

CAHIER METHODOLOGIQUE

LA POLITIQUE DE RENOVATION ENERGETIQUE DES LOGEMENTS DE LA REGION OCCITANIE (2016-2023)

Annexe au rapport définitif d'évaluation de politique publique

TABLE DES MATIÈRES

1. L'APPROCHE QUALITATIVE AVEC DES RECUEILS SPECIFIQUES D'INFORMATION.....	4
1.1. Les visites des guichets.	4
1.1.1. Echantillonnage.....	5
1.1.2. Guide d'entretien.....	5
1.2. L'enquête auprès des guichets.....	6
1.2.1. Questionnaire	6
1.2.2. Traitement des réponses	6
1.3. L'enquête auprès des opérateurs de l'AREC	6
1.3.1. Questionnaire	6
1.3.2. Traitement des réponses	6
2. LA MISE EN OEUVRE DE DEUX DEMARCHES ORIGINALES.....	7
2.1. La reconstitution du parcours des ménages.....	7
2.1.1. Les trois systèmes d'information disponibles	7
2.1.2. L'appariement SARénov-ERPRO	8
2.1.3. L'appariement avec les bases de données de l'Anah	13
2.2. L'appréhension d'une offre de service homogène des guichets.....	17
2.2.1. La définition du taux de recours observé	18
2.2.2. L'estimation d'un taux de recours attendu.....	18
ANNEXES.....	28

Ce cahier a pour objectif de compléter le rapport d'évaluation en explicitant les trois démarches méthodologiques retenues :

- l'approche qualitative avec l'organisation de visites dans des guichets Rénov'Occitanie et la réalisation de deux enquêtes auprès de l'ensemble des guichets et des opérateurs de l'AREC ;
- l'emploi d'une méthodologie particulière pour reconstituer le parcours complet des ménages ;
- la mise en œuvre d'une modélisation pour estimer, en complément de l'approche qualitative, l'homogénéité de traitement des ménages d'un territoire à l'autre.

Par ailleurs, l'annexe 1 détaille la démarche évaluative en présentant les questions, les critères d'appréciation et les indicateurs associés.

1. L'APPROCHE QUALITATIVE AVEC DES RECUEILS SPECIFIQUES D'INFORMATION

Des méthodologies qualitatives ont été mises en œuvre pour la conduite des travaux : auditions, entretiens, visites et élaboration de questionnaires spécifiques.

De nombreux échanges ont été menés avec les différents services de la Région et de la SPL AREC, son délégataire. Des entretiens ont également été conduits avec les partenaires institutionnels concernés par les dispositifs : Agence nationale de l'amélioration de l'habitat (Anah), Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) et Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL). D'autres acteurs dans le domaine de l'économie, de la formation professionnelle et du logement social ont été auditionnés. Au total, 47 personnes ont été rencontrées lors de 30 entretiens.

De façon plus spécifique, l'évaluation a nécessité la visite de 21 des 31 guichets Renov'Occitanie. Deux questionnaires ont également été adressés à l'ensemble des 31 guichets d'une part, aux neuf sous-traitants de l'AREC en matière d'accompagnement individuel d'autre part.

1.1. Les visites des guichets.

Des visites de guichets ont été réalisées en vue à la fois d'appréhender concrètement le déploiement sur le terrain du dispositif régional, mais également de mieux cerner le contexte historique et les enjeux locaux attachés à chacune des structures qui l'animent.

Aussi, une grille d'entretien a été définie afin d'aborder avec les différents guichets des sujets identiques. Cette méthode a permis de dégager tout autant les points de convergence que les spécificités propres à chaque structure.

Ces entretiens ont également permis de solliciter et collecter une série de documents relatifs à l'activité du guichet et à son organisation (rapports d'activité, fiches de poste, procès-verbaux de comité de pilotage, etc.).

Un compte-rendu systématique a été établi, à destination de l'équipe chargée de l'évaluation, présentant en introduction les points saillants émergés lors de l'entretien.

A l'unanimité, les guichets rencontrés se sont montrés disponibles et ouverts dans les échanges. Les éléments récoltés ont constitué une base d'informations dense et complète, sur laquelle l'évaluation a pu appuyer l'analyse du dispositif, au-delà des questions liées strictement à l'accueil et à l'information.

La synthèse de ces entretiens fait l'objet d'un document dédié.

1.1.1. Echantillonnage

Un échantillon de guichets à rencontrer a été sélectionné. Le choix a reposé essentiellement sur l'examen des caractéristiques du territoire. Toutefois, les interlocuteurs de la Région, en charge du suivi des guichets, ont été sollicités afin d'affiner la sélection au regard de spécificités contextuelles, organisationnelles ou d'activité.

L'échantillon retenu répond ainsi aux critères suivants :

- Une implantation couvrant l'ensemble du périmètre régional ;
- La représentation de territoires aussi bien urbains que ruraux, littoraux que montagneux ;
- Des caractéristiques variées en termes notamment de densité de population et de catégories énergétiques des parcs de logements ;
- Des porteurs de guichets aux statuts différents (départements, intercommunalités, syndicats, associations, etc.) ;
- Des modalités organisationnelles différentes (création de Maisons de l'Habitat, délégation de missions à un autre guichet, morcellement du territoire entre plusieurs guichets, etc.).

Au total, 21 des 31 guichets ont été rencontrés soit près de 70 % des structures (cf. annexe 2). Parmi les interlocuteurs rencontrés, les échanges se sont déroulés avec des responsables et des conseillers de guichet, mais également avec un DGS de département, des DGA, des directeurs et chefs de services « Habitat » ou « Aménagement du territoire », des directeurs de SPL, de CAUE, des chefs de projet et chargés de mission « Rénovation énergétique », des coordonnateurs d'espace France Rénov' et Guichet Rénov'Occitanie, un référent opérateur Anah, des conseillers numériques et des agent administratifs d'accueil.

Outre un entretien préfigurateur fin avril, les 21 visites se sont déroulées de juillet à septembre 2023.

1.1.2. Guide d'entretien

Le guide d'entretien était structuré en grandes thématiques, sous-thématiques et questions. Les thématiques et sous-thématiques sont présentées ci-après. La grille d'entretien et le détail des questions font l'objet de l'annexe 2.

Les questions ont porté sur :

- l'organisation du guichet (historique et positionnement institutionnel du guichet, organisation de l'accueil et des ressources humaines) ;
- l'activité du guichet : Périmètre d'intervention, articulation avec l'audit, les animations mises en œuvre, la communication, les outils déployés par le guichet, les aides financières des collectivités locales, le suivi des ménages, la prise en compte des copropriétés, la connaissance des entreprises du secteur ;
- les éléments d'analyse du guichet : capacité du guichet à évoluer dans le temps, regard critique sur le rôle des guichets, freins et leviers dans le passage à l'acte.

1.2. L'enquête auprès des guichets

Afin de disposer d'une information exhaustive, un questionnaire a été envoyé aux 31 guichets, reprenant globalement les mêmes items que ceux abordés en entretien, mais sous forme de questions fermées ou appelant une réponse quantitative.

L'objectif était de pouvoir analyser l'ensemble des guichets, dans une approche comparative, permettant de dégager des profils similaires comme des situations d'hétérogénéité.

1.2.1. Questionnaire

Un questionnaire constitué de 94 questions a été envoyé au mois d'octobre 2023 aux 31 guichets au moyen du logiciel Sphinx. L'intégralité du questionnaire est présentée en annexe 3.

1.2.2. Traitement des réponses

L'ensemble des guichets a répondu au questionnaire. La présentation des résultats fait l'objet d'un cahier séparé. Ce cahier fusionne les réponses au questionnaire avec les éléments de synthèse issus des entretiens avec les guichets. Ce document a été transmis aux membres du comité d'accompagnement au cours de la démarche d'évaluation.

1.3. L'enquête auprès des opérateurs de l'AREC

Une enquête a été également conduite auprès des opérateurs de l'AREC en matière d'accompagnement individuel, afin de recueillir des éléments sur les modalités de mise en œuvre de leur mission dans le cadre du marché avec l'AREC. Un entretien exploratoire avec l'un des opérateurs, l'association GEFOSAT, a permis d'établir le questionnaire.

1.3.1. Questionnaire

Un questionnaire constitué de 44 questions a été envoyé fin novembre 2023 aux opérateurs de l'AREC au moyen du logiciel Sphinx.

Les questions ont notamment porté sur les moyens des opérateurs, leur activité en termes d'audits et d'AMO, le respect des délais impartis dans le cahier des charges du marché, les modalités de suivi avec les ménages, le coût des audits et AMO pour la structure. D'autres questions ont visé à connaître le poids de l'activité Rénov'Occitanie dans l'activité et le chiffre d'affaire des opérateurs afin de mesurer leur dépendance au marché. Enfin, l'abandon de l'accompagnement individuel par la Région qui a entraîné l'arrêt *de facto* du marché avec l'AREC a également été abordé. L'intégralité du questionnaire est présentée en annexe 4.

1.3.2. Traitement des réponses

Les neuf opérateurs concernés ont répondu au questionnaire. Les opérateurs intervenant sur plusieurs départements ont fait une réponse globale. La présentation des résultats fait l'objet

d'un document dédié. Ce document a été transmis aux membres du comité d'accompagnement au cours de la démarche d'évaluation.

2. LA MISE EN OEUVRE DE DEUX DEMARCHES ORIGINALES

Des méthodes quantitatives ont été mises en œuvre pour faciliter la réponse aux questions évaluatives.

En plus des traitements classiques des données, qui ne seront pas présentés ici, cette évaluation a mis en œuvre deux procédures originales :

- la première a permis de reconstituer le parcours complet des ménages, en procédant à l'appariement de plusieurs systèmes d'information en l'absence d'identifiant commun. ;
- la seconde a permis d'alimenter la réflexion sur l'homogénéité dans le traitement des ménages d'un guichet Rénov'Occitanie à l'autre, en complément de l'analyse de l'organisation tirée de l'approche qualitative.

2.1. La reconstitution du parcours des ménages

Afin de reconstituer le parcours des ménages, la chambre a couplé trois systèmes d'information : SARénov pour l'activité de conseil (actes A1 et A2), ERPRO pour les actes de rénovation, de l'audit aux aides financières dans le cadre du dispositif régional Rénov'Occitanie et les données de l'Anah pour les gestes et travaux financés par le dispositif national MaPrim'Rénov.

2.1.1. Les trois systèmes d'information disponibles

2.1.1.1. SARénov

SARénov' est un outil, mis en place par l'Ademe, afin de suivre les demandes des ménages souhaitant réaliser des travaux de rénovation. Il tient compte d'un maximum d'informations pour offrir aux porteurs de projet des réponses claires et personnalisées.

L'Ademe a transmis à la chambre une exportation des données, relatives à l'activité de conseil des guichets, pour la période allant jusqu'au 30 septembre 2023.

Par ailleurs, l'Ademe a ouvert à la chambre l'accès au Tableau de Bord Sare qui permet, en outre, d'effectuer des comparaisons régionales. Cet accès permet aussi de prendre connaissance des résultats de deux enquêtes menées par l'Ademe : l'enquête « Satisfaction », réalisée deux jours après le premier acte A1 ou A2, et l'enquête « Passage à l'acte », réalisée un an après le conseil.

2.1.1.2. ERPRO

ERPRO est l'outil de pilotage partagé des services d'accompagnement Rénov'Occitanie. Il permet de gérer les échanges entre les acteurs de la chaîne (AREC, conseillers des Guichets,

opérateurs) sur le projet technique, le plan de financement, l'activité de crédit de l'AREC Occitanie, et de suivre collectivement l'avancée des projets.

Pour les conseillers, ERPRO permet de créer des demandes d'accompagnement auprès de l'AREC et de les suivre, de la contractualisation jusqu'au suivi des consommations. La base permet également de générer des statistiques pour suivre l'activité Rénov'Occitanie à l'échelle de la Région et de chacun des territoires des Guichets. Pour cela, et pour les dossiers engagés à partir de l'audit, les conseillers RO ont un rôle de complétion des données techniques et économique du projet de travaux. Enfin, ERPRO intègre une Gestion électronique de documents (GED) qui permet de stocker et classer tous les documents concernant le dossier de l'utilisateur concerné.

L'AREC a transmis à la chambre son tableau de bord, issu de cette application, incluant les données individuelles de l'audit jusqu'au prêt ou avance, pour la période allant jusqu'au 31 décembre 2023.

2.1.1.3. Les bases de données de l'Anah

L'Anah a mis à disposition de la chambre les fichiers relatifs aux dispositifs MPR, MPR Sérénité et MPR Copro de 2020 au second trimestre 2023 pour la Région Occitanie. Ceux-ci permettent d'identifier notamment la date, l'adresse, la nature et le montant des travaux subventionnés.

Par ailleurs, la chambre a pu accéder aux données de l'Anah pour l'ensemble des régions via le Centre d'Accès Sécurisé aux Données (CASD). Cet accès offre, en outre, la possibilité de produire des comparaisons régionales sur la constitution des travaux subventionnés (« gestes ») par MPR. Ils sont regroupés par sous-familles, elles-mêmes regroupées en trois familles (isolation, ventilation et chauffage/chauffe-eau).

2.1.2. L'appariement SARénov-ERPRO

En l'absence d'un identifiant commun entre SARénov et ERPRO, la chambre a procédé à un appariement entre ces deux bases, à partir de cinq variables d'identification.

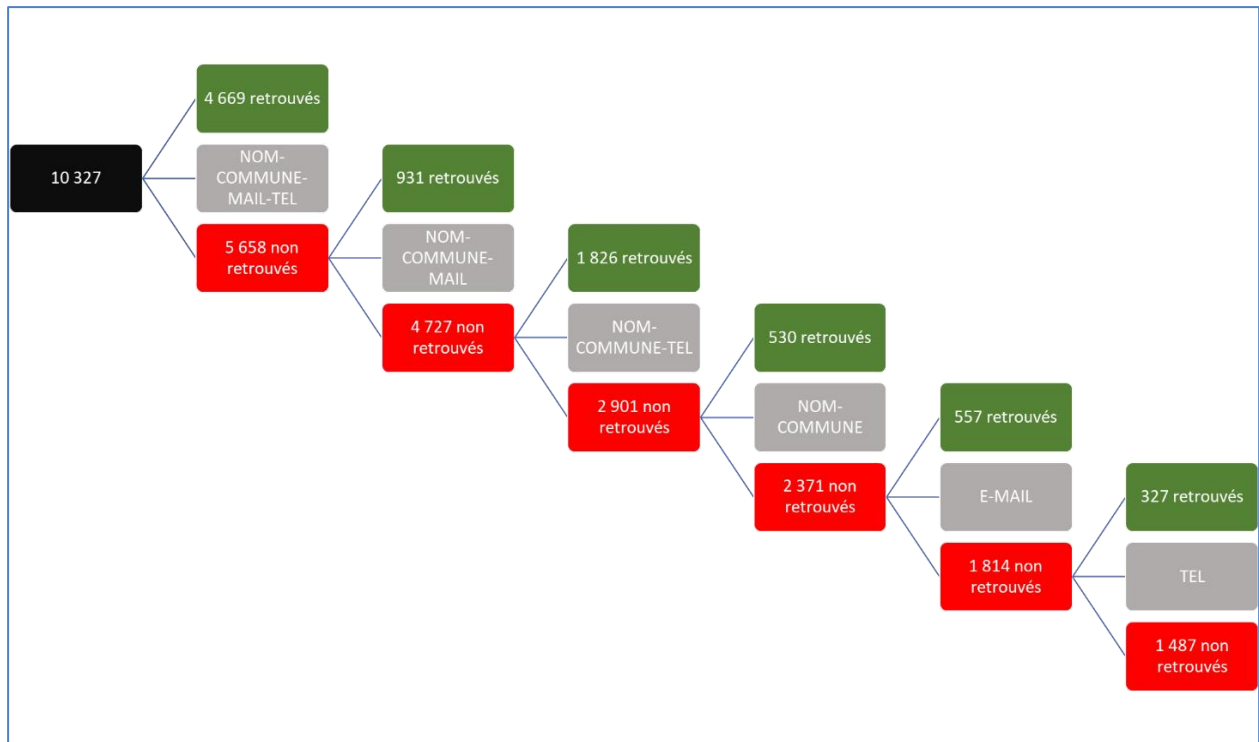
2.1.2.1. Méthodologie

Les audits ont été sélectionnés à partir de la base ERPRO en ne conservant que les valeurs de la variable « Date d'édition contrat » non vides, soit 10 327 lignes.

Des variables, ou la combinaison de variables, peuvent servir de clés pour faire la jointure entre les fichiers SARénov et ERPRO : le nom, l'e-mail, le numéro de téléphone portable, le numéro de téléphone fixe et le code Insee de la commune de résidence.

Il a été procédé à la réalisation d'étapes successives permettant, au final de retrouver 8 840 propriétaires bénéficiaires d'un audit RO (85,6 %) selon le processus suivant :

Figure n° 1 : Processus d'appariement des fichiers ERPRO et SARénov



Source : CRC Occitanie d'après ERPRO et SARénov

Analyse du non-appariement

La base ERPRO comporte deux dénominations des dossiers différentes pour le dispositif : SPIRE en vigueur en 2020 et Renov'Occitanie (RO) à partir du 1^{er} janvier 2021, qui a repris les dossiers engagés. C'est ainsi que parmi les 10 327 contrats édités, 252 sont référencés SPIRE et 10 075 RO.

L'édition du contrat pour les dossiers SPIRE a pratiquement toujours eu lieu en 2020 (245 cas sur 252) et seulement 72 ménages relevant de ce dispositif ont effectué un acte A1 ou A2 dans le cadre de RO. Seuls 3 ont effectué un tel acte avant l'édition d'un contrat, sans doute pour réaliser un nouvel audit.

Au final, sur les 252 dossiers SPIRE, seuls 72 ont effectué un acte A1 ou A2 dont 69 postérieurement à l'édition du contrat.

Parmi, les ménages relevant du dispositif RO, 8 768 sur 10 075 ont pu être retrouvés dans SARénov. Le taux d'appariement est plus faible en 2021 (85,5 % contre environ 87,5 % les deux années suivantes). Cela est peut-être dû à une opérationnalité assez tardive de SARénov (fin du premier trimestre 2021) qui a pu susciter un rattrapage incomplet dans la saisie des dossiers.

Cette hypothèse de rattrapage pourrait être validée par le fait que parmi les dossiers saisis, 11,1 % des premiers actes A1 ou A2 sont postérieurs à la date d'édition du contrat contre 5,9 % en 2021 et 3,8 % en 2023. Ce rattrapage, outre des oublis de saisie a pu engendrer des erreurs dans l'enregistrement des dates.

Tableau n° 1 : Appariement EPRO-SARénov selon la dénomination du dispositif

Dans Sarenov ?	RO		Total RO	SPIRE		Total SPIRE	Total général
	Non	Oui		Non	Oui		
2020				177	68	245	245
2021	428	2 519	2 947	2	2	4	2 951
2022	557	3 989	4 546	1	2	3	4 549
2023	322	2 260	2 582				2 582
Total général	1 307	8 768	10 075	180	72	252	10 327

Source : CRC Occitanie d'après ERPRO et SARénov

Tableau n° 2 : Audits appariés selon l'antériorité du conseil à l'audit

A1/A2 antérieur à contrat ?	RO		Total RO	SPIRE		Total SPIRE	Total général
	Non	Oui		Non	Oui		
2020				68		68	68
2021	280	2 239	2 519		2	2	2 521
2022	237	3 752	3 989	1	1	2	3 991
2023	87	2 173	2 260				2 260
Total général	604	8 164	8 768	69	3	72	8 840

Source : CRC Occitanie d'après ERPRO et SARénov

Il n'en demeure pas moins qu'encore plus de 10 % des éditions de contrat d'audits ne semblent pas avoir été précédés d'un acte A1 ou A2 avec de fortes variations d'une zone de chalandise à l'autre ; le taux d'appariement variant de 14,3 % pour le Muretain, fonctionnant en régie, à 100 % pour le Haut-Languedoc (cf. annexe 5).

Redressements

Par la suite, pour ne pas comptabiliser les renoncements, la chambre a retenu comme unité statistique la visite réellement effectuée à partir du renseignement de la date de visite d'audit dans ERPRO.

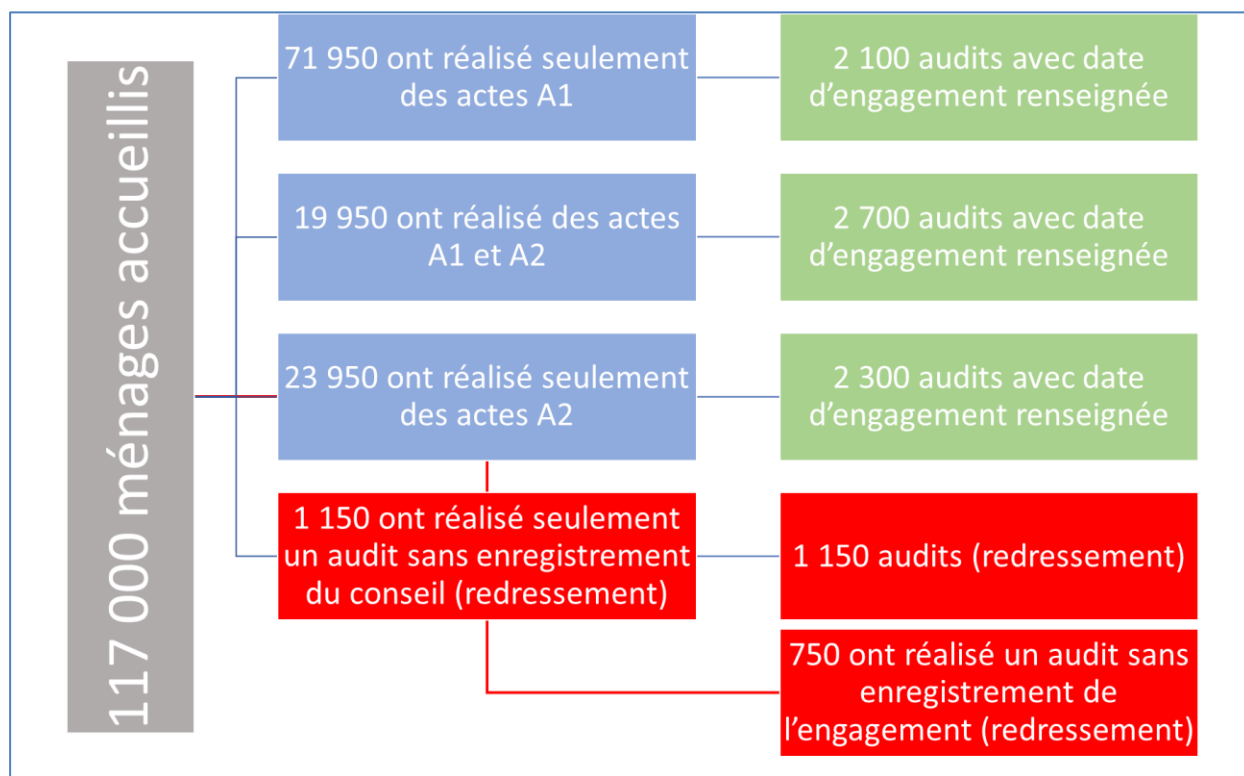
Les incertitudes dans l'enregistrement des actes A1/A2 et dans la saisie des dates dans ERPRO ont conduit la chambre à effectuer des retraitements. Le nombre de ménages ayant eu recours aux guichets a été augmenté par les 1 150 propriétaires bénéficiaires d'une visite d'audit dans ERPRO sans avoir été retrouvés dans SARénov. Le nombre de ménages ayant sollicité un guichet est ainsi estimé à 117 000 dans la reconstitution du parcours des ménages.

Par ailleurs, la chambre a décelé des défaillances dans les saisies des dates dans ERPRO, qui la conduisent à estimer à 9 000 le nombre d'audits dans le parcours des ménages ayant bénéficié d'un conseil dans un guichet Rénov' Occitanie.

2.1.2.2. Résultats

Cet appariement et les redressements ont permis de reconstituer le parcours Rénov'Occitanie des ménages depuis le premier accueil au guichet.

Figure n° 2 : Parcours Rénov'Occitanie du ménage, du conseil à l'audit

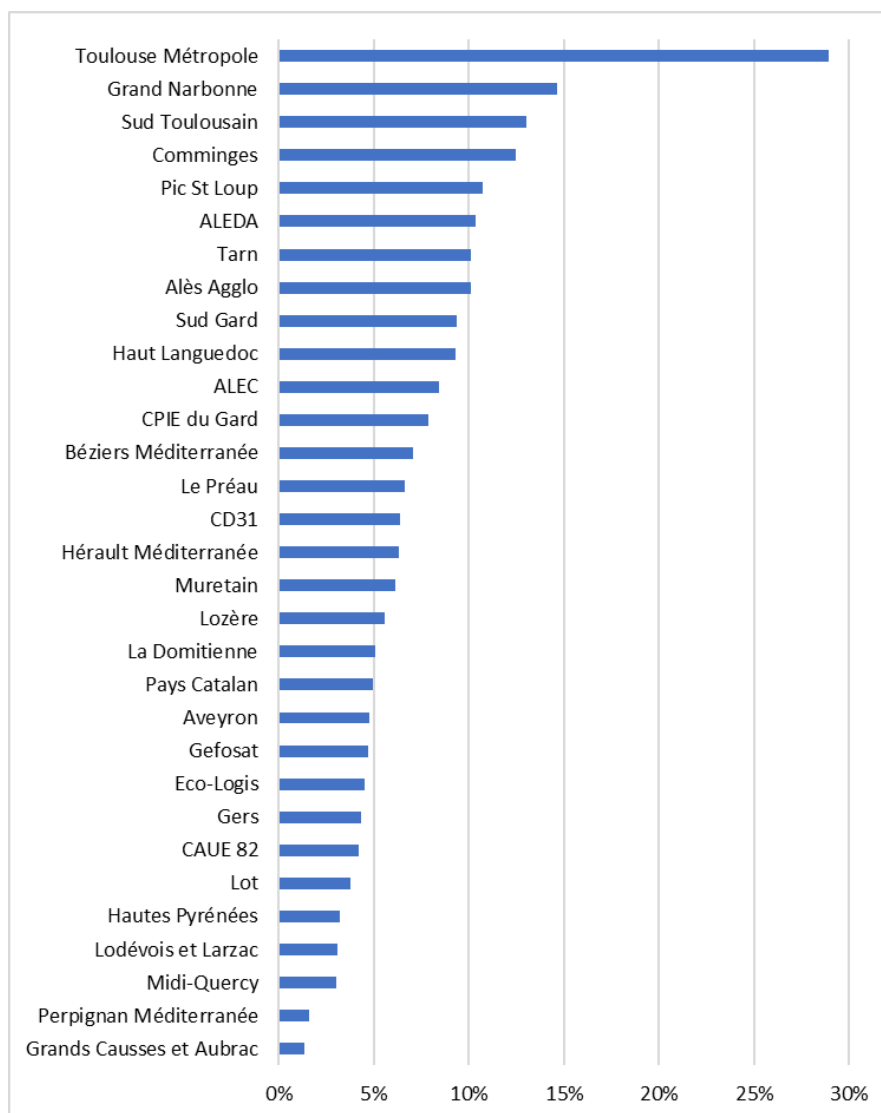


Source : CRC Occitanie d'après ERPRO et SARénov

Outre les traitements à effectuer compte tenu d'un manque de connexion entre SARénov et ERPRO, ce parcours met en exergue l'importance du conseil personnalisé (acte A2) sur le passage à l'acte.

Il permet également de calculer le taux de transformation du conseil à l'audit dans le parcours RO, qui atteint globalement 7,7 % mais présente de fortes variations selon les zones de chalandise des guichets.

Graphique n° 1 : Taux de transformation du conseil à l'audit selon les zones de chalandise des guichets



Source : CRC Occitanie d'après ERPRO et SARénov

Ces résultats ont été confrontés avec ceux de l'enquête satisfaction conduite par l'Ademe, afin d'examiner s'ils étaient liés aux points abordés lors des entretiens aux guichets. Il s'avère bien que plus les conseillers des guichets ont abordé l'offre d'audits plus le taux de transformation du conseil à l'audit est important.

Tableau n° 3 : Lien entre l'entretien et le taux de transformation en audit

Taux d'audit	Nombre de zones de chalandises des guichets	Part des entretiens où l' offre d'audits a été abordée	Taux de transformation
Moins de 4,4%	8	20,0%	3,3%
[4,4%-6,3%[	7	26,9%	4,9%
[6,3%-9,7%[	8	30,7%	7,8%
9,7% et plus	8	47,7%	15,2%
Total général	31	30,4%	7,7%

Source : CRC Occitanie d'après ERPRO, SARénov et l'enquête satisfaction de l'Ademe

Les variables contenues dans ERPRO permettent d'estimer une autre étape du parcours, celle de l'audit à l'engagement des travaux que la Chambre a mesuré à partir de la date d'engagement à l'assistance à maîtrise d'œuvre (AMO).

1 000 AMO ont été détectées soit 0,9 % des ménages qui ont bénéficié d'un conseil dans un guichet RO. Mais ce taux moyen masque de fortes disparités selon les guichets : de 0,03 % à 3,29 %.

Les guichets qui abordent plus fréquemment l'accompagnement aux travaux durant les entretiens sont ceux qui ont un taux de transformation du conseil à l'AMO les plus élevés.

Tableau n° 4 : Lien entre l'entretien et le taux de transformation en AMO

Taux d'AMO	Nombre de zones de chalandises des guichets	Part des entretiens où l'offre d'accompagnement a été abordée	Taux de transformation du conseil à l'AMO
Moins de 0,5%	8	19,6%	0,4%
[0,5%-0,8%[	7	31,2%	0,5%
[0,8%-1,2%[	8	26,5%	0,8%
1,2% et plus	8	35,9%	1,8%
Total général	31	27,2%	0,9%

Source : CRC Occitanie d'après ERPRO, SARénov et l'enquête satisfaction de l'Ademe

2.1.3. L'appariement avec les bases de données de l'Anah

Pour mesurer l'impact complet d'un passage à un guichet Rénov'Occitanie, il a été procédé à un appariement entre les trois bases (SARénov, ERPRO et Anah) pour reconstituer le parcours des ménages du conseil jusqu'au prêt ou la caisse d'avances proposés dans le dispositif, en passant par un parcours de l'Anah pour certains.

2.1.3.1. Méthodologie

Chacune de ces bases renseigne sur le nombre de ménages bénéficiaires d'un dispositif donné, et les caractéristiques de ce ménage. Pour tous les ménages pour qui cela était possible, l'identifiant unique d'adresse de la Base adresse nationale (BAN) a été déterminé à partir de la commune et l'adresse, renseignée en texte non formaté ou la position géographique. Cet identifiant unique sert de clef d'appariement entre les différentes bases, et permet d'établir, parmi les ménages dont l'adresse est bien identifiée, les liens entre le recours (ou non) à chaque dispositif.

Ces résultats sont extrapolés à l'ensemble des ménages par calage sur marge (méthode dite du « raking ratio ») à partir du nombre total de ménages recourant à chaque dispositif.

Cette méthode repose donc sur l'adresse du ménage. La qualité de l'appariement a été vérifiée à deux titres :

- d'une part, parmi les ménages appareillés, les résultats de l'appariement aboutissent à une forte cohérence temporelle entre les dispositifs. Par exemple, la très grande majorité des recours à MPR se font dans les quelques mois après un acte A1 ou A2. Si l'appariement était aléatoire, la répartition temporelle du recours à un dispositif suite à un autre serait également aléatoire ;
- d'autre part, les résultats sont similaires avec d'autres méthodes d'appariement fondés sur les coordonnées des ménages (nom, prénom, commune, numéro de téléphone, adresses email) qui ont été utilisées notamment pour étudier plus particulièrement le lien entre le conseil (actes A1 et A2) et les audits énergétiques.

L'appariement avec les données portant sur le prêt et la caisse d'avance RO se fait par l'identifiant ERPRO, indépendamment de la procédure présentée précédemment.

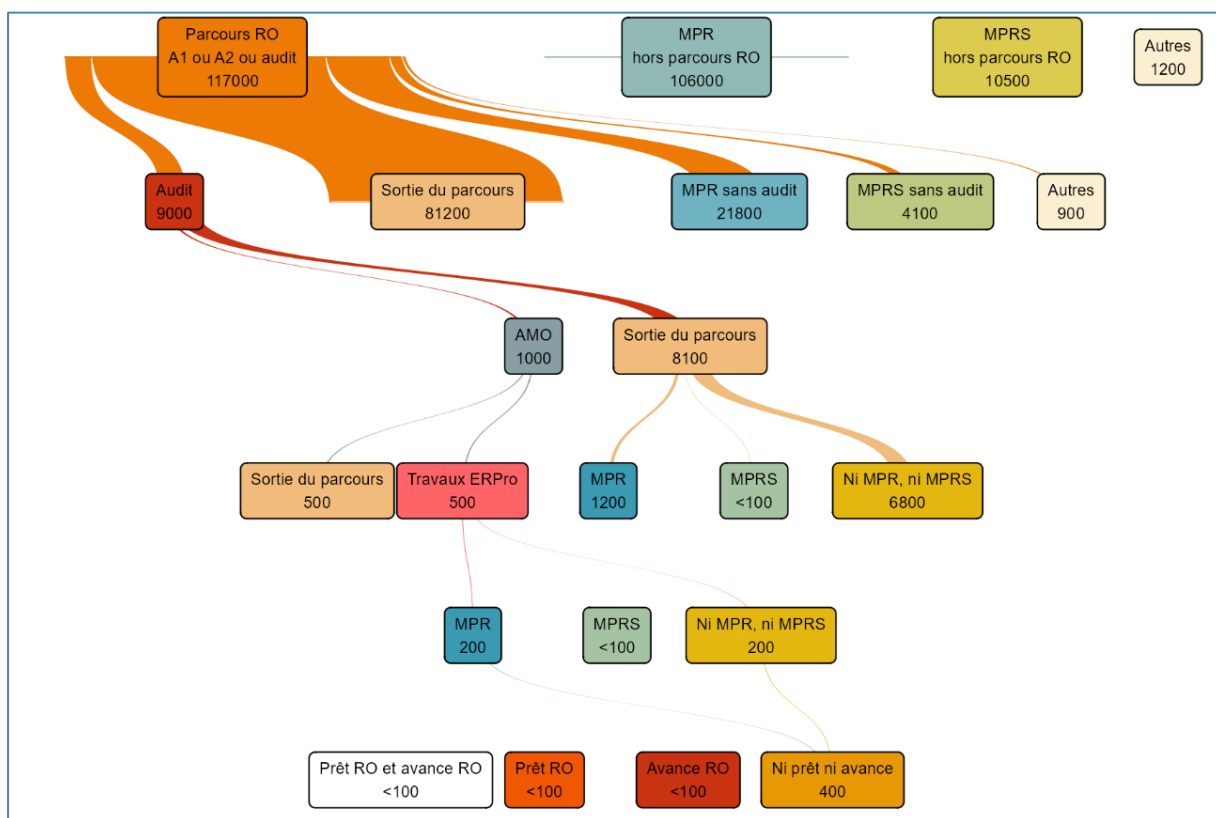
2.1.3.2. Résultats (parcours des ménages)

L'appariement permet d'estimer un effectif pour l'ensemble des combinaisons possibles de catégorie de ménage au sens de l'Anah (très modeste ou modeste ; intermédiaire ou supérieur ; inconnu) et de recours, ou non, à chaque dispositif :

- Conseil A1 ou A2
- MPR
- MPRS
- Audit RO
- AMO RO
- Travaux dans ERPRO
- Caisse d'avance RO
- Prêt RO

Les parcours sont présentés sous forme d'enchaînement logique, à partir du déroulé théorique du parcours RO, pour chaque catégorie de ménages et pour l'ensemble de ceux-ci.

Figure n° 3 : Ensemble des ménages¹



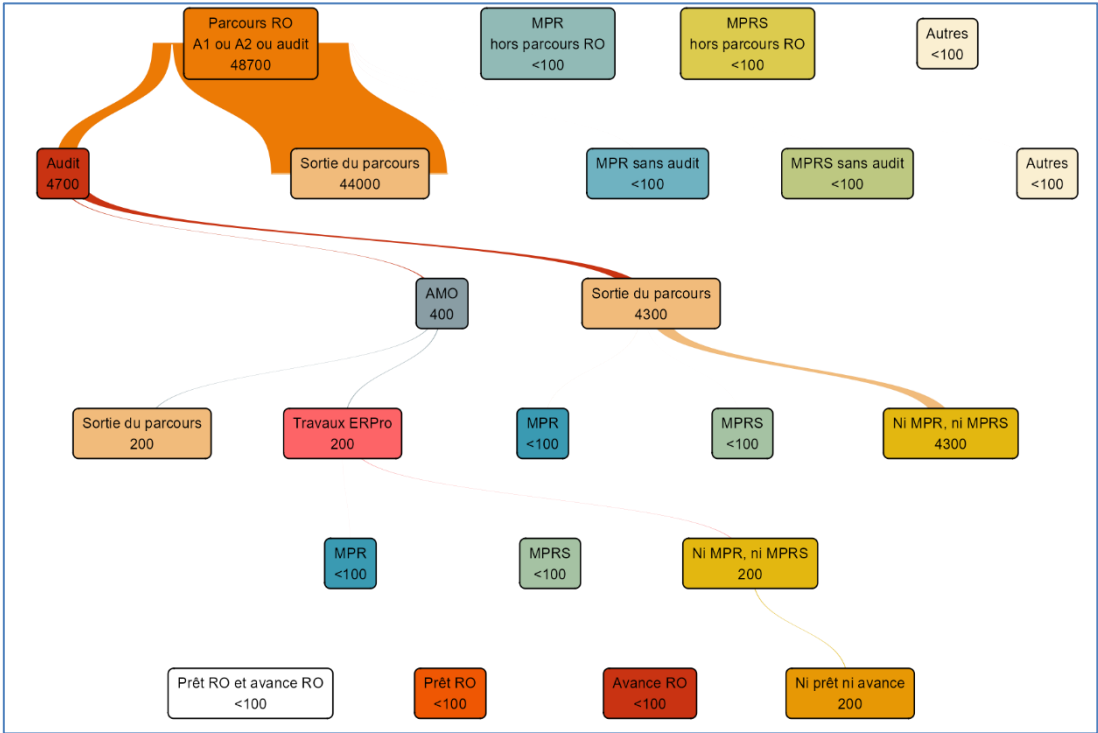
Source : CRC Occitanie d'après SARénov, ERPRO, bases de données de l'Anah et données RO sur les prêts et caisse d'avance

Compte tenu des réorientations vers le parcours de l'Anah pour les ménages les plus modestes et du ciblage initial de Rénov'Occitanie vers les catégories intermédiaires et supérieures, ce cheminement doit être distingué selon le niveau de revenu.

Cependant, dans un certain nombre de cas, il n'est pas possible de déterminer le type de ménages, en fonction de leurs revenus, l'information n'étant pas systématiquement renseignée.

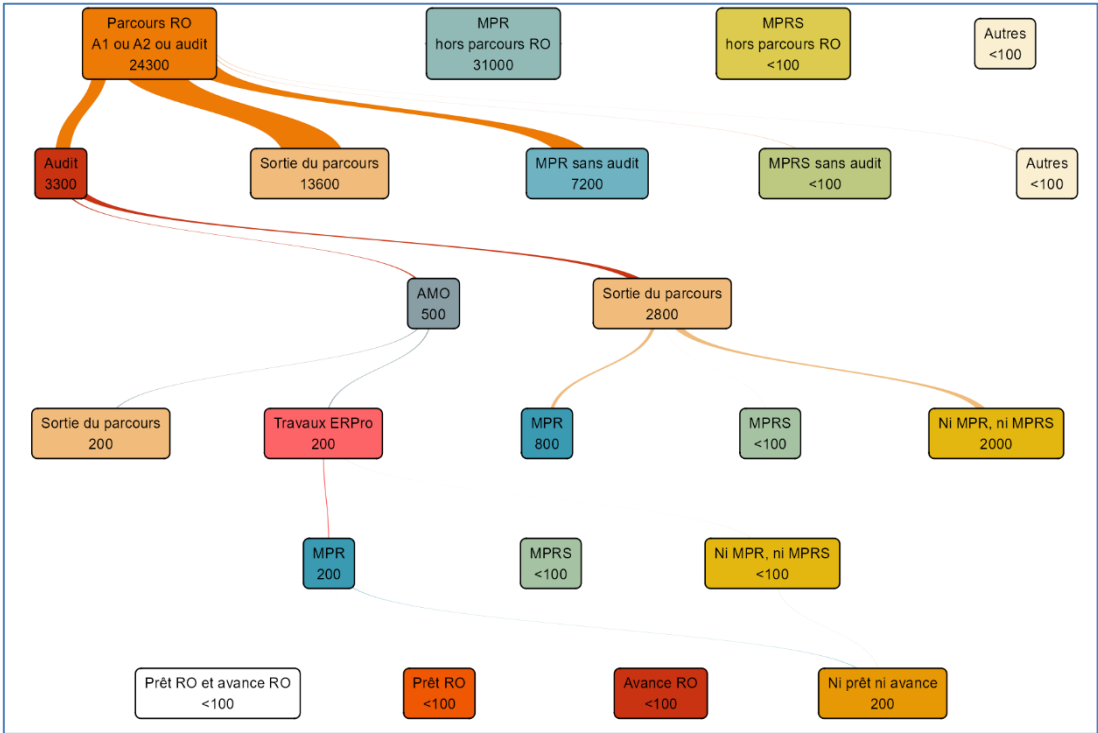
¹ La catégorie « autres » regroupent des cas marginaux atypiques (du type MPR + MPRS. Les effectifs estimés sont arrondis à la centaine donc la somme d'un niveau peut ne pas correspondre tout à fait à la somme du niveau supérieur.

Figure n° 4 : Ménages dont la catégorie est inconnue



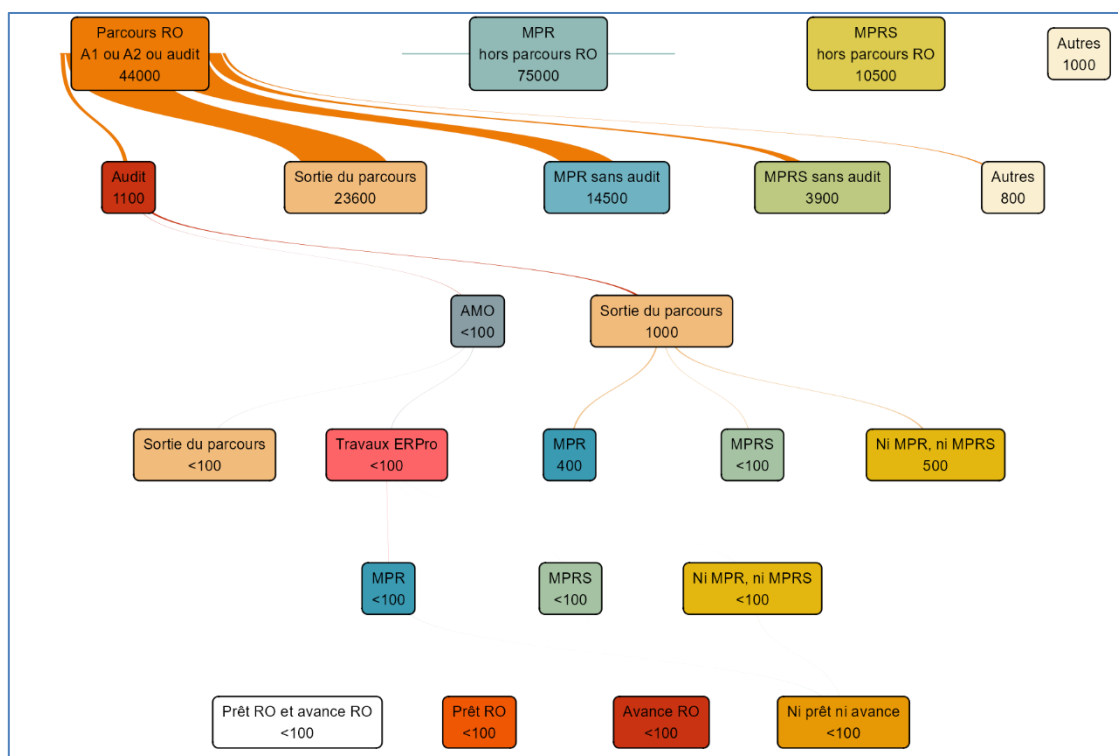
Source : CRC Occitanie d'après SARénov, ERPRO, bases de données de l'Anah et données RO sur les prêts et caisse d'avance

Figure n° 5 : Ménages intermédiaires et supérieurs



Source : CRC Occitanie d'après SARénov, ERPRO, bases de données de l'Anah et données RO sur les prêts et caisse d'avance

Figure n° 6 : Ménages modestes et très modestes



Source : CRC Occitanie d'après SARénov, ERPRO, bases de données de l'Anah et données RO sur les prêts et caisse d'avance

2.1.3.3. Analyse des dossiers MPR des ménages recourant ou non à Rénov'Occitanie

L'appariement entre les données de l'Anah et ERPRO a permis de déterminer, pour les ménages recourant à MPR, la nature des travaux subventionnés et s'ils ont par ailleurs bénéficié d'une AMO et d'un audit avec Rénov' Occitanie. Cela a notamment permis de quantifier si les ménages s'inscrivant dans le parcours Rénov'Occitanie avaient procédé ou non à des rénovations plus « globales » que les autres ménages (Cf la partie 2.1.2 du rapport d'évaluation).

Outre l'estimation des taux de passage d'une étape à l'autre du parcours, la mise en œuvre de cette méthodologie a permis de conclure que le parcours Rénov'Occitanie reste minoritaire dans les parcours de rénovation des ménages et que les rénovations effectuées dans le cadre de Rénov'Occitanie tendent à être plus globales.

2.2. L'appréhension d'une offre de service homogène des guichets

La première question évaluative portait, entre autres, sur l'homogénéité de l'accueil des guichets. Outre l'exploitation des informations recueillies auprès des guichets ou des divers entretiens avec les parties prenantes, la chambre a procédé à des travaux de modélisation afin d'appréhender si les guichets présentaient une propension des propriétaires occupants à recourir aux guichets conforme à ce que les caractéristiques socio-économiques de leurs zones de chalandise (variables exogènes) et leur mode d'organisation laissaient penser.

2.2.1. La définition du taux de recours observé

Cette propension est dénommée « taux de recours. »

Au numérateur de ce taux, sont comptabilisés les ménages ayant sollicité une information de premier niveau (acte A1) ou un conseil personnalisé (acte A2), à partir de la base SARénov. Pour passer de la notion d'acte à celle de ménage, les doublons ont été supprimés en fonction de la combinaison de variables d'identification (nom, prénom, code Insee de la commune et numéro de téléphone), les ménages réalisant en moyenne 1,46 actes A1 ou A2.

D'après SARénov, 95,6 % des ménages ayant bénéficié d'un acte A1 ou A2 sont des propriétaires. Aussi, il a été retenu de se limiter au dénombrement des propriétaires occupants au dénominateur du ratio. Il a été calculé, par commune, à partir de la base Logement, issu de l'exploitation du recensement rénové de la population, en libre accès sur le site internet de l'Insee.

2.2.2. L'estimation d'un taux de recours attendu

Les écarts entre les taux de recours observés peuvent être dus à des disparités socio-économiques entre les zones de chalandise des guichets ou aux modes d'organisation différents entre les guichets.

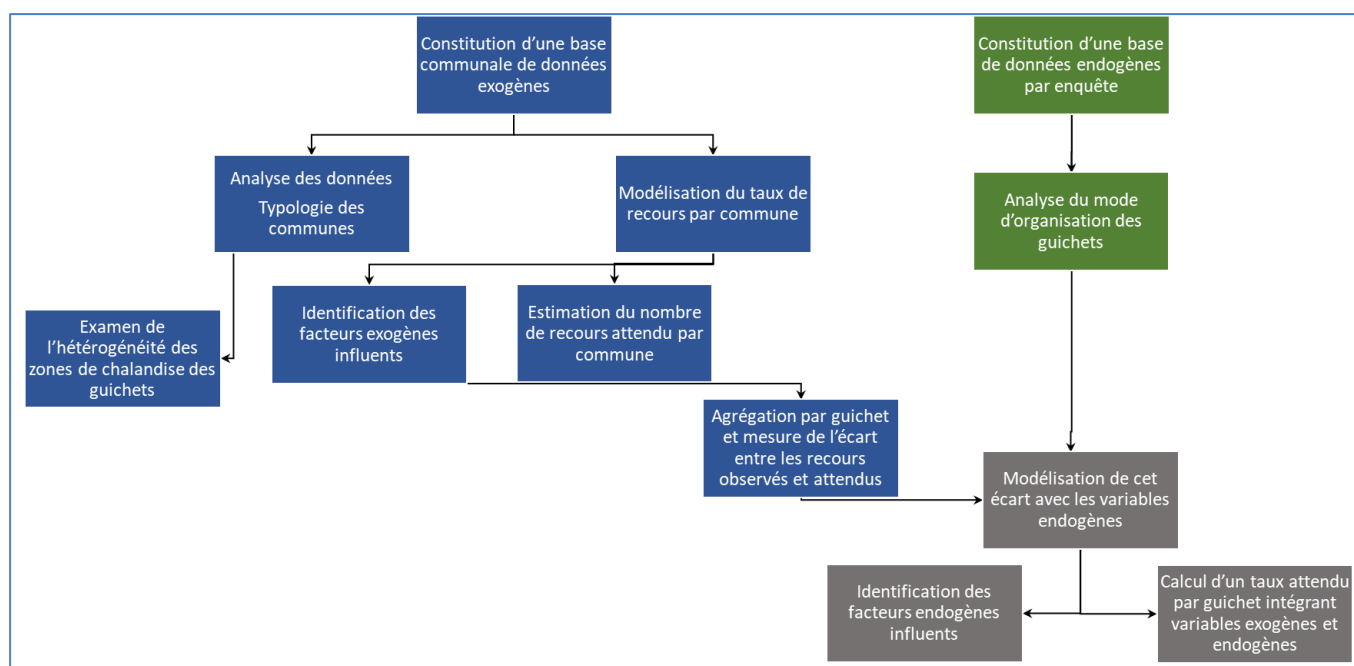
La chambre a bâti un modèle pour les expliquer. Ce modèle permet d'estimer un taux de recours « attendu », toutes choses égales par ailleurs, compte tenu des caractéristiques socio-économiques des communes qui composent la zone de chalandise des guichets. Sa comparaison avec le taux observé permet d'appréhender la « performance » propre de chaque guichet en matière de conseil/information.

Pour calculer le taux de recours « attendu », la Chambre a mobilisé des variables exogènes issues de diverses bases de données communales.

L'intégration des variables endogènes sur le mode d'organisation des guichets, issues de l'enquête auprès des guichets présentée précédemment, s'est effectuée dans un deuxième temps pour fournir des explications aux différences de performance des guichets.

De façon incidente, l'analyse exploratoire des données permet d'aboutir à une typologie des communes permettant de diagnostiquer l'homogénéité de chaque zone de chalandise selon cette classification.

Figure n° 7 : Méthode d'estimation d'un taux de recours attendu



Source : CRC Occitanie

Par la suite, la chambre a combiné les résultats de cette modélisation avec le taux de transformation du conseil à l'audit pour établir une typologie des guichets faisant apparaître des traitements différenciés envers les ménages.

Enfin, cette typologie a été confrontée aux résultats de l'enquête de satisfaction de l'Ademe pour étudier le lien éventuel avec les points plus ou moins abordés lors des entretiens menés par les conseillers des guichets.

2.2.2.1. L'analyse exploratoire des données

La constitution d'une base de données communale

Les variables individuelles contenues dans SARénov étant incomplètes ou insuffisamment renseignées, la chambre a procédé à une approche à partir de données communales accessibles en accès libre.

Cette méthodologie ne permet donc pas de mesurer les effets individuels sur la fréquentation du guichet mais elle permet d'estimer si la sur ou la sous-représentation des caractéristiques des habitants ou des logements d'une commune présente une liaison statistique avec la fréquentation des guichets. C'est donc une approche indirecte.

Les variables ont été choisies en fonction de leur lien éventuel avec le besoin de rénover son logement. Les sources sont multiples et mises à disposition essentiellement par deux organismes :

- l'Insee pour les données sur les logements, les caractéristiques socio-économiques des propriétaires occupants et des données géographiques ;

- l'Ademe pour les entreprises RGE² et le classement DPE des logements qui ont fait l'objet d'un diagnostic.

Tableau n° 5 : Données retenues pour la constitution de la base de données communales

Variables géographiques INSEE	Recensement INSEE	Fichier Logement INSEE	Dispositif FILOSOFI INSEE	Fichier RGE ADEME	DPE ADEME
Distance de la commune de résidence à la commune du guichet le plus proche	Population municipale	Propriétaires occupants	Propriétaires sous le seuil de pauvreté	Entreprises labellisées	DPE A
Superficie de la commune		Age du chef de ménage	Revenu median des propriétaires	Répartition par domaine : Chauffage	DPE B
		Activité du chef de ménage		Fenêtres	DPE C
		Type de logements		Isolation	DPE D
		Période de construction du logement		Photovoltaïque	DPE E
		Période d'aménagement dans le logement			DPE F
		Mode de chauffage du logement			Pompe à chaleur
		Nombre de personnes dans le logement		Rénovation globale	
		Résidence un an avant		Ventilation	
		Nombre de pièces dans le logement			
		Surface du logement			
		Calcul de la densité de population		Affectation au bassin de vie	

Source : CRC Occitanie

Au final, chaque donnée étant déclinée en modalités, la base de données comprend 80 variables.

L'analyse des données

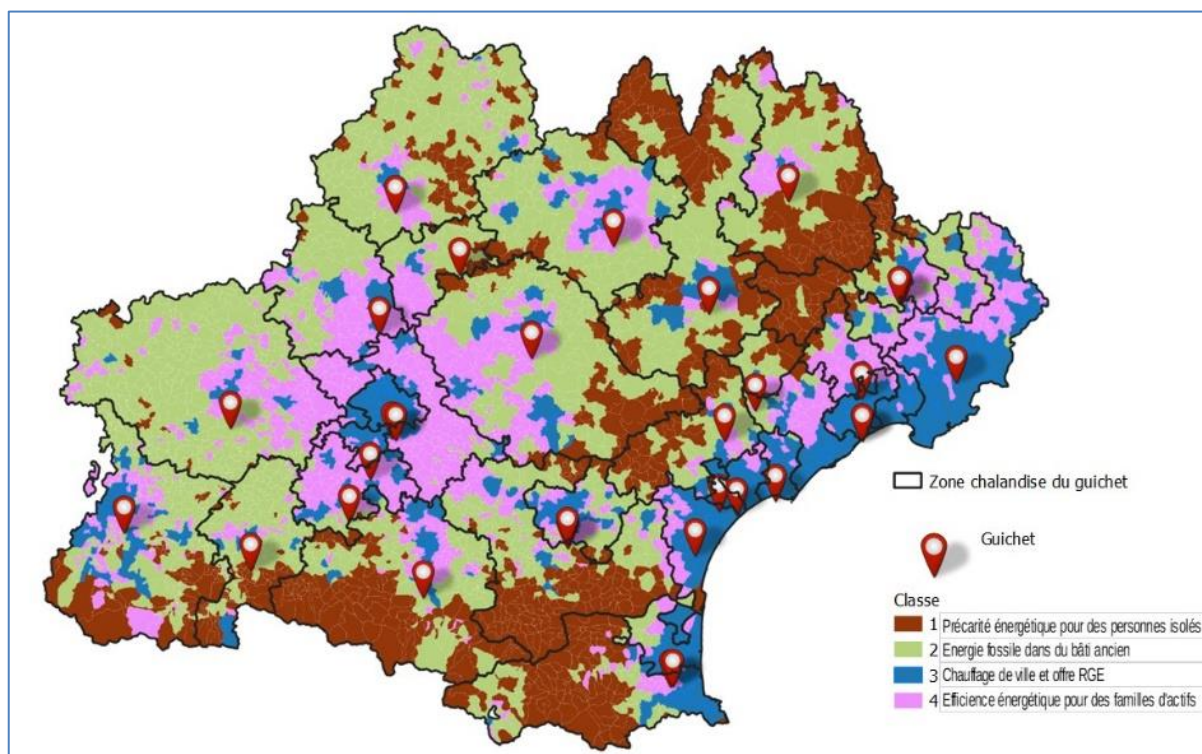
La chambre a effectué une analyse en composantes principales (ACP) pour visualiser les corrélations entre les différentes variables retenues afin d'appréhender les regroupements et les substitutions envisageables pour la sélection des variables explicatives dans le modèle sur le taux de recours ultérieurement mis en œuvre.

Par exemple, le cercle de corrélation permet d'identifier qu'il est possible de regrouper le nombre de logements de moins de 80 m² ou que des revenus communaux élevés sont corrélés

² A cet égard, le nombre d'entreprises implantées dans le bassin de vie a été privilégiée sur la répartition communale pour tenir compte de leurs zones de chalandise

La localisation des communes en fonction de leur groupe d'appartenance est assez discriminante. Le premier groupe se situe plutôt dans les zones de montagne, le deuxième dans l'arrière-pays, le troisième essentiellement dans les deux métropoles et le littoral méditerranéen et le quatrième en périphérie des grandes zones urbaines.

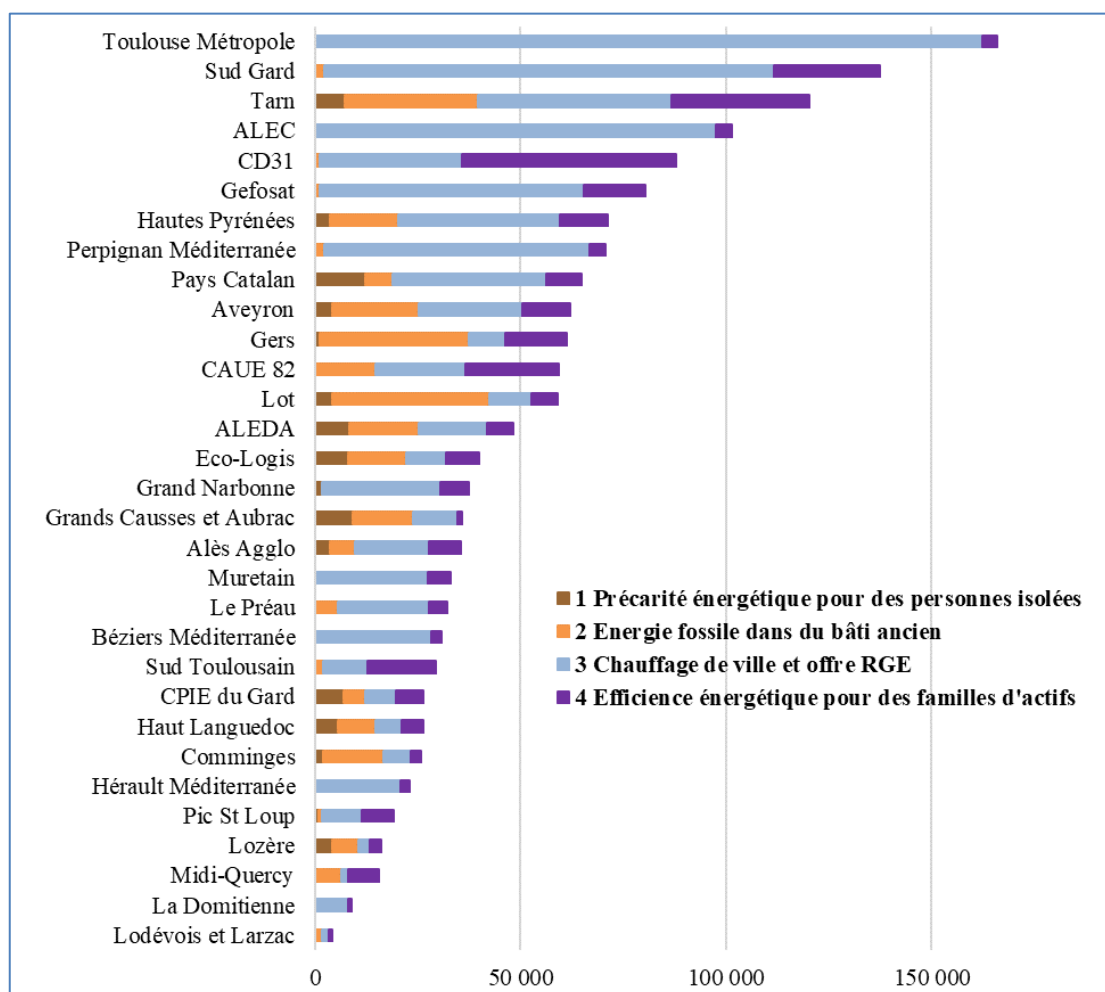
Carte n° 1 : Une typologie des communes de l'Occitanie en quatre classes



Source : CRC Occitanie

Au regard de cette typologie des communes, les zones de chalandise des guichets sont assez fortement différenciées et regroupent des territoires plus ou moins homogènes. Par exemple, le guichet de Toulouse Métropole concentre fortement des propriétaires résidant dans des communes classées dans le groupe 3 alors que, dans la zone de chalandise du guichet du Haut-Languedoc, les propriétaires sont présents dans les quatre groupes de communes, en proportions assez équivalentes.

Graphique n° 3 : Répartition des propriétaires occupants selon la typologie des communes



Source : : CRC Occitanie d'après l'Insee et l'Ademe

2.2.2.2. La modélisation du taux de recours à partir des variables exogènes

La mise en œuvre du modèle

En premier lieu, un modèle de régression linéaire a été mis en œuvre avec comme variable à expliquer le taux communal de recours et comme variables explicatives l'ensemble des 80 données communales retenues. Une pondération par le nombre de propriétaires occupants a été intégrée pour ne pas occulter la volumétrie de chaque commune.

Par la suite, le nombre de variables explicatives a été réduit par regroupement de variables, facilité par l'analyse des données, et par exclusion des variables dont le coefficient n'était pas significativement différent de 0 au sens du test de Student.

Au final, 12 variables ont été retenues pour les 4 454 communes occitanes et le modèle produit les résultats suivants :

Tableau n° 6 : Résultats du modèle sur le taux de recours communal à partir des variables endogènes

Régression linéaire

Mesures de l'ajustement du modèle

Modèle	R	R ²
1	0.58	0.34

Coefficients du modèle - Trecours

Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p
Ordonnée à l'origine	-28.62	3.01	-9.51	< .001
Distance	-0.02	0.00	-4.75	< .001
AO	0.23	0.03	7.88	< .001
RET	0.25	0.03	8.57	< .001
Pauvres	0.06	0.02	2.43	0.015
DCAV1990	0.04	0.01	4.59	< .001
DAINF5	0.10	0.02	6.02	< .001
Chauffage urbain	-0.48	0.08	-6.04	< .001
Gaz de ville	-0.03	0.01	-5.92	< .001
Fioul	0.04	0.01	4.38	< .001
Électricité	-0.09	0.01	-14.90	< .001
NBPERS1	0.17	0.02	11.11	< .001
S>80	0.10	0.01	11.61	< .001

Note. Pondéré par 'Propocc' ;

Source : CRC Occitanie

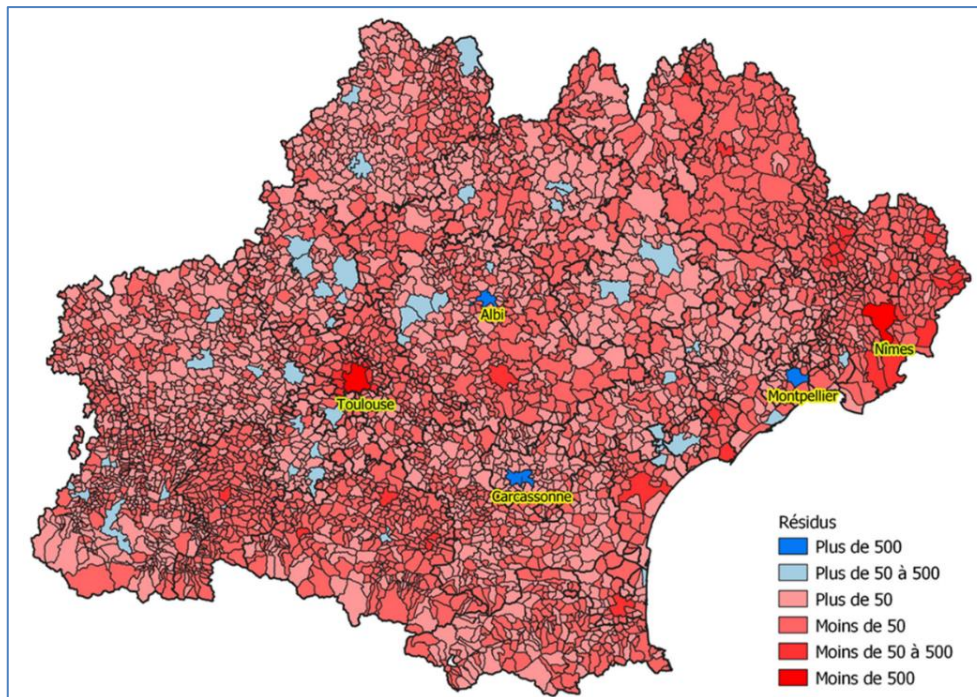
La sensibilité du taux de recours à chacune des variables explicatives

Chacun des coefficients estimés par le modèle étant significativement différent de 0, il est possible de calculer la sensibilité du taux de recours à la variation des variables explicatives et ainsi mesurer l'impact de celles qui jouent favorablement ou défavorablement.³ Le rapport présente l'effet de chacune de ces variables.

Le modèle de la forme $Taux\ de\ recours = a + \sum_{k=1}^n X_n$, où X_n est une des douze variables explicatives, permet d'estimer un nombre de recours pour chaque commune et de confronter cette estimation au taux observé (résidu).

³ La même méthodologie a été employée pour estimer les facteurs influant sur la réalisation d'un audit. Les résultats sont présentés dans le rapport d'évaluation.

Carte n° 2 : Ecart entre le taux observé et le taux estimé de recours par commune



Source : CRC Occitanie

Il est également possible, par sommation, de regrouper les nombres de recours observés et estimés selon différents zonages comme la classification des communes obtenue précédemment ou les zones de chalandise des guichets.

Concernant la classification des communes, le modèle estime presque parfaitement le nombre de recours. Cela signifie que les différences entre les taux de recours d'un groupe à l'autre s'expliquent par les variables retenues dans le modèle.

D'un point de vue théorique, impossible à mettre en œuvre compte-tenu de l'organisation territoriale de la politique de l'habitat, si la Région avait exigé d'implanter les guichets en fonction de ce regroupement de communes, alors la propension à effectuer un acte A1 ou A2 aurait partout été conforme aux caractéristiques de la population et des logements.

Tableau n° 7 : Ecart entre les taux de recours observés et attendus par groupes de communes

Groupe	Propriétaires occupants	Nombre de recours observés	Taux de recours observé	Taux de recours estimé
1	84 573	8 317	9,8 %	9,9 %
2	274 657	27 573	10,0 %	9,9 %
3	960 593	58 978	6,1 %	6,2 %
4	308 877	20 981	6,8 %	6,6 %
Ensemble	1 628 700	115 849	7,1 %	7,1 %

Source : CRC Occitanie

En revanche, compte tenu de leur hétérogénéité évoquée précédemment, les taux de recours observés et estimés diffèrent dans les zones de chalandise des guichets.

Cette mesure de la « performance » a été utilisée pour établir une typologie des guichets avec son croisement avec le taux de transformation du conseil à en audit.

Par ailleurs, la Chambre a analysé si cet écart était corrigé par les modes d'organisation différents des guichets.

2.2.2.3. L'intégration de variables endogènes sur l'organisation propre des guichets

Pour ce faire, une base de données a été constituée, à l'échelle des guichets, à partir des travaux qualitatifs de la chambre. Elle comporte 40 variables.

Un modèle de régression linéaire a été bâti pour expliquer la différence relative entre le taux de recours observé et le taux estimé par guichet en fonction, tout d'abord, de ces 40 variables.

Puis, comme pour le modèle précédent, le nombre de variables explicatives a été réduit pour ne retenir que celles qui présentaient un coefficient significativement différent de 0.

Au final, 6 variables jouent un rôle :

- l'amplitude de l'accueil téléphonique, les moyens en personnel alloués au guichet et de manière moins prononcée l'organisation d'animations ainsi que l'exigence d'un rendez-vous ont une incidence positive ;
- l'existence du guichet avant la création du dispositif et l'organisation de permanences délocalisées ont en revanche une influence négative.

Tableau n° 8 : Régression du résidu du modèle précédent selon l'organisation des guichets

Régression linéaire

Mesures de l'ajustement du modèle		
Modèle	R	R ²
1	0.85	0.72

Coefficients du modèle - Taux de performance				
Prédicteur	Estimation	Erreur standard	t	p
Ordonnée à l'origine *	-43.30	16.80	-2.58	0.016
AV2021:				
Oui – Non	-16.50	8.57	-1.93	0.066
RDVA1:				
Oui – Non	22.09	8.99	2.46	0.021
DECENTA1:				
Oui – Non	-23.99	6.49	-3.69	0.001
Moyenne EFF/PropOcc*100 000	4.38	1.10	3.99	< .001
%TCOTEL	0.53	0.17	3.05	0.005
%TCOANIM	28.18	10.74	2.62	0.015

Note. Pondéré par 'RECEST' ;

* Représente le niveau de référence

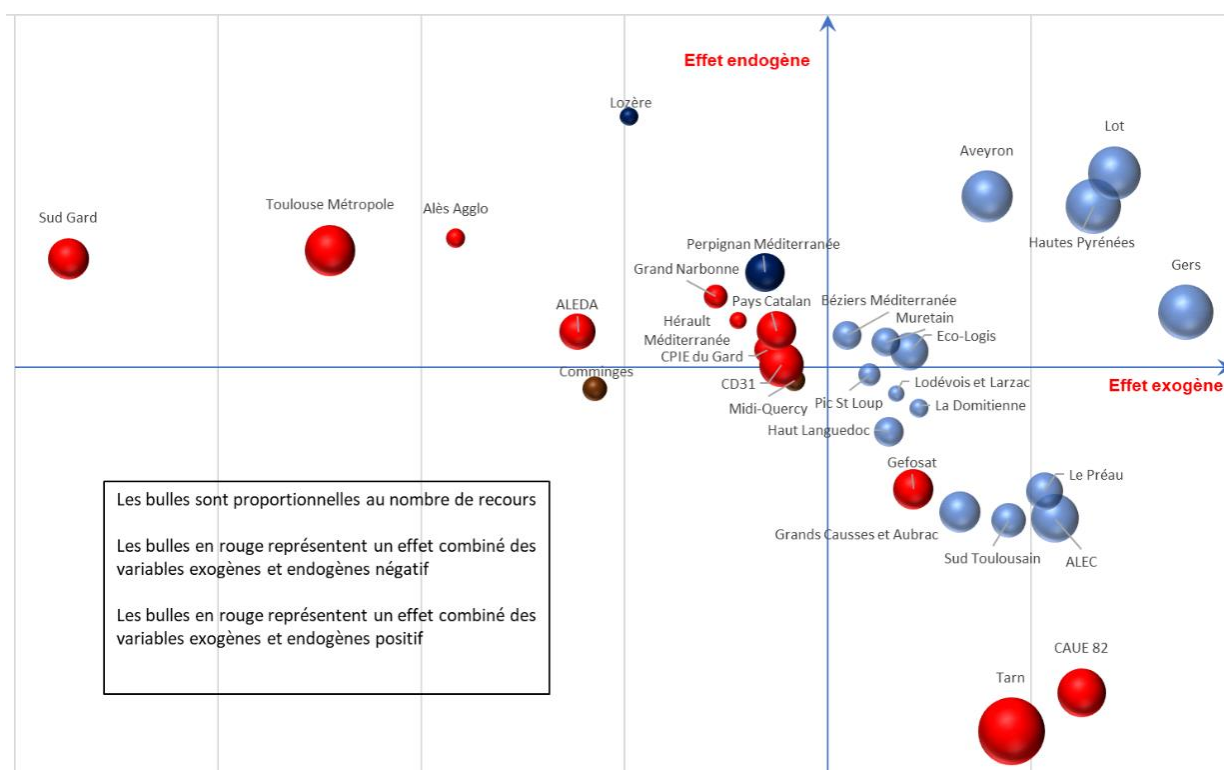
Source : CRC Occitanie

A l'instar du modèle précédent, ces résultats permettent de mesurer la sensibilité du taux de recours aux variations de ces variables « endogènes ».

Parmi les 31 guichets, 18 présentent des caractéristiques d'organisation qui jouent favorablement sur le taux de recours (en haut du graphique suivant). Parmi eux, seuls 2 (en bleu foncée) parviennent à gommer la moindre « performance »⁴ qu'attendue d'après les variables exogènes.

Pour les 13 autres (en bas du graphique), l'organisation qui semble défavorable, accentue la moindre « performance » estimée pour deux d'entre eux (en marron)

Graphique n° 4 : Effet des variables exogènes et endogènes sur le recours



Source : CRC Occitanie

Le mode propre d'organisation des guichets ne permet donc pas de gommer partout les différences de « performance » liées à l'hétérogénéité des caractéristiques socio-économiques des propriétaires et de leurs logements dans leur territoire d'intervention.

En complément de l'analyse des organisations différentes des guichets, la mise en œuvre de cette méthodologie a permis de mettre en exergue des facteurs exogènes et endogènes contribuant à l'explication des différences observées dans la propension à recourir aux guichets Renov'Occitanie.

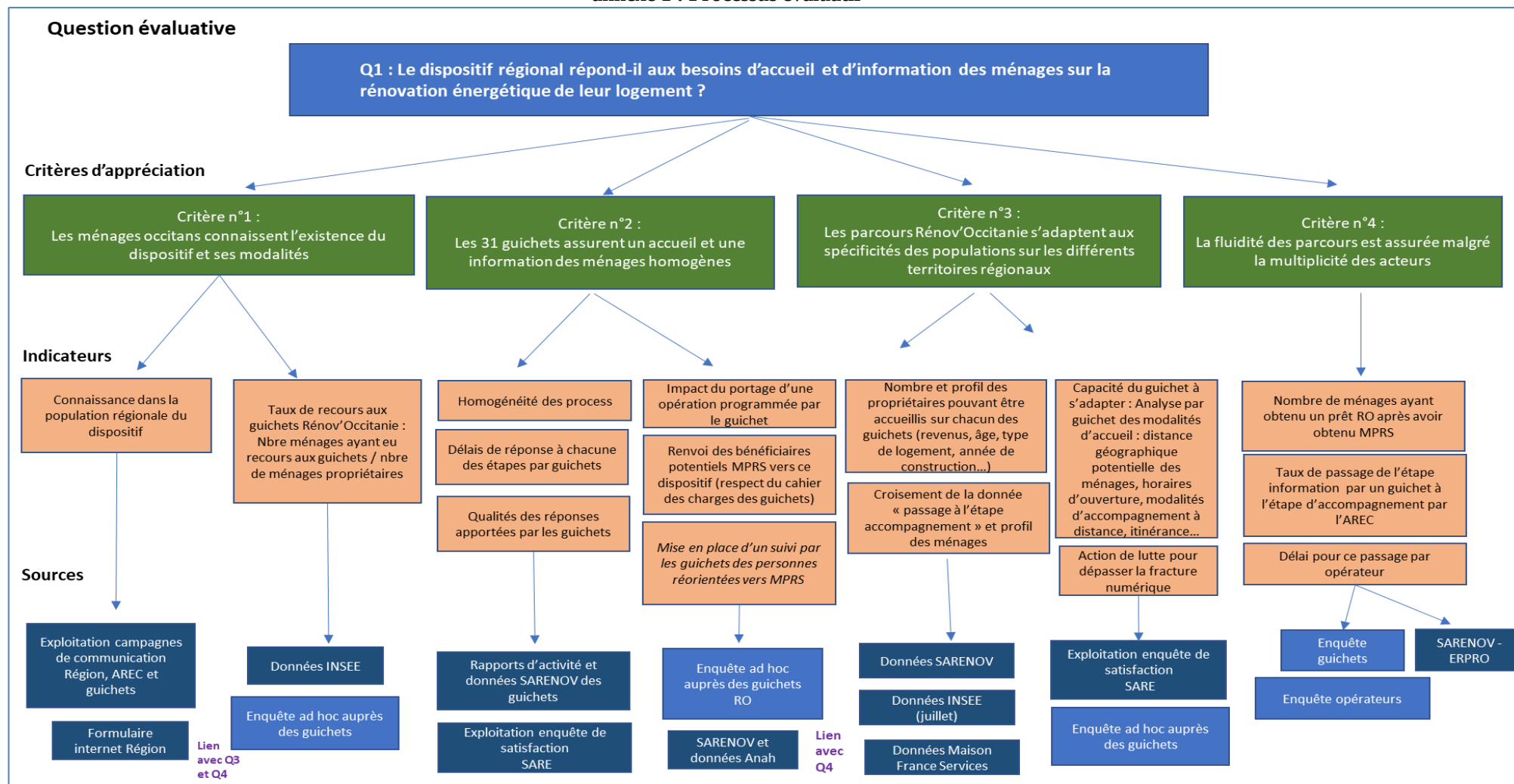
⁴ La performance est définie ici comme la différence entre les taux de recours observés et estimés à partir du modèle communal basé sur des variables exogènes.

ANNEXES

annexe 1 : Processus évaluatif.....	29
annexe 2 : Guide d’entretien pour les visites de guichets	33
annexe 3 : Questionnaire à destination des guichets Rénov’Occitanie	37
annexe 4 : Questionnaire à destination des opérateurs.....	40
annexe 5 : Taux d’appariement ERPRO-SARénov par zones de chalandise	42



annexe 1 : Processus évaluatif



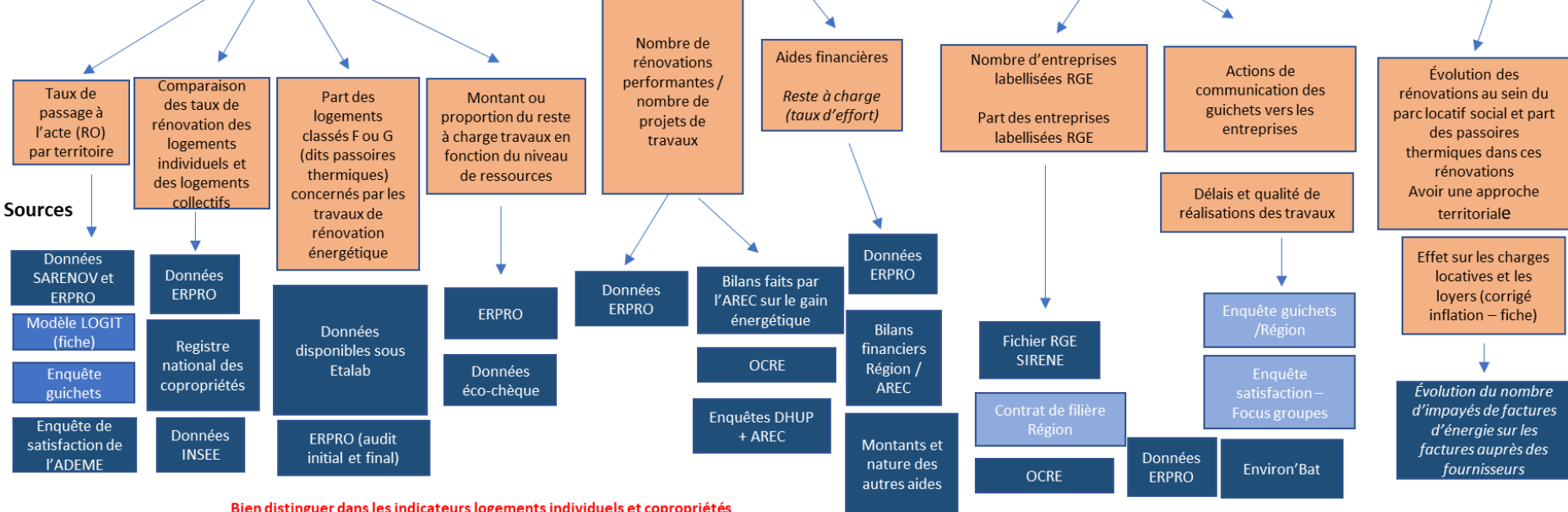
Question évaluative

Q2 : Le dispositif régional est-il suffisamment incitatif pour engager des travaux de rénovation globale et performante ?

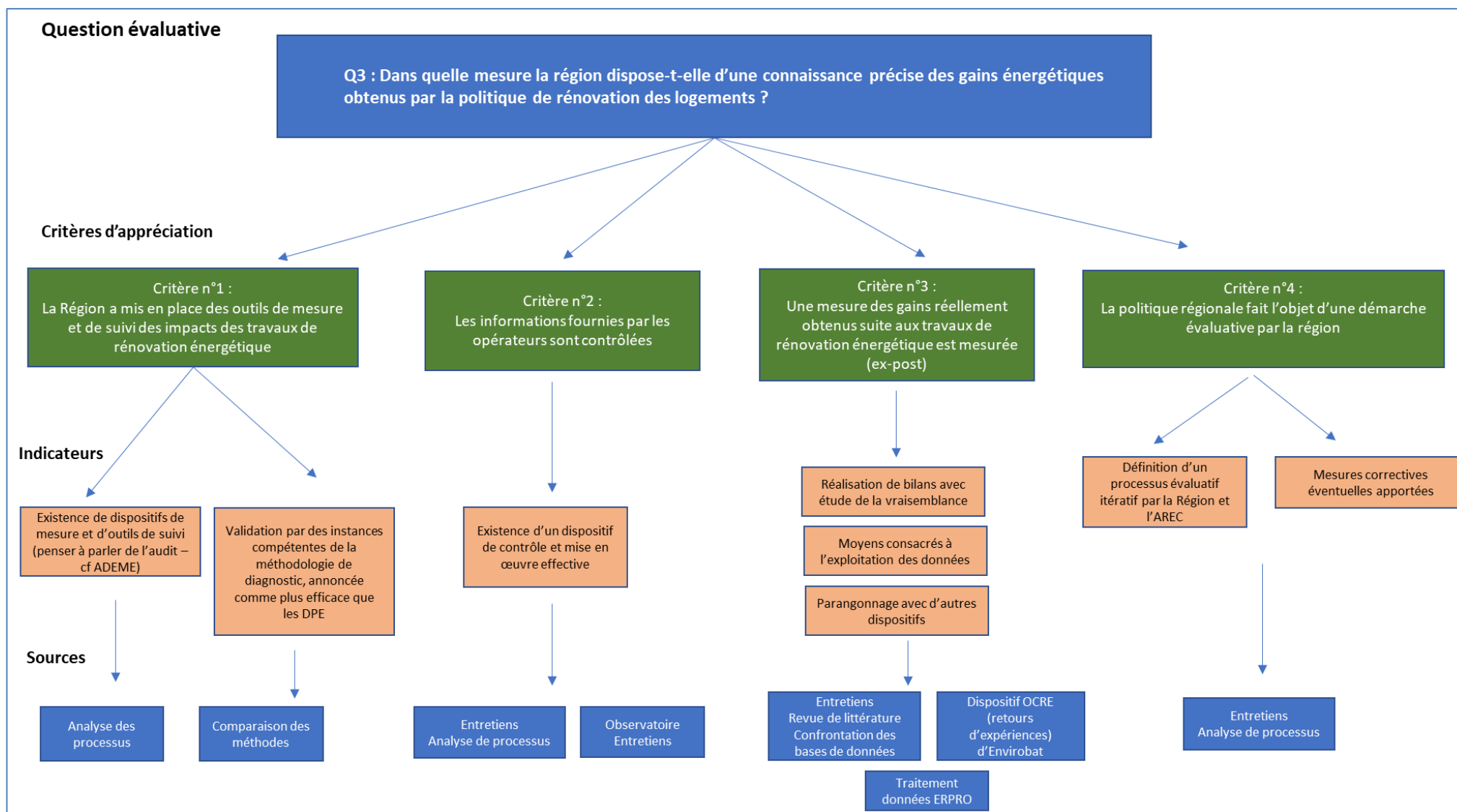
Critères d'appréciation



Indicateurs



Bien distinguer dans les indicateurs logements individuels et copropriétés



Question évaluative

Q4 : Dans quelle mesure la politique régionale s'articule-t-elle avec nationaux et infrarégionaux ?

Critères d'appréciation

Critère n°1 : Les dispositifs régionaux viennent compléter les dispositifs mis en place au niveau national (notion de complémentarité)

Critère n°2 : Les dispositifs régionaux intègrent les compétences et les aides des collectivités infrarégionales

Critère n°3 : Les différents acteurs disposent des données et informations nécessaires sur les parcours des ménages

Indicateurs

Couverture du public : nature des publics bénéficiaires (différents, identiques ?)

Place du dispositif régional dans les parcours des ménages

Existence d'instances de coordination avec les départements et les EPCI

Impact des aides des collectivités territoriales sur les dispositifs régionaux

Interopérabilité des systèmes d'information

Capacité à suivre les parcours des ménages dans leur intégralité

Existence d'instances de coordination entre les différents acteurs et niveaux d'intervention

Sources

Données SARENOV, ERPRO
Données Anah

Enquête guichet
Entretiens institutionnels



annexe 2 : Liste des guichets auditionnés

Nom de la structure	Forme juridique	Code Postal	Commune
Guichet Rénov'Occitanie ALEDA "Agence Locale de l'Énergie du Département De l'Ariège"	Association	09000	SAINT JEAN DE VERGES
Guichet Rénov'Occitanie Le Préau (Carcassonne Agglo)	Communauté d'agglomération	11000	CARCASSONNE
Guichet Rénov'Occitanie Mon Coach Eco-Logis (CAUE 11)	Association	11000	CARCASSONNE
Guichet Rénov'Occitanie CPIE du Gard	Association	30100	ALÈS
Guichet Rénov'Occitanie Alès Agglomération	Communauté d'agglomération	30100	ALÈS
Guichet Unique de la rénovation énergétique de Toulouse Métropole	Métropole	31076	TOULOUSE
Guichet Rénov'Occitanie Conseil départemental de la Haute-Garonne	Département	31090	TOULOUSE
Guichet Rénov'Occitanie du Pays Sud Toulousain	PETR	31390	CARBONNE
Guichet Rénov'Occitanie Muretain Agglo La turbine	Communauté d'agglomération	31600	MURET
Guichet Rénov'Occitanie Rénov'Energie (ALEC – 3M)	Métropole	34000	MONTPELLIER
Guichet Rénov'Occitanie GEFOSAT	Association	34000	MONTPELLIER
Guichet Rénov'Occitanie Grand Pic Saint-Loup/Cévennes Gangeoises et Suménoises	Communauté de communes	34270	SAINT MATHIEU DE TREVIERS
Guichet Rénov'Occitanie de La Domitienne	Communauté de communes	34370	MAUREILHAN
Guichet Rénov'Occitanie Béziers Méditerranée	Communauté d'agglomération	34500	BEZIERS
Guichet Rénov'Occitanie Lodévois et Larzac	Communauté de communes	34700	LODEVE
Guichet Rénov'Occitanie Lot	Département	46005	CAHORS
Guichet Rénov'Occitanie ALEC Lozère Energie	Association	48000	MENDE
Guichet Rénov'Occitanie Hautes-Pyrénées	Département	65000	TARBES
Guichet Rénov'Occitanie Perpignan Méditerranée	Communauté urbaine	66000	PERPIGNAN
Guichet Rénov'Occitanie - Pays Catalan	Département	66000	PERPIGNAN
Guichet Tarn Rénov'Occitanie	Département	81000	ALBI

annexe 3 : Guide d'entretien pour les visites de guichets

I. Organisation du guichet

1. Historique et positionnement institutionnel du guichet

- Antériorité du guichet par rapport à Rénov'Occitanie, historique et expérience en tant que point d'info énergie et autres dispositifs (PTRE...)
- Apport éventuel de RO par rapport au dispositif précédent : qu'a changé le passage en guichet RO ?
- Positionnement institutionnel du guichet : de qui dépend-il (collectivité, service) ? Le guichet est-il assuré en régie ou confié à un prestataire ? Dans le cas où le guichet dépend de plusieurs EPCI, comment s'articulent les différentes orientations : stratégies de chacun des EPCI ?

2. Organisation de l'accueil

- Vérifier avec le guichet les infos sur les jours et horaires des permanences (recensés sur tableau Excel)
- Vérifier ou faire décrire les modalités d'accueil : physique, téléphonique, internet
- Existe-t-il des permanences itinérantes ?
- Question de la fracture numérique. Quel accompagnement ? quels relais ? (pour mémoire, pas encore de convention au niveau national entre les Maisons France Service et France Rénov).

3. Organisation du guichet et des ressources humaines

- Organisation des missions : combien de personnes, description des tâches
- Existe-t-il des fiches de postes ? si oui les transmettre.
- Des objectifs (annuels ou non) ont-ils été fixés ? Par qui ?
- Profil des conseillers, formations mises en place ?
- Turn-over ou stabilité des équipes ? Ancienneté des équipes (responsable / accueil) ?
- Besoin de formations supplémentaires ressenti ?

II – Activité du guichet

4. Zone de chalandise / Périmètre d'intervention

- Vérifier la zone de chalandise du guichet et son respect dans la réalité
- Pour les territoires sur lesquels coexistent 2 guichets, aborder la question de la répartition.
- Observations éventuelles sur la zone de chalandise : périmètre pertinent ?

5. Activité du guichet

- Délais de réponse et leur évolution ?
- Nombre d'appels non aboutis ?
- Le guichet a-t-il mis en place des adaptations au regard des caractéristiques de la population ?

6. Constat d'une diminution des demandes d'information auprès des guichets :

- Le guichet a-t-il constaté cette baisse ? Dans quelle proportion ?
- Le guichet a-t-il des éléments d'explication ou des hypothèses à formuler ?

7. Articulation avec l'audit (si audit pas fait en régie par le guichet, sinon à adapter)

- L'audit est-il réalisé en régie par le guichet ? confié à un opérateur de l'AREC ?
- Rôle du guichet (qui remplit ERPRO – quelle articulation) ?
- Quelles relations avec l'AREC ?

- Quel suivi sur la réalisation de l'audit ? (Niveau d'information)
- Comment procèdent-ils en matière de relance ? (Niveau d'intervention)
- Qui restitue l'audit ? selon quelles formalités ?
- Quel regard sur l'audit ? Est-il adapté ?

8. Confort d'été / confort d'hiver

- Le confort d'été est-il pris en compte dans les demandes des ménages ? dans les informations données par le guichet ?
- Au moment de l'information, est ce qu'un point particulier est fait sur le comportement des ménages ?
- Le guichet informe-t-il sur les bonnes pratiques/gestes en termes de pilotage du bâtiment en vue d'une optimisation des capacités énergétiques de ce dernier (en dehors même de la question des travaux)

8. Des animations sont-elles organisées par le guichet ? Si oui lesquelles ?

9. Éléments de communication déployés par le guichet

- Quels moyens de communication déployés ?
- Quelle visibilité de la Région et de la marque Rénov' Occitanie ? Existe-t-il une marque spécifique au guichet ? Sous quel nom ou terme le guichet communique -t-il ?
- Est-ce que le guichet dispose d'informations relatives aux ménages susceptibles d'être concernés par la rénovation énergétique ?
- Y aurait-il un levier à aller chercher ces ménages de manière plus ciblée ou bien difficulté à gérer l'afflux actuel des demandes ?

10. Outils

- Quels sont les outils utilisés (outre SARENOV et ERPRO, un simulateur financier) / homogénéité des outils entre les guichets ?
- Modalités de saisie dans SARENOV : qui le fait ? quelle harmonisation ?
- Quelles sont les faiblesses identifiées ?
- Le simulateur permet-il à l'usager d'avoir une vision globale des aides auxquelles il peut prétendre (ETAT et CT) ? Fiabilité ?
- Connaissance du guide de procédure des guichets ? Utile ou perfectible ?

11. Dispositifs financiers

- Le guichet dispose -t-il de la liste des dispositifs financiers accessibles aux ménages par sous territoire ? (prendre celle dont on dispose et la contrôler/compléter)
- Quel est votre sentiment sur l'adaptation des dispositifs de prêts et d'avance aux ménages concernés ?

12. Suivi des ménages

- Articulation ANAH : Proportion de ménages réorientés sur l'ANAH et modalités de la réorientation
- Avoir la liste des opérateurs ANAH et les maîtres d'ouvrage des opérations programmées sur le périmètre du guichet (ou vérifier celle dont on dispose)
- Mise en place d'un suivi des ménages réorientés vers MPRS ?
- Mise en place d'un suivi des ménages accompagnés par le guichet ? Le guichet organise-t-il des échanges avec les ménages durant et après les travaux ?
- Quel lien avec les auditeurs (purement à travers les outils ou plus finement des échanges d'information, remontée des difficultés, nécessité d'adapter les solutions de rénovation en fonction de la nature des biens, etc.) ?
- Le guichet dispose-t-il d'un suivi des gains énergétiques et du nombre de logements rénovés ?

13. Précarité énergétique

- Un suivi spécifique ?
- Quelle prise en compte de cette dimension ?

14. Copropriétés

- Le traitement des copropriétés constitue-t-il un axe stratégique ?
- Le guichet dispose-t-il d'une connaissance des copropriétés de son territoire ?
- Quelle organisation mise en place pour leur prise en charge le cas échéant ?

15. Connaissance des entreprises du secteur

- Quelle couverture sur le territoire par les entreprises RGE ?
- Comment est-elle organisée (liste des entreprises RGE ? Fournie par qui ?)
- Actions de communication auprès des entreprises ?
- Organisation de rencontres ?

III – Éléments d'analyse du guichet

16. Capacité du guichet à évoluer dans le temps

- Connaissance des résultats de l'enquête de satisfaction ?
- Quels sont les retours les plus fréquents concernant l'enquête de satisfaction (saturation lignes téléphoniques, etc.) ? Ont-ils évolué dans le temps ?
- Comment le guichet se saisit-il des retours pour faire évoluer son offre ?
- Est-ce qu'il dispose d'un FAQ pour les questions récurrentes ? Un besoin identifié ?

17. Quel regard critique sur le rôle des guichets ?

- Ce qui fonctionne bien, ce qui fonctionne moins bien, qu'est-ce qu'il faudrait modifier pour améliorer le rôle des guichets
- Difficultés éventuelles rencontrées dans l'exercice de la mission d'accueil et d'information ?
- Apport de la Région, apport du réseau SARE

18. Selon les guichets, quels sont les freins et leviers dans le passage à l'acte ?

IV - Autre point à signaler ?

V. Documents à fournir

- Rapports d'activité
- CR des comités de pilotage
- Fiches de poste et CV le cas échéant
- Liste des entreprises RGE intervenant sur le territoire
- Liste des opérateurs ANAH intervenant sur le territoire
- Exemples de compte-rendu avec les ménages
- Liste des aides financières locales existant sur le périmètre du guichet et les règlements associés existant au 1er juillet 2021, 2022, 2023
- Transmettre le document sur lequel le guichet s'appuie pour présenter aux ménages les aides auxquels ils ont droit
- Produire tous documents d'informations remis aux ménages lors des actes A1 et A2.

annexe 4 : Questionnaire à destination des guichets Rénov'Occitanie

1. Le guichet a-t-il été créé ex nihilo dans le cadre de l'AMI de la Région ?
2. Si non, quelles formes a-t-il prises auparavant (EIE, PTRE, etc...) ?
3. La gestion du guichet est-elle partagée entre plusieurs structures ?
4. Quel est le nom de la structure porteuse ?
5. Quelle est son statut ?
6. La structure porteuse du guichet porte-t-elle également une opération programmée ?
7. Si oui préciser le schéma d'acteurs et la couverture territoriale de l'opération.
8. Quels sont les créneaux des permanences téléphoniques pour les actes A1 ?
9. Quels sont les créneaux des permanences téléphoniques pour les actes A2 ?
10. Décrire les jours et horaires d'accueil physique du public pour le premier contact (A1).
11. Décrire les jours et horaires d'accueil physique du public pour l'accueil personnalisé (A2)
12. L'accueil du public se fait-il uniquement sur rendez-vous ? (Acte A1)
13. L'accueil du public se fait-il uniquement sur rendez-vous ? (Acte A2)
14. Le guichet a-t-il mis en place des permanences délocalisées pour les actes A1 ?
15. Le guichet a-t-il mis en place des permanences délocalisées pour les actes A2 ?
16. Décrire les modalités des permanences décentralisées (A1).
17. Décrire les modalités des permanences décentralisées (A2).
18. Les ménages ont-ils la possibilité de prendre rendez-vous sur internet ?
19. Le guichet recourt-il à la visioconférence pour les rendez-vous avec les ménages ?
20. Le guichet a-t-il mis en place des moyens ou procédures particulières pour prendre en charge la fracture numérique ?
21. Si oui, lesquels ?
22. Indiquer, par année, le nombre d'agents et d'ETP qui interviennent au sein du guichet. Préciser leur fonction.
23. Déposez ici les fiches de postes.
24. Quel est le profil des conseillers ? Indiquer leur formation initiale.
25. Le guichet a-t-il mis en place des adaptations particulières au regard des caractéristiques de la population ?
26. Si oui, lesquelles ?
27. En 2021, quels étaient vos délais moyens pour fixer un rdv en conseil personnalisé ?
29. En 2022, quels étaient vos délais moyens pour fixer un rdv en conseil personnalisé ?
31. En 2023, quels sont vos délais moyens pour fixer un rdv en conseil personnalisé ?
33. Connaissez-vous le nombre d'appels non aboutis en 2021 ?
34. Indiquer le nombre.

35. Connaissez-vous le nombre d'appels non aboutis en 2022 ?
36. Indiquer le nombre.
37. Connaissez-vous le nombre d'appels non aboutis en 2023 ?
38. Indiquer le nombre.
39. Si disponible, déposer le fichier contenant les statistiques annuelles d'appels, issues du standard téléphonique.
40. Le guichet assure-t-il les audits en régie ?
41. Reprenez-vous contact avec les ménages à la suite de la restitution de l'audit ?
42. Quelles sont les relations avec le
43. Reprenez-vous contact avec les ménages avant la date d'anniversaire de l'audit si l'accompagnement n'a pas été engagé ?
44. Quelle est la fréquence et nature des relations avec l'opérateur AREC réalisant l'audit ?
45. Réalisez-vous le contrôle et la validation des audits ?
46. Quel avis portez-vous sur la pertinence de l'audit Rénov Occitanie ?
47. Commentaires.
48. Lors de son activité de conseil le guichet fait-il un point sur le comportement des ménages (éco-geste, etc.) ?
49. Une sensibilisation aux bonnes pratiques est-elle apportée aux ménages ?
50. Quel est le taux de transformation de l'audit à l'AMO travaux de Rénov'Occitanie ?
51. Quels sont les moyens de communication déployés par le guichet ?
53. Comment le guichet se présente-t-il ? Guichet Rénov'Occitanie ? Guichet France Rénov
54. Si autre précisez.
55. Avez-vous mis en place un document propre au guichet pour présenter au ménage les aides financières dont il peut bénéficier ?
56. Existe-t-il des aides locales complémentaires au dispositif Rénov Occitanie ??
57. Transmettre le document sur lequel le guichet s'appuie pour présenter aux ménages les aides auxquels ils ont droit.
58. Déposer ici la liste des aides financières locales existant sur le périmètre du guichet et les règlements associés.
59. La mise en place d'un dispositif de prêt par l'AREC a-t-il constitué selon vous un facteur incitatif pour les ménages ?
60. La mise en place d'un dispositif de caisse d'avance par l'AREC constitue -t-il selon vous un facteur incitatif pour les ménages ?
61. Par qui est faite la saisie des données ?
63. Connaissez-vous la proportion de ménages orientés vers l'Anah ?
64. Si oui, indiquer la proportion.
65. Réalisez-vous un suivi de ces ménages ?
66. Si oui, selon quelles modalités ?

67. Réalisez-vous un suivi des ménages accompagnés par le guichet ?
68. Selon quelles modalités et à quel moment ?
69. Le guichet dispose-t-il d'une liste des copropriétés de son territoire ?
70. Si oui, par quel moyen ou source ?
71. Quelle organisation est-elle mise en place au sein du guichet pour leur prise en charge ?
72. Combien de rénovations de copropriétés sont-elles en cours de travaux sur le périmètre de votre guichet ?
73. Combien de rénovations de copropriétés sont-elles en cours d'accompagnement sur le périmètre de votre guichet ?
74. Combien de rénovations de copropriétés ont-elles abouties sur le périmètre de votre guichet ?
75. Au regard du recentrage du dispositif sur les copropriétés, comment le guichet prévoit-il de s'organiser ?
76. Le guichet prévoit-il d'adopter l'agrément Mon Accompagnateur Rénov (MAR) ?
77. D'après vous, quelles sont les conditions qui faciliteraient la mise en place des nouveaux dispositifs ?
78. Commentaires.
79. La couverture du territoire par les entreprises RGE est-elle, selon-vous, satisfaisante ?
80. Commentaires.
81. Avez-vous des relations avec les représentants des entreprises RGE (CAPEB, fédérations d'entreprises, etc.) ?
82. Si oui, selon quelles modalités ?
83. Avez-vous mis en place des actions en faveur des entreprises ?
84. Si oui, selon quelles modalités ?
85. Avez-vous des relations avec les opérateurs Anah du territoire ?
86. La coopération ou coordination avec l'Anah vous semble-t-elle satisfaisante ?
87. Préciser.
88. Quels sont les points forts que vous identifiez ?
89. Quelles ont été vos difficultés depuis 2021 ?
90. Quels sont, selon vous, le ou les principaux leviers favorisant la rénovation des logements individuels et collectifs ?
91. Rapports d'activité depuis 2021.
92. CR des comités de pilotage.
93. Liste des opérateurs Anah intervenant sur le territoire.
94. Disposez-vous d'une ou plusieurs personnes dédiées aux copropriétés ?

annexe 5 : Questionnaire à destination des opérateurs

1. Nom de l'opérateur AREC qui remplit le questionnaire
2. Indiquer le territoire d'intervention
3. Nombre de salariés de la structure en équivalent temps plein en 2020
4. Nombre de salariés de la structure en équivalent temps plein assurant la mission d'audit et d'accompagnement de suivi de travaux dans le cadre de Rénov'Occitanie en 2020
5. Nombre de salariés de la structure en équivalent temps plein en 2023
6. Nombre de salariés de la structure en équivalent temps plein assurant la mission d'audit et d'accompagnement de suivi de travaux dans le cadre de Rénov'Occitanie en 2020
7. Votre structure a-t-elle eu recours à de la sous-traitance dans le cadre du marché ?
8. Si oui donner le ou les noms des sous-traitants
9. Décrire le périmètre de la sous-traitance
10. Décrire le périmètre géographique de la sous-traitance
11. Nombre de salariés de la structure sous-traitante en équivalent temps plein assurant la mission d'audit et d'accompagnement de suivi de travaux dans le cadre de Rénov'Occitanie
12. Nombre d'audits réalisés en 2021 dans le cadre de Rénov Occitanie
13. Nombre d'audits réalisés en 2022 dans le cadre de Rénov Occitanie
14. Nombre d'audits réalisés en 2023 dans le cadre de Rénov Occitanie
15. Est-ce que votre structure réalise des audits en dehors du dispositif Rénov Occitanie ?
16. Nombre d'accompagnements de suivi de travaux réalisés en 2021 dans le cadre de RO
17. Nombre d'accompagnements de suivi de travaux réalisés en 2022 dans le cadre de RO
18. Nombre d'accompagnements de suivi de travaux réalisés en 2023 dans le cadre de RO
19. Est-ce que votre structure réalise des accompagnements de suivi de travaux en dehors du dispositif Rénov Occitanie ?
20. Transmettre les rapports d'activité pour la période 2021-2023
21. Fournir tout tableau de bord permettant de retracer votre activité sur la période 2021-2023 (actes, date, délais etc.)
22. Quel outil utilisez-vous pour la réalisation de l'audit ?
23. Quels sont selon vous les points forts des audits AREC ?
24. Quels sont les points à améliorer ?
25. La prise de contact avec le ménage (prise de rdv pour la visite d'audit) était faite par :
26. A quel moment l'audit est-il restitué ?
27. Une relance téléphonique 14 jours après la restitution de l'audit est-elle effectuée ?
28. Une 2ème relance téléphonique 21 jours après la restitution de l'audit est-elle effectuée ?
29. Votre structure est-elle en relation avec les guichets ?

30. Ces échanges auraient été selon vous souhaitables/inutiles
31. Comment qualifiez-vous vos relations avec le ou les guichets de votre périmètre d'intervention ?
32. Comment qualifiez-vous vos relations avec l'AREC ?
33. Selon vous, le nombre d'entreprises labellisées RGE est-il suffisant sur votre périmètre d'intervention ?
34. Disposez-vous d'éléments chiffrés et/ou d'analyse relatifs aux coûts des travaux ? Si oui, les transmettre
35. Quel était le coût pour votre structure d'un audit en 2020 ?
36. Quel était le coût pour votre structure d'un audit en 2023 ?
37. Quel était le coût pour votre structure d'un accompagnement en 2020 ?
38. Quel est le coût pour votre structure d'un accompagnement en 2023 ?
39. Disposez-vous d'un bilan financier du marché passé avec l'AREC depuis 2020 ? Si oui, merci de transmettre ces éléments
40. Quelle est la part du chiffre d'affaires ou des recettes de la structure issue du dispositif RO ?
41. Combien d'audits et d'accompagnements de suivi de travaux étaient en cours au 1er octobre 2023 (date d'arrêt du dispositif) ?
42. Combien de dossiers seront traités entre le 1er octobre 2023 et le 1er juin 2024 (date de fin du marché) ?
43. Quel est l'impact (organisationnel, financier) sur votre structure de l'arrêt du dispositif au 1er octobre ?
44. Votre structure a-t-elle déposé un agrément MAR ?

annexe 6 : : Taux d'appariement ERPRO-SARénov par zones de chalandise

Zone de chalandise des guichets	Appariement avec SARENOV ?			Pourcentage d'appariement
	Non	Oui	Total général	
Muretain	12	2	14	14,3%
Hors région	5	2	7	28,6%
Grand Narbonne	175	104	279	37,3%
Grands Causses et Aubrac	13	10	23	43,5%
CD31	34	28	62	45,2%
Lozère	24	37	61	60,7%
Hérault Méditerranée	19	30	49	61,2%
Alès Agglo	26	80	106	75,5%
Toulouse Métropole	540	1 716	2 256	76,1%
Tarn	245	1 202	1 447	83,1%
CPIE du Gard	28	150	178	84,3%
Sud Gard	75	429	504	85,1%
Le Préau	46	264	310	85,2%
Béziers Méditerranée	24	164	188	87,2%
Comminges	26	210	236	89,0%
La Domitienne	5	44	49	89,8%
Lodévois et Larzac	3	31	34	91,2%
Gefosat	18	202	220	91,8%
ALEDA	29	395	424	93,2%
Perpignan Méditerranée	6	88	94	93,6%
Midi-Quercy	3	52	55	94,5%
ALEC	30	552	582	94,8%
Aveyron	22	415	437	95,0%
Gers	17	415	432	96,1%
Sud Toulousain	19	469	488	96,1%
Hautes Pyrénées	13	335	348	96,3%
Pic St Loup	6	156	162	96,3%
CAUE 82	10	277	287	96,5%
Lot	10	330	340	97,1%
Eco-Logis	2	208	210	99,0%
Pays Catalan	2	211	213	99,1%
Haut Languedoc		232	232	100,0%
Total général	1 487	8 840	10 327	85,6%

Source : CRC Occitanie d'après ERPRO



Chambre régionale des comptes Occitanie
500, avenue des États du Languedoc
CS 70755
34064 MONTPELLIER CEDEX 2

occitanie@crtc.ccomptes.fr