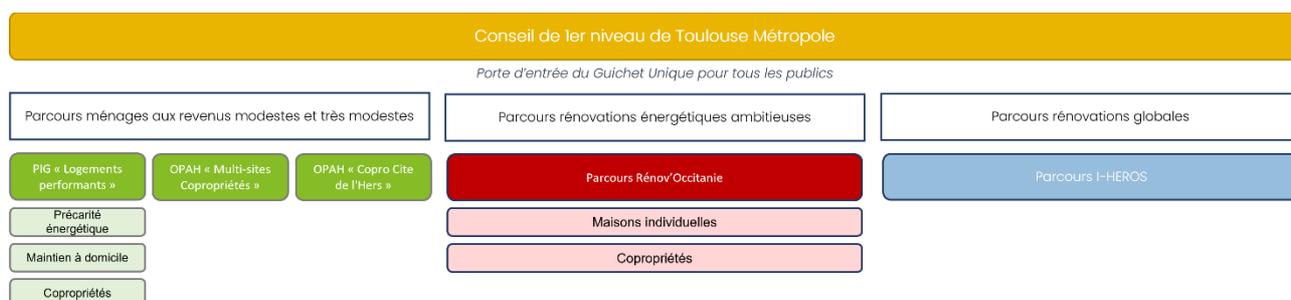
2.1. Bilan de l'accompagnement des particuliers et copropriétés par Toulouse Métropole Rénov'

2.1.1. Situation de Toulouse Métropole Rénov' dans l'écosystème des politiques publiques de la rénovation énergétique

Le guichet Toulouse Métropole Rénov', via sa Maison de l'Énergie, fournit un conseil de 1er niveau auprès des usagers. A la fois premier contact pour les usagers souhaitant s'informer sur la rénovation énergétique, il est également au carrefour de plusieurs dispositifs, qu'il relaie :

- conseil juridique par l'Adil 31
- accompagnement des ménages modestes et très modestes via le Programme d'Intérêt Général (PIG) de Toulouse Métropole
- accompagnement auprès des particuliers pour les projets de rénovation énergétique ambitieux (gain énergétique de 40 % ou atteinte d'un niveau BBC Rénovation) via le dispositif Rénov'Occitanie
- accompagnement auprès des particuliers pour les projets de rénovation globale et pas seulement énergétique (permettant d'intégrer de multiples aspects : confort, acoustique, qualité de vie, esthétique, extensions, etc.) via l'AROC (les architectes de la rénovation en Occitanie)
- accompagnement spécifique à destination des copropriétés assuré par un opérateur de l'AREC incluant la réalisation d'un audit global, l'AMO ou la mise en relation avec un AMO

Le schéma ci-dessous récapitule les dispositifs d'accompagnement existants.



Aussi, des actions spécifiques à destination des copropriétés ont été renforcées dans le cadre du projet européen I-HEROS et à travers le programme « RECIF + » désormais nommé « Rénovons collectif », dont fait partie Toulouse métropole :

- Boîitage des copropriétés à partir de décembre 2022 (Rénovons Collectif)
- Début des actions ciblage quartier à partir de 2023

2.1.2. Toulouse Métropole Rénov' : un premier accompagnement gratuit pour tous les ménages

Le parcours d'accompagnement

L'image de marque **Toulouse métropole Rénov' (TMR)** a été créée afin de faciliter l'identification du service pour les bénéficiaires et de garantir la pérennité du nom dans le temps. Le service est mis en place à la maison de l'énergie, inaugurée en avril 2022.

Le conseil de 1er niveau de Toulouse Métropole Rénov' est réalisé via :

- La tenue de permanences téléphoniques, SVI (serveur vocal interactif)
- Des réponses par mail
- La réalisation de rendez-vous dans 22 lieux de la métropole
- L'accueil sans RDV à la Maison de l'énergie

En plus de renseigner lors de rendez-vous les particuliers sur l'habitat et l'énergie, en tant qu'Espace Conseil France Rénov', Toulouse Métropole Rénov' organise des actions de sensibilisation à la rénovation énergétique : animations, conférences, stands avec mise à disposition de documentation.



Toulouse Métropole Rénov' (TMR) réalise les missions classiques d'un ECFR (Espace Conseil France Rénov'), qui sont d'informer les particuliers sur la rénovation énergétique de leur logement. Le guichet réalise les actes A1 (premier conseil) et A2 (conseil personnalisé) du SARE pour les maisons, appartements et copropriétés.

En raison du manque de personnel, **la MDE s'est concentrée entre février 2022 (ouverture de la maison de l'énergie) et septembre 2022 sur les permanences téléphoniques et rdv** (prise de rdv via le module de réservation en ligne). Entre avril et septembre 2022, les conseillers manquaient de temps pour répondre directement au téléphone (100 mails de retard sur 2 semaines, 30 % des appels décrochés) ou accueillir directement sans rdv les usagers (ce service a donc été fermé de fin avril 2022 à mi-septembre 2022). A l'ouverture, en deux semaines tous les rendez-vous à 3 mois avaient été réservés. **Le service d'accueil physique** (à l'ouverture, en moyenne 7 personnes passaient par jour) et téléphonique a pu être réouvert à partir de septembre 2022. A ce moment, les mails pouvaient être traités au fur et à mesure (environ 20 mails à traiter dans la boîte mails).

La prise des contacts des particuliers se fait par téléphone, par mail, ou par la prise de rdv physiques, principalement pour des questions sur les aides financières (dans 90 % des cas). Les conseillers de TMR informent alors sur les différents parcours d'accompagnement pour faciliter le passage à l'acte et inciter à des rénovations plus performantes.

Le dispositif Rénov'Occitanie a vocation à accompagner la massification d'opérations performantes de rénovation énergétique en offrant à moindre coût un accompagnement de qualité à tous les ménages dans la perspective de réaliser **au moins 40% d'économies d'énergie primaire (ou d'atteindre le niveau de performance BBC rénovation)**. Pour l'ensemble des ménages accompagnés par l'opérateur Rénov'Occitanie, le Guichet Unique (soit à Toulouse métropole, la maison de l'énergie) assure le rôle d'interface entre le ménage et l'opérateur afin que l'accompagnement se déroule dans les meilleures conditions et de faire le relai si jamais des difficultés étaient constatées.

Le service est réalisé par des opérateurs de **l'Agence Régionale Energie Climat d'Occitanie**, une SPL ayant une délégation de service public de la part du conseil régional.

Accompagnement des propriétaires de maisons individuelles

L'accompagnement des propriétaires de maisons individuelles par TMR suit la dénomination des actes SARE définis à l'échelle nationale :

- A1 ; Information de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale
- A2 ; conseil personnalisé

L'organisation régionale de l'accompagnement à la rénovation, réalisée par la Région Occitanie et par l'AREC, permet une articulation étroite entre le guichet TMR et les prestataires de l'AREC (audit et AMO), qui est décrite dans le tableau ci-après.

Parcours usager et détail du dispositif d'accompagnement des maisons individuelles

	Etape	Description de l'étape	Equivalent SARE	Temps alloué	Durée du parcours	Interlocuteur	Tarif
 INFORMATION	1	Premier contact du particulier avec un conseiller de TMR Conseil personnalisé et présentation des dispositifs (audit, accompagnement)	A1 - A2	≈ 1h		Conseillers TMR	Gratuit
	2	Le particulier informe le conseiller TMR s'il veut un audit ou un accompagnement par l'AREC			2 - 3 semaines		
 ACCOMPAGNEMENT	3	TMR rentre la demande d'audit ou d'accompagnement dans le système d'informations de l'AREC (ERP RO')				TMR	Audit : 90 €
	4	L'AREC voit la demande en ligne et propose la signature d'un contrat YouSign à l'utilisateur (ce contrat intègre déjà l'option pour l'accompagnement aux travaux)				AREC	
	5	L'AREC envoie un bon de commande (BC) à l'opérateur une fois que l'utilisateur a signé le contrat et que le délai de rétractation est passé.				AREC	
	6	L'opérateur accepte le BC sur l'ERP et prend en charge l'utilisateur					
	7	Réalisation de l'audit par l'opérateur		≈ 2h	4 semaines max <i>en fonction du marché</i>		
	5	Remise de l'audit énergétique qualifié RGE par l'opérateur, et dépôt sur l'ERP	A3		48h max	ERIM ou E&P (+Conseillers TMR en suivi)	
	6	Relecture de l'audit par le conseiller TMR			≈ 1 semaine après		
7	Proposition par l'opérateur d'une AMO avec étape 2 pour la réalisation des travaux Sur simple mail à l'AREC ou	A4 et A4 bis	1 à 2 mois de réflexion par l'utilisateur			AMO : 480 €	

		au guichet, l'utilisateur peut débloquer la phase suivante pour l'accompagnement aux travaux. Proposition d'une offre de prêt par l'AREC		r			
	8	Accompagnement pendant les travaux par l'opérateur de l'AREC					
EVALUATION	9	Suivi des consommations pendant les 3 ans qui suivent les travaux.			Pendant 3 ans	ERIM ou E&P	

Mise en place de Mon Accompagnateur Rénov' à partir du 1^{er} janvier 2024

Les aides financières à la rénovation énergétique (Ma Prime Rénov') évoluent à partir de 2024. Les ménages souhaitant bénéficier de Ma Prime Rénov' en s'engageant dans des travaux de rénovation de leur maison individuelle permettant un gain minimal de 2 classes sur leur DPE devront obligatoirement être accompagnés par un opérateur agréé par l'Anah « Mon Accompagnateur Rénov' ». Cet accompagnement ouvert à tous les ménages sera financé entre 100 % pour les ménages modestes et très modestes et 20 % pour les revenus supérieurs, dans la limite d'un coût plafond de 2000 € (4000 € pour les situations d'habitat indigne et de précarité énergétique pour les ménages aux revenus les plus modestes).

Les opérateurs agréés réaliseront un accompagnement des particuliers durant tout leur parcours de travaux en proposant un appui technique, administratif, financier et social. En plus des prestations socles, des prestations facultatives ou renforcées pourront être proposées, notamment pour les situations d'insalubrité, de perte d'autonomie ou de précarité énergétique.

Accompagnement des copropriétés

Bien que seulement détenus à 28 % par des propriétaires occupants (plus enclins à réaliser des travaux de rénovation énergétique), les logements en copropriété restent une cible importante puisqu'ils représentent deux fois plus de ménages que les maisons et des gisements d'économies d'énergie non négligeables.

TMR accompagne à la carte les **copropriétés** dans leur projet de rénovation énergétique : aide à la rédaction du cahier des charges d'un audit énergétique, intervention en AG de copropriété, appuis techniques, etc.

Parcours usager et détail du dispositif d'accompagnement des copropriétés

	Etape	Description de l'étape	Equivalent SARE	Temps alloué	Durée du parcours	Interlocuteur	Tarif
 INFORMATION	1	Premier contact de la copropriété avec un conseiller TMR. Conseil personnalisé et présentation des dispositifs et aides spécifiques aux copros.	Acte A1 - A2	≈ 1h	6 mois	Conseillers TMR	Gratuit
	2	Réalisation d'une fiche d'identification de la copropriété par le conseiller pour l'inscrire dans le dispositif.					
	3	Aide au vote de l'audit par la copropriété.	Acte A2				
	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Vote de l'audit en Assemblée générale de copropriété</i>					
 ACCOMPAGNEMENT		TMR rentre la demande dans le système d'informations de l'AREC (ERP)					
	4	L'AREC voit la demande en ligne et propose la signature d'un contrat YouSign à la copropriété (ce contrat intègre déjà l'option pour l'accompagnement aux travaux)				AREC	
		L'AREC envoie un bon de commande (BC) à l'opérateur (groupement d'entreprises) une fois que la copropriété a signé le contrat et que le délai de rétractation est passé.					Audit : tarif de l'opérateur
		L'opérateur accepte le BC sur l'ERP et prend en charge l'usager					
	5	Réalisation de l'audit architectural énergétique et financier par un groupement d'opérateurs de l'AREC	Acte A3	≈ 2h	6 mois		
	6	Remise de l'audit énergétique qualifié RGE par l'opérateur					
		Proposition par l'opérateur d'une AMO avec étape 2 pour la réalisation des travaux Sur simple mail à l'AREC ou au guichet, l'usager peut débloquer la phase suivante pour l'accompagnement aux travaux. Proposition d'une offre de prêt par l'AREC					Opérateur de l'AREC
7	Analyse de l'audit par un conseiller de la MDE et réalisation d'un tableau croisé des aides en fonction des types d'appartements, des scénarios de travaux et des				Conseillers TMR	Gratuit	

		types d'occupants.					
	9	Validation d'un ou plusieurs scénarios de travaux avec simulation financière et pré-identification d'une AMO et d'une MOE par le conseil syndical					
	<input checked="" type="checkbox"/>	Vote du scenario de travaux de l'AMO et d'une MOE en Assemblée Générale de copropriété					
	11	Validation du cahier des charges par l'AMO et la MOE et lancement de la consultation pour choix de l'entreprise de travaux. Choix du devis le plus adapté par la copropriété.			6 mois	AMO + MOE	AMO : tarif de l'operateur
	12	Étude des droits à subventions individuelles sur la base des devis (envoi d'un courrier individuel de reste à charge à chacun des copropriétaires).				AMO	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Vote des travaux et de plan de financement en Assemblée Générale de copropriété					
	13	Dépôt des dossiers de financement.			6 mois	AMO	
	14	Réalisation des travaux.				Entreprises	
	15	Demande de versement des subventions.				AMO	
EVALUATION	16	Suivi des consommations pendant les 3 ans qui suivent les travaux.			Pendant 3 ans	AMO	

TMR propose pour les copropriétés un **accompagnement sur les premières étapes de la démarche** : explication du processus de rénovation, des informations préalables à connaître, du besoin de diagnostic, de la réglementation (travaux embarqués). TMR intervient lors des assemblées générales (AG) de copropriétés, y présente les différents diagnostics et l'importance des travaux de rénovation.

TMR s'étant rendue compte que les audits obligatoires pour les copropriétés de plus de 50 lots équipées d'une installation collective de chauffage ou de refroidissement étaient très peu suivis de rénovations, le guichet a **développé un accompagnement pour expliciter les aides financières mobilisables, par scénario** (scénario minimal, MPR copropriétés, BBC) et pour les différents profils de propriétaires (propriétaires-occupants, bailleurs, avec différents niveaux de revenus, etc.).

Le conseiller propose ainsi à la copropriété un tableau présentant les coûts et aides mobilisables en fonction de chaque situation.

Cette aide sur les aides financières est très appréciée pour valider la réalisation de travaux.

Le guichet **propose aux copropriétés d'aller sur la plateforme *Mon coach copro***, de se renseigner, de participer aux animations organisées. Le conseiller propose ensuite de venir en conseil syndical. Si le projet est bien avancé et qu'un potentiel est là, il propose de participer à l'AG de vote d'un audit global.

Le guichet propose l'audit et l'AMO (opérationnelle depuis mars 2022) de l'AREC pour la rénovation des copropriétés. Ensuite, TMR est présent pour continuer à accompagner la copropriété pendant l'audit et l'accompagnement : quand l'AREC valide les actes A4, elle intègre le temps passé par TMR.

Le programme CEE (Certificats Économies d'Énergie) « **Rénovons collectif** » a démarré en juillet 2021 et se terminera en décembre 2023. Il a vocation à massifier la rénovation énergétique des copropriétés en France, ayant plus de 25 ans et sans problèmes d'impayés majeurs. Toulouse Métropole étant lauréate du programme, elle bénéficie jusqu'à fin 2023 de ressources financières supplémentaires, au forfait par actions réalisées, et d'un accompagnement méthodologique sur de nombreuses actions : accompagnement par Energies Demain et Energie Pulse pour la mise en place d'un plan d'actions, boîtage de courriers auprès de copropriétés ciblées et des syndicats, campagne de communication clef en main, ateliers de sensibilisation autour de l'enjeu de la rénovation des copropriétés, etc..

2.1.3. Objectifs, résultats quantifiés, moyens humains et financiers

2.1.3.1. Objectifs et résultats quantitatifs

Pour les maisons individuelles

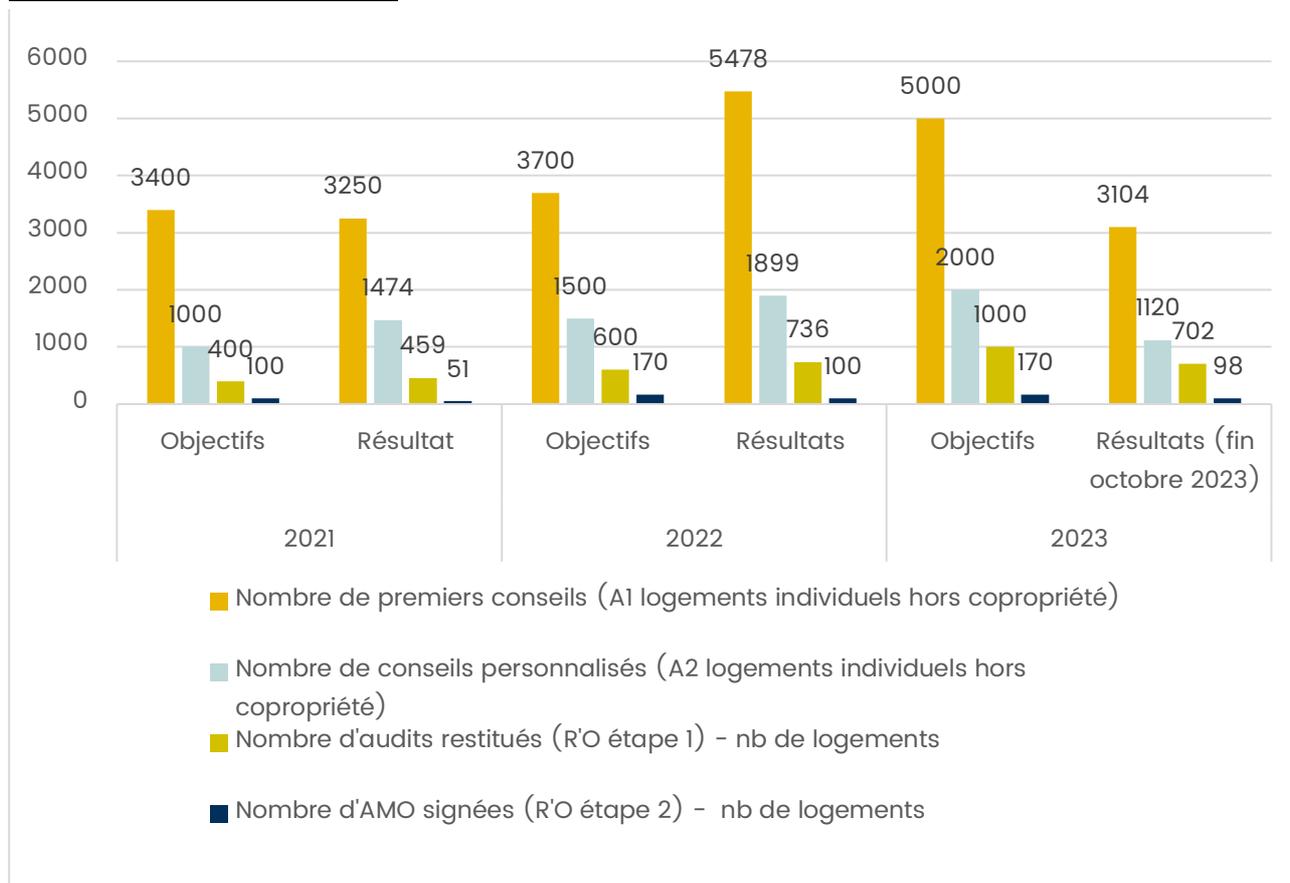


Figure 2 : Comparaison des résultats par rapport aux objectifs, du premier conseil à l'AMO (pour les logements individuels hors copropriété)

En ce qui concerne les **premiers conseils (A1)**, les objectifs sont quasiment atteints en 2021 et largement dépassés en 2022. Pour 2023, les objectifs risquent de ne pas être atteints puisqu'ils sont atteints à 62 % fin octobre 2023. On observe une diminution significative des actes A1 pour les maisons individuelles entre 2022 et 2023.

En ce qui concerne les **conseils personnalisés (A2)**, les objectifs sont largement dépassés en 2021 et 2022, et montrent une évolution positive qui est remise en cause par les résultats 2023 : 56 % des objectifs ont été atteints fin octobre.

La création de la maison de l'énergie en 2022 semble avoir eu un impact sur la fréquentation, ainsi que le contexte géopolitique induisant une augmentation des coûts de l'énergie et une incitation à la réduction des consommations énergétiques par des travaux de rénovation énergétique. En 2023 cependant, la tendance observée partout en France est à la diminution du nombre de contacts dans les Espaces Conseil France Rénov'. Cela peut s'expliquer par le contexte économique de forte inflation et de hausse des taux d'emprunt, incitant à la réduction des investissements des ménages.

L'évolution est plus encourageante sur les **audits énergétiques** réalisés par les opérateurs de l'AREC : les objectifs ont été dépassés en 2021 et 2022, et 70 % des objectifs ont été atteints fin 2023. La tendance est assez similaire pour les accompagnements de type **AMO**, puisque leur nombre double entre 2021 et 2022 et tend à se stabiliser sur 2023, même s'ils atteignent seulement 57 % des objectifs.

La différence de dynamique entre les actes A1 et A2 d'une part, avec les accompagnements de l'AREC d'autre part (RO' étapes 1 et 2) peut s'expliquer par l'inertie des prises de décision : autant les actes A1 et A2 reflètent le contexte immédiat (inflation, contexte géopolitique), autant les accompagnements RO' étapes 1 et 2 montrent davantage d'inertie : les prises de décision pour réaliser un audit ou bénéficier d'un accompagnement se murissent pendant plusieurs mois voire années. Leur signature ou restitution à un temps T témoigne d'une démarche engagée depuis plusieurs mois.

Pour les copropriétés

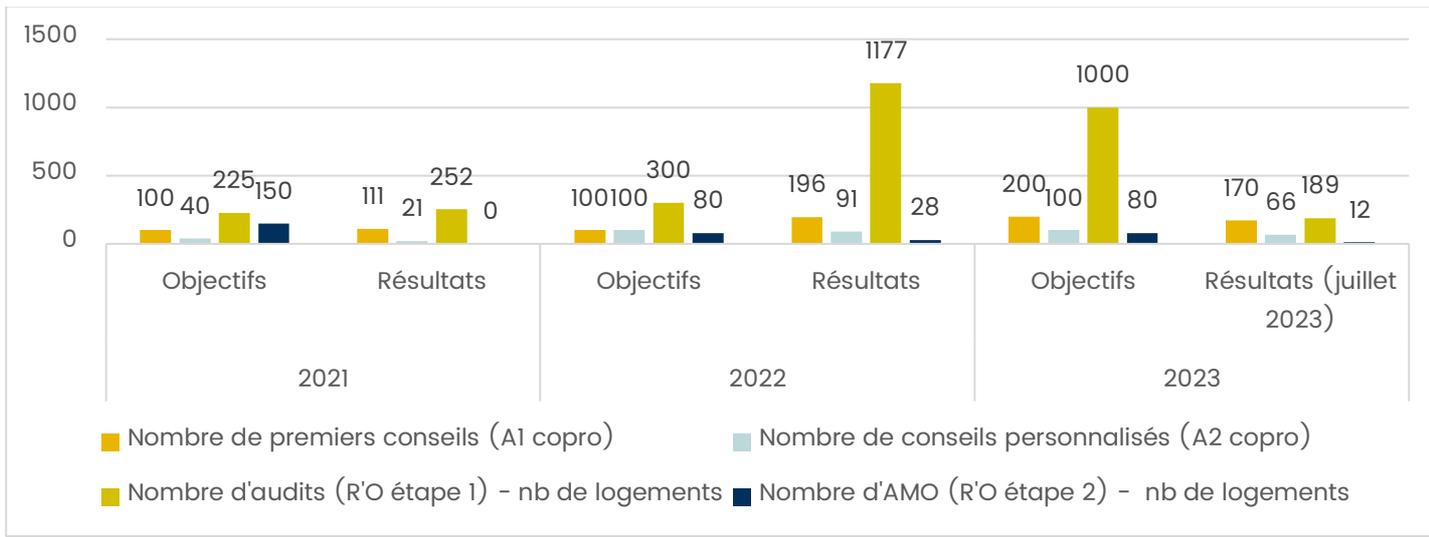


Figure 3 : Comparaison des résultats par rapport aux objectifs, du premier conseil à l'AMO (pour les copropriétés)

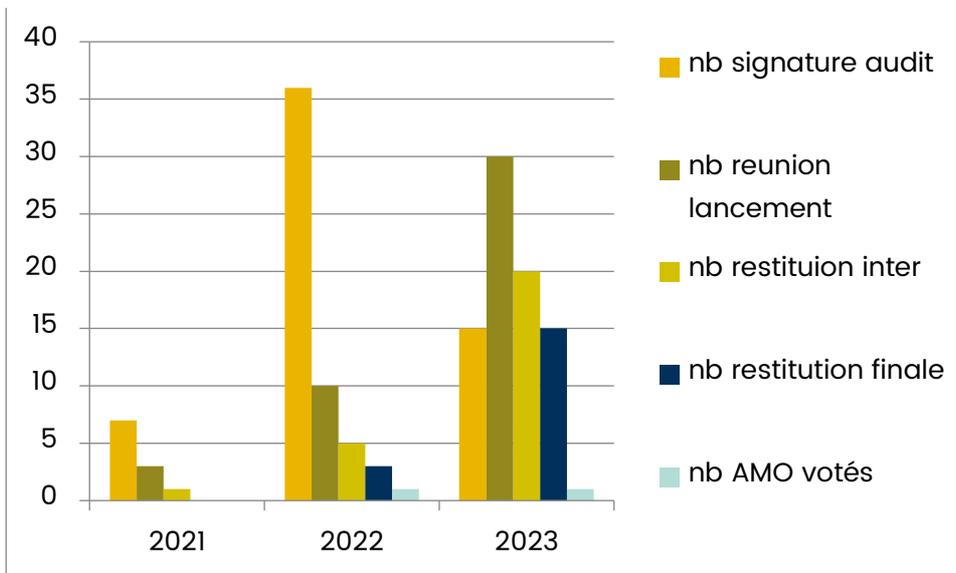


Figure 4 : évolution de l'activité de rénovation des copropriétés via l'AREC (nombre de copropriétés)

En ce qui concerne les **premiers conseils (A1)**, les résultats dépassent les objectifs en 2021, 2022 et probablement en 2023 puisque les objectifs sont atteints à 85 % à mi-période.

L'évolution est très positive puisque le nombre d'actes augmente entre 50 % et 100 % d'une année à l'autre (le nombre d'actes passe d'une centaine, à environ 200, et probablement 300 en 2023). On note donc une sensibilisation croissante des copropriétés au sujet de la rénovation énergétique.

En ce qui concerne les **conseils personnalisés (A2)**, les objectifs ne sont pas atteints en 2021 et 2022 mais devraient l'être en 2023 puisque les objectifs sont atteints à 66 % à mi-période.

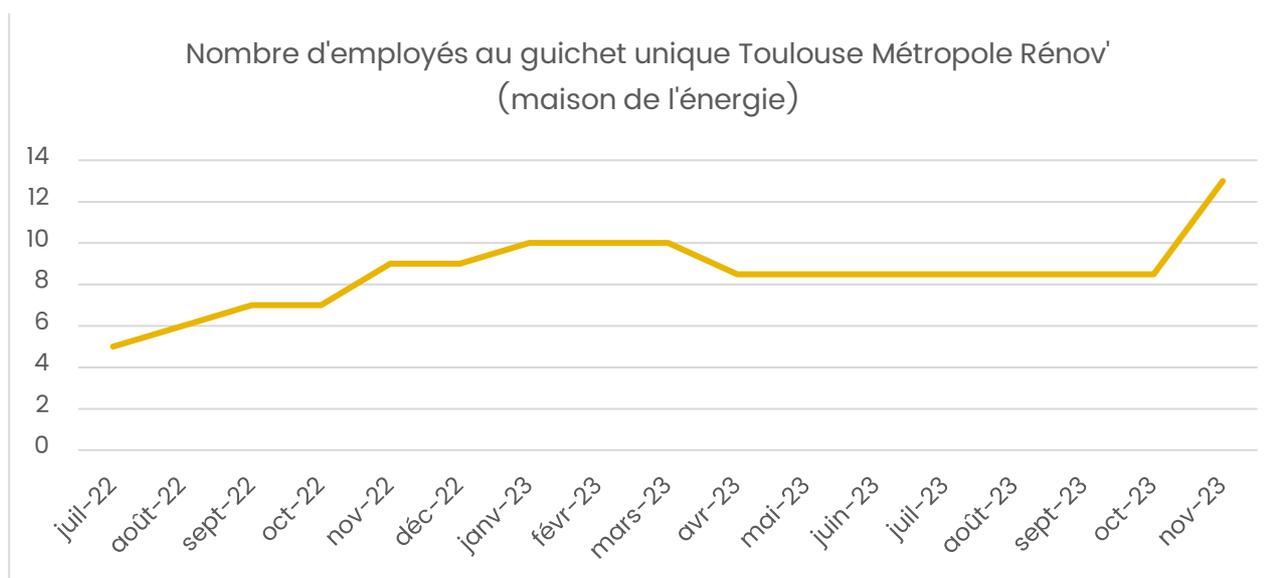
L'évolution est très positive puisque le nombre d'actes est multiplié par plus de 4 entre 2021 et 2022, et devrait augmenter de 30 % en 2023.

Si on regarde le nombre d'**audits** réalisés par le groupement d'opérateurs de l'AREC, il dépasse les objectifs en 2021 (7 copropriétés pour 252 logements), en 2022 (36 copropriétés pour 1177 logements). En 2023 les résultats seront sans doute plus faibles, puisque 189 logements (15 copropriétés) avaient signé l'audit à mi-période, sur un objectif de 1000.

Le nombre de copropriétés accompagnées est en-dessous des objectifs définis de 2021 à 2023 : 2 copropriétés ont signé le contrat d'**AMO** au total, représentant 40 logements sur l'objectif de 310. Ceci s'explique par un démarrage progressif de l'AMO à partir de 2022, et par la lenteur des processus de décision dans les copropriétés en raison des règles de gouvernance.

2.1.3.2. Moyens humains et financiers pour le 1^{er} conseil (actes A1 et A2)

La maison de l'énergie est composée de **d'un coordinateur et de 4 conseillers** jusqu'en août 2022. Le nombre de conseillers (coordinateur inclus) a fortement évolué, puisqu'il est passé à 6 en août, à 7 depuis septembre 2022, à 9 à partir de novembre 2022, 10 en janvier 2023. Entre avril et septembre 2023, le nombre de conseillers a oscillé entre 8 et 9 en fonction des départs et arrivées. Depuis novembre 2023, ce chiffre a atteint 13 personnes.



Un objectif défini en juin 2022 était d'arriver à la fin de l'année, à ouvrir l'ensemble des mails dans la semaine. Cet objectif a pu être tenu, sans doute en raison des recrutements réalisés.

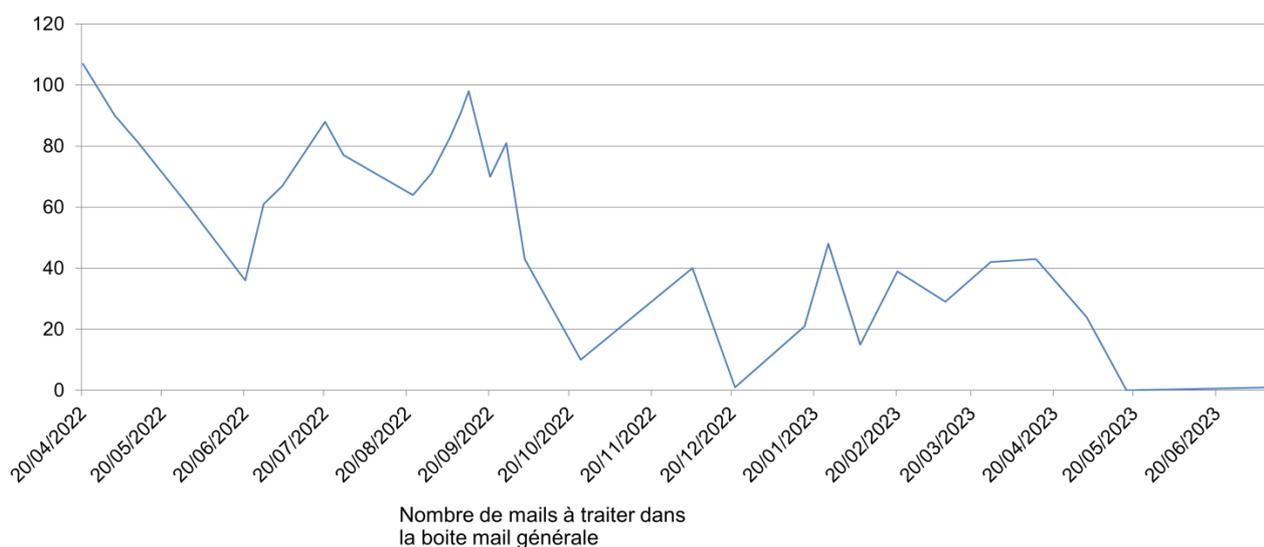


Figure 5 : Source - maison de l'énergie

Sur la cible spécifique des copropriétés, 1 ETP y est dédié depuis le 1/01/2022, et deux personnes y dédient une part de leur temps (0,5 et 0,3 ETP). Depuis septembre 2023, la personne à mi-temps passe à plein temps sur les copropriétés, et un recrutement dédié aux copropriétés a été réalisé en novembre 2023.

L'augmentation des ressources humaines dédiées aux copropriétés est nécessaire compte tenu du nombre croissant de conseils (A1 et A2) fournis aux copropriétés entre 2021 et 2023, et du nombre élevé d'audits lancés en 2022, projets qui seront suivis en partie par la maison de l'énergie.

Si la tendance se poursuit, des recrutements supplémentaires pourront encore être nécessaires pour accompagner la forte montée en charge des audits, et la montée en charge à prévoir dans les prochaines années, du nombre d'AMO copropriétés réalisés par l'AREC, et pour lesquels la maison de l'énergie reste un interlocuteur clé pour les copropriétés.

L'arrêt par l'AREC de la réalisation des audits et de l'accompagnement des propriétaires de maisons individuelles à partir de septembre 2023 aura certainement un impact sur l'activité de TMR qui est encore difficile à évaluer : les particuliers pourraient avoir davantage besoin de s'appuyer sur TMR pour répondre à leurs questions et les accompagner.

A fin 2022, l'objectif était d'avoir 2 lignes téléphoniques ouvertes en permanence (ponctuellement une ligne pouvait être fermée en cas de surcharge), de traiter les mails dans la semaine, et d'ouvrir l'accueil 3 demi-journées sans rdv. Ces objectifs ont été atteints. Un nouvel objectif a été défini pour début 2024 ; ajouter des créneaux de permanence.

2 conseillers sont financés par le projet I-HEROS jusqu'en février 2024.

2.2. Bilan des actions de communication et de sensibilisation

De nombreuses actions de communication et de sensibilisation ont été réalisées en 2022 et 2023 sur la rénovation, à l'initiative de la maison de l'énergie. Certaines actions, sur la cible des copropriétés, ont été mises en œuvre via le programme CEE Rénovons Collectif, fin 2022 et courant 2023 ; boitage, animations, conférences... Ces actions représentent un temps de travail pour TMR (hors financement Rénovons Collectif) de 1 ETP.

Nombre d'animations		2022		2023 (à fin juillet)		Total	
		Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées	Nombre d'actions	Nombre de personnes touchées
Conférences (incluant webinaires...)		37	1335	28	411	65	1746
Salons, stands, cinés débats, thermographies		17	392	12	174	29	566
Cible des copropriétés	<i>Formations collectives (hors Rénovons Collectif)</i>	12	215	19	131	31	346
	<i>Formations à destination des professionnels</i>	6	278	1	5	7	283
	<i>Actions via Rénovons Collectif</i>			20	774	20	774
Visites de chantiers		3	?			3	?
Présentation de la charte des professionnels		2	60			2	60

La tendance à fin juillet 2023 montre qu'il y a une dynamique encourageante. Le nombre élevé d'événements organisés via Rénovons Collectif en 2023 laisse présager une plus grande dynamique d'actes A2 et d'audits à partir du second semestre 2023. Ceci sera à mettre en perspective avec le ralentissement global de contacts observé depuis décembre 2022, et particulièrement marqué depuis avril 2023.

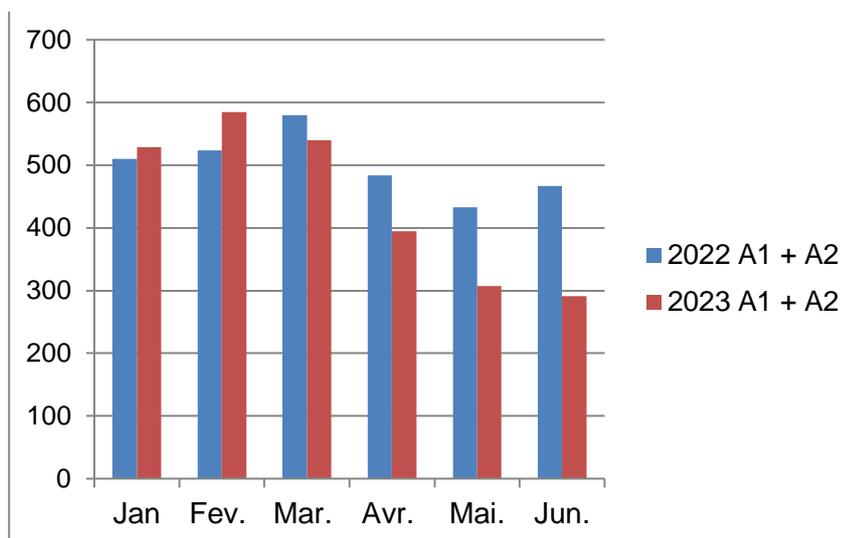


Figure 6 : Nombre de contacts entrant à la maison de l'énergie

Pour augmenter le nombre de projets, des pistes seraient à investiguer :

- **Poursuivre l'amélioration de la qualité du service**, en garantissant une prise en charge rapide au téléphone (ce qui n'était pas possible avant les derniers recrutements et dans un contexte de surcharge)
- Poursuivre la démarche de ciblage déjà commencée, en allant au-devant des particuliers via du **repérage ciblé** ; aujourd'hui, le premier contact est surtout pris par le particulier
- **Poursuivre les progrès de communication entre les opérateurs de l'AREC accompagnant les copropriétés (l'accompagnement pour les maisons individuelles s'arrêtant) et la MDE** : partage des volumes d'activités, des recrutements, etc. pour faciliter l'anticipation

Depuis 2021 avec la mise en œuvre du SARE et la poursuite du développement de l'offre RO', le nombre de conseils et d'accompagnement suit une tendance positive. Cependant, le fléchissement observé depuis fin 2022 et qui se confirme nettement en 2023 montre un besoin de mettre en place des démarches de communication afin d'augmenter le flux d'utilisateurs contactant TMR.

2.3. Bilan des actions de ciblage et mise en perspective

2.3.1.1. Récapitulatif des actions de ciblage sur Toulouse métropole

Toulouse métropole a défini en septembre 2022 une stratégie de ciblage des quartiers avec le plus gros potentiel de rénovation en termes de maisons individuelles et de copropriétés.

Concernant **les maisons individuelles**, la stratégie de ciblage visait à identifier un ensemble de bâtiments similaires permettant des mutualisations de dépenses entre maîtres d'ouvrage (commandes groupées de matériaux, prestations groupées d'audits, de maîtrise d'œuvre, d'accompagnements...) afin de réduire le montant du reste à charge. Les critères suivants ont été retenus :

- Date de construction : entre 1960 et 1993
- Nombre de maisons (au moins 40) construites la même année par section cadastrale

Les 3 communes contenant le plus grand nombre de logements concernés (Saint-Jean, Saint-Orens-de-Gameville, Balma) ont ensuite été retenues pour une prise de contact avec le maire de la commune.

A la suite de cette démarche, les actions suivantes ont été réalisées :

- des rencontres d'août à octobre 2022 avec les élus des communes et quartiers concernés
- 1^{er} trimestre 2023 : visites thermographiques dans les quartiers ciblés,
- un boitage de courriers d'information, de décembre à mai 2023, quartier par quartier, pour présenter le guichet auprès des propriétaires identifiés
- des réunions publiques de mai à octobre 2023 dans les quartiers concernés, pour informer sur les dispositifs et orienter vers les parcours adaptés,
- des ateliers avec les habitants ayant réalisés un audit pour mutualiser les résultats et observer d'éventuelles tendances communes qui pourraient générer des groupements de commandes et ainsi optimiser le coût des rénovations.

D'un point de vue quantitatif, l'impact de cette démarche semble positif puisque le nombre de contacts (actes A1 et A2 pour les logements individuels hors copropriétés) augmente significativement entre le moment de la première action de ciblage (nombre d'actes depuis la première action de ciblage) et fin octobre 2023, alors que sur l'ensemble du territoire, le nombre d'actes diminuait entre 2022 et 2023.

	Balma	Saint-Orens-de-Gameville	Saint-Jean
Nombre de contacts en 2022	25	13	1
Nombre de contacts en 2023	49	20	5

Concernant **les copropriétés**, la stratégie de ciblage a permis, en plusieurs étapes, d'identifier les copropriétés les plus pertinentes en fonction de critères cumulatifs :

- C1 : Leur taille ; supérieure à 10 logements
- C1 + C2 : Leur ancienneté ; plus que 25 ans
- C1+C2+C3 : Leur commune
- C1+C2+C3 + C4 : ciblage de Colomiers, Blagnac et Toulouse et retrait du centre historique (site patrimonial remarquable)

A la suite de cette démarche et de l'identification des copropriétés cibles :

- des rencontres ont été organisées en septembre 2022 avec les élus des communes et quartiers concernés
- une réunion a été organisée en décembre 2022 avec les syndicats
- un boitage de courriers a été réalisé auprès des copropriétés identifiées
- 7 réunions publiques d'information ont été organisées dans les quartiers concernés

A noter que **40 %** des copropriétés nouvellement inscrites sur Coach Copro en 2023 (148 s'étaient inscrites entre janvier et juin 2023) ont bénéficié du boitage, ce qui laisse penser à un impact positif du boitage sur la dynamique de rénovation.

2.3.1.2. Mise en perspective avec d'autres exemples de ciblage

Exemple à Cergy-Pontoise

Dans le cadre d'une étude de potentiel de rénovation des copropriétés privées de la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise, réalisée par Energies Demain, les critères suivants ont été analysés :

- Période de construction
- Type de chauffage : collectif ou individuel
- Energie de chauffage : chauffage urbain, gaz, fioul, électricité, autres moyens de chauffage
- Etiquette énergétique

La **proportion des appartements ayant une étiquette E, F ou G** et répondant aux critères ci-après, et leur surreprésentation par rapport à l'ensemble des appartements, a aussi été identifiée :

- Logement en location
- Chauffage électrique
- Logement construit avant 1970
- Logement de moins de 40 m²

Cette analyse a permis de montrer que 21 % des passoires thermiques (appartements F et G) cumulent ces caractéristiques.

L'outil Carto Copros

Développé dans le cadre du programme CEE Rénovons Collectif et mis en ligne en octobre 2023, l'outil Carto Copros (<https://cartocopro.fr>) s'appuie sur les bases de données publiques pour permettre sur la France continentale, de :

- visualiser les enjeux de la rénovation des copropriétés sur un territoire (de l'IRIS à l'échelle nationale)
- localiser des zones d'action sur un territoire
- obtenir un diagnostic rapide d'une copropriété

Les informations sont disponibles via cet outil à deux échelles :

- à l'échelle du territoire, sur les logements (nombre de logements, nombre de copropriétés, revenu disponible par logement, nombre de logements vacants) et leur répartition (période de construction, étiquette DPE, énergie de chauffage, mode de chauffage, statut d'occupation, décile de revenu net, type de résidence, type de syndics...)
- à l'échelle de la copropriété (Nombre de logements, nombre de bâtiments RNC, période de construction, zonage patrimonial, présence de RCU, zonage politique de la ville, énergie de chauffage, mode de chauffage...)

Cet outil permet donc d'aider les collectivités comme Toulouse métropole à définir leur stratégie de rénovation des copropriétés, en s'appuyant sur de nombreux critères.

2.4. Bilan des actions de mobilisation des professionnels

Toulouse métropole a mis en place à l'été 2022 une charte destinée aux professionnels de la rénovation énergétique de l'habitat, co-financée par la Région Occitanie (dans le cadre du SARE et des actes concernant la mobilisation des professionnels) et par l'Union européenne (dans le cadre du projet I-HEROS). Cette charte, construite en partenariat avec la FFB, la CAPEB, CMA, les AROc et Envirobat Occitanie, permet **d'augmenter la visibilité des entreprises locales travaillant sur la rénovation énergétique et de les conseiller sur des thématiques variées** (aides financières, rédaction de devis) de manière individuelle ou collective à travers l'animation du réseau des signataires de la charte (organisation d'ateliers...). L'objectif est notamment d'inciter les entreprises à une augmentation de la **qualité** des rénovations énergétiques réalisées.

Pour éviter la sous-traitance qui dilue la responsabilité, la charte interdit la sous-traitance à plus d'un niveau.

Tous les artisans le souhaitant peuvent signer la charte, à condition d'être RGE et d'intervenir sur le territoire. En cas de problème identifié avec une entreprise, la collectivité peut la retirer de la liste des signataires.

Les signataires de la charte se verront proposer des formations. Les critères d'analyse des devis par la maison de l'énergie seront aussi partagés avec eux.

Au 26 septembre 2023, 50 entreprises sont signataires de la charte, dont 20 entreprises travaillent sur la rénovation des copropriétés en plus de la cible des maisons individuelles.

Le déploiement de la charte nécessitera un travail d'animation conséquent de la part de Toulouse métropole. Une conseillère est en charge de cette animation, à temps partiel. L'idéal serait de consacrer 1 ETP complet à cette animation.

III.Synthèse

3.1.1. Des évolutions nombreuses depuis 2020 sur la rénovation énergétique des logements à Toulouse métropole

Les **politiques publiques** d'information, conseil et accompagnement à la rénovation pour les logements privés ont **beaucoup évolué sur le territoire de Toulouse métropole** depuis le début des années 2020, grâce à :

- Le projet européen I-HEROS (2020 -2023)
- Les modifications dans le mode de financement des conseillers France Rénov' à travers l'arrivée du **programme CEE Service d'Accompagnement à la Rénovation Energétique (SARE)**, depuis 2020
- Le passage de l'externalisation du premier conseil auprès de l'association Solagro à une internalisation dans les services de Toulouse métropole, avec la création de la **Maison de l'énergie au printemps 2022**
- La mise en œuvre de **l'offre d'accompagnement par l'AREC** (audit et AMO) pour les particuliers entre 2020 et 2023, et progressivement pour les copropriétés également depuis 2021
- Des **recrutements conséquents**, puisque le nombre d'employés à TMR est passé de 5 en juillet 2022 à 13 en novembre 2023
- Des moyens supplémentaires dédiés à la rénovation des copropriétés issus du projet **CEE Rénovons Collectif**

Ces nombreux changements nécessitent un **temps d'adaptation et de rodage** entre les différents intervenants et également au niveau des particuliers qui doivent s'adapter aux nouveaux dispositifs mis en œuvre, et à leur évolution constante (exemple : arrêt de l'accompagnement des propriétaires de maisons individuelles par l'AREC en 2023)

3.1.2.Des résultats quantitatifs variables et dépendants aussi du contexte national

Les résultats quantitatifs sont encore en-dessous des objectifs du PCAET, même si on observe une augmentation encourageante du nombre de logements accompagnés et rénovés. Jusqu'à fin 2022, cela s'expliquait surtout par un déficit d'offre en accompagnement (notamment en raison de difficultés de recrutement) et en travaux plutôt que par un déficit de demande. Cependant, l'année 2023 montre un **fort ralentissement de la demande au niveau local comme national**, qui s'explique sans doute par le contexte économique incitant les ménages à la prudence dans leurs dépenses.

Au niveau local, la mise en place du guichet TMR se passe bien. Les particuliers se sentent perdus face à la rénovation énergétique, et TMR répond à ce besoin.

Jusqu'à fin 2022, la sollicitation des particuliers était supérieure aux moyens humains disponibles, ce qui a engendré les conséquences suivantes :

- **Allongement des délais de réponse** aux particuliers (temps d'attente de 3 mois pour un rdv à TMR, audit réalisé sous 4 semaines par les opérateurs de l'AREC...) engendrant une perte de certains contacts pressés de réaliser les travaux
- Réalisation du service de conseil et d'accompagnement en **mode « dégradé »**, en prenant moins de temps que prévu avec l'utilisateur, pour absorber la charge de travail
- Difficultés à répondre à l'ensemble des sollicitations pour les entreprises et à prendre le temps de se former

Les **nombreux recrutements à TMR** (le nombre d'employés a été multiplié par plus de 2 entre mi – 2022 et fin 2023) visaient à répondre à ce besoin d'augmenter le nombre de conseils prodigués et la qualité de service. La réduction des contacts depuis début 2023 justifie d'autant plus les démarches actives de repérage des ménages réalisées suite à la définition de quartiers cibles particulièrement adaptés à la rénovation et à des actions groupées.

La décision par l'AREC d'arrêter l'accompagnement des propriétaires de maisons individuelles perturbe significativement l'organisation mise en place avec TMR et qui évoluait positivement vers davantage d'intégration des dispositifs dans l'accompagnement des particuliers. A partir de janvier 2024, TMR orientera ces propriétaires souhaitant être accompagnés dans leur projet de rénovation, vers les opérateurs agréés Mon Accompagnateur Rénov'.