

**RAPPORT DEFINITIF D'ÉVALUATION DE POLITIQUE
PUBLIQUE
ET SA REPONSE**

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

TABLE DES MATIÈRES

SYNTHÈSE.....	5
RECOMMANDATIONS.....	9
1. LE DISPOSITIF REGIONAL RÉPOND AUX BESOINS D’INFORMATION DES MÉNAGES MAIS AVEC DES DISPARITES ENTRE LES TERRITOIRES.....	23
1.1. Les guichets uniques, lieu d’accueil et d’information des ménages en matière de rénovation énergétique des logements	23
1.1.1. Un souhait d’apporter une réponse homogène aux ménages sur l’ensemble du territoire.....	23
1.1.2. Les guichets, une porte d’entrée parmi d’autres pour la démarche de rénovation énergétique	30
1.2. Des disparités dans l’organisation des guichets et dans la prise en charge des ménages	33
1.2.1. Une structuration diversifiée des guichets	33
1.2.2. Des disparités dans la prise en charge des ménages par les guichets.....	34
1.2.3. La double mission, conseiller le plus grand nombre de ménages et orienter vers l’audit, non assurée par tous les guichets.....	39
1.2.4. Un coût des actes réalisés par les guichets en conséquence variable.....	42
2. LE DISPOSITIF REGIONAL A EU UN IMPACT TRES LIMITE SUR LE NOMBRE DE RÉNOVATIONS GLOBALES.....	44
2.1. Un dispositif ambitieux pour proposer aux ménages un parcours d’accompagnement global	44
2.1.1. Un service public de la rénovation énergétique confié à l’AREC	44
2.1.2. Un parcours complet pour atteindre des économies d’énergie importantes	45
2.1.3. Un parcours conçu pour compléter les dispositifs nationaux.....	46
2.1.4. Des rénovations effectuées « globales et performantes »	47
2.2. Des résultats limités au regard des objectifs ambitieux de rénovations	50
2.2.1. Des objectifs ambitieux se traduisant par la réalisation de nombreux audits	50
2.2.2. Un passage aux travaux de rénovation néanmoins très faible.....	51
2.2.3. Le coût de l’accompagnement technique pour la Région	54
2.3. Les freins qui expliquent le faible taux de transformation	55
2.3.1. Une prise en charge hétérogène de l’accompagnement technique des ménages sur le territoire occitan.....	55
2.3.2. Un reste à charge important des ménages malgré un accès facilité au crédit	56
2.3.3. Une offre d’entreprises insuffisamment structurée	58
2.4. La rénovation des logements collectifs, un levier plus efficace pour dégager des gains énergétiques	64
2.4.1. La rénovation des copropriétés pour mieux répondre aux enjeux de massification.....	64
2.4.2. Deux obstacles à lever pour le succès du dispositif	68
2.4.3. Le soutien à la rénovation énergétique des logements sociaux par la mobilisation des fonds européens.....	71

3. LA RÉGION NE DISPOSE PAS D'UNE CONNAISSANCE SUFFISANTE DES GAINS ENERGETIQUES DEFINIS DANS SA STRATEGIE « REGION A ENERGIE POSITIVE »	76
3.1. Le rôle de coordination de l'AREC pour le suivi des audits.....	77
3.1.1. Une harmonisation efficace du logiciel de diagnostic énergétique pour les logements individuels.....	77
3.1.2. Un avis des guichets sur les audits non systématiques	77
3.2. La mesure insuffisante des impacts des rénovations dans le parcours Rénov'Occitanie	78
3.2.1. Un fort impact de la rénovation sur les gains énergétiques mais pour un nombre très limité de logements	78
3.2.2. La mesure des impacts réels, un projet non encore abouti.....	80
3.3. Un système d'information à améliorer pour avoir une vision globale des dispositifs régionaux et nationaux.....	81
3.3.1. Un pilotage du dispositif régional rendu difficile par une qualité insuffisante du système d'information.....	81
3.3.2. Un manque de vision globale de l'ensemble des dispositifs, nationaux et régionaux	82
CONCLUSION	85
ANNEXES	86
REPONSES AUX OBSERVATIONS DEFINITIVES	99

SYNTHÈSE

L'évaluation des politiques publiques, une compétence nouvelle des chambres régionales des comptes ; une première application : la politique régionale de rénovation énergétique des logements.

Depuis la loi du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation et à la déconcentration (loi 3DS), les chambres régionales des comptes contribuent à l'évaluation des politiques publiques relevant de la compétence des collectivités territoriales de leur ressort. Conformément à l'article L. 235-1 du code des juridictions financières, la chambre régionale des comptes Occitanie a procédé à l'évaluation de la politique régionale de rénovation énergétique des logements.

Cette politique régionale de rénovation énergétique des logements s'inscrit dans les orientations fixées par l'État et ses opérateurs que sont l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah) et l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME). Dans ce cadre, les Régions sont responsables du service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) au niveau local. Les imbrications entre les dispositifs nationaux et régionaux, l'intervention des autres niveaux de collectivités et groupements intercommunaux, l'existence d'aides nationales et infrarégionales rendent complexe l'évaluation des effets propres des actions menées par la Région Occitanie. Tout en tenant compte de ce contexte, la présente évaluation s'est, par conséquent, attachée à identifier les objectifs définis par la Région et les dispositifs qu'elle a mis en place afin de mesurer leur efficacité et leur impact.

Le périmètre de l'évaluation et les objectifs régionaux en matière de rénovation des logements

L'évaluation, qui a porté sur la période 2016-2023, a porté, essentiellement, sur le parc résidentiel privé, objectif initial de la stratégie régionale, qu'il s'agisse des logements individuels ou des copropriétés. Elle a également abordé le parc social, sous l'angle des fonds européens mobilisés par la Région Occitanie.

L'Occitanie compte 3,6 millions de logements dont 2,8 millions de résidences principales. 10 % sont des « passoires thermiques »¹, contre 15,7 % au niveau national. Très affectée par le changement climatique, elle est aujourd'hui confrontée tant aux problématiques hivernales qu'au confort d'été.

La Région s'est fortement investie dans le service public de la performance énergétique de l'habitat, dans le cadre des prérogatives que lui a confiées la loi de transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015. La réduction des consommations énergétiques et des émissions à effet de gaz dans le secteur du logement est en outre au service de sa stratégie « Région à énergie positive (REPOS) » à horizon 2050.

La Région a souhaité, tout à la fois, massifier les rénovations énergétiques, promouvoir des rénovations dites « globales et performantes », apporter une offre homogène sur l'ensemble du territoire. Elle est ainsi passée d'une aide directe ciblée en 2020, l'écochèque logement, à un accompagnement complet et ambitieux par l'intermédiaire du service public intégré de la rénovation énergétique Renov'Occitanie. Elle s'est, pour cela, appuyée sur des guichets uniques qui ont été mis en place dans le cadre du programme national « service d'accompagnement à la

¹ Bâtiments dont la consommation est supérieure à 330 kilowattheures d'énergie primaire par mètre carré et par an (étiquettes F et G des diagnostics de performance énergétique).

rénovation énergétique » (SARE). Elle a confié l'accompagnement technique et financier de son dispositif à l'agence régionale énergie climat (AREC) dans le cadre d'un contrat de délégation de service public.

Les dispositifs de rénovation énergétique des logements privés et sociaux en Occitanie ont mobilisé, pour la Région, un budget de 236 M€ entre 2016 et 2023. Ces dépenses ont été financées à hauteur de 85 M€ par les programmes nationaux et européens.

La présente évaluation a cherché à répondre aux trois questions suivantes : Le dispositif régional répond-il aux besoins d'accueil et d'information des ménages sur la rénovation énergétique de leur logement ? Est-il suffisamment incitatif pour engager des travaux de rénovation globale et performante ? Dans quelle mesure la Région dispose-t-elle d'une connaissance des gains énergétiques obtenus ? De manière transversale, a été abordée la question de l'articulation de la politique régionale avec les dispositifs nationaux et infrarégionaux.

Le dispositif régional répond globalement aux besoins d'information des ménages autour d'un parcours de rénovation homogène, malgré l'existence de disparités territoriales

Dans le cadre du programme SARE, la Région Occitanie a favorisé, à compter du 1^{er} janvier 2021, le réseau existant de guichets uniques d'accueil et d'information des ménages. Elle s'est impliquée financièrement au-delà des exigences du programme national et a proposé des modalités de financement visant à favoriser leur développement et leur montée en compétences. La définition d'un cadre commun à l'ensemble des guichets et l'animation du réseau de conseillers ont permis de constituer un service d'accueil et d'information de qualité sur l'ensemble de la région. 117 000 ménages ont été accueillis entre 2021 et 2023, soit une fréquentation deux fois plus élevée qu'au cours de la période précédente.

Le parcours d'accompagnement technique et financier confié à l'AREC a permis à tous les ménages et copropriétés éligibles de bénéficier d'une même offre et de recourir à des prestations d'audit et d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour un prix identique quel que soit le lieu de résidence. L'AREC a assumé également un rôle de tiers-financement vis-à-vis des ménages afin de leur faciliter l'accès à des crédits à taux préférentiel.

Pourtant, des disparités de traitement ont été constatées entre guichets. Elles tiennent tant aux choix effectués par la Région et son délégataire qu'à des éléments exogènes. Afin de tenir compte des structures déjà existantes en matière d'accueil et d'information et de laisser une souplesse d'organisation aux territoires, la Région a fait le choix de ne pas imposer une organisation unique pour les guichets. Des structures très diverses (départements, intercommunalités, associations) ont ainsi été retenues pour mettre en place des guichets aux caractéristiques hétérogènes. En outre, l'AREC a choisi de confier la réalisation des audits et AMO à des sous-traitants dans le cadre d'un marché public, et n'ont pas tous eu la même capacité à remplir leur mission. Enfin, les collectivités territoriales et leurs groupements ont parfois accordé des aides financières complémentaires aux aides régionales. Il en résulte que tous les ménages et copropriétaires occitans n'ont pas bénéficié des mêmes modalités d'accueil et d'accompagnement ni des mêmes délais de traitement. Le reste à financer pour les ménages, notamment, est différencié selon les territoires.

Le dispositif régional a eu un impact très limité sur le nombre de rénovations globales et a été recentré sur les copropriétés pour prendre en compte les évolutions nationales

Afin d'atteindre les objectifs de la stratégie REPOS (52 000 logements rénovés -basse consommation ou équivalent par an en 2030 puis 75 000 logements à partir de 2050), la Région a voulu accélérer le rythme des rénovations énergétiques globales et performantes. Le parcours Rénov'Occitanie devait permettre de contribuer à cet objectif tant quantitatif que qualitatif.

Au 30 septembre 2023, près de 9 000 audits ont été réalisés, 1 000 projets de travaux ont été accompagnés, 100 prêts et 45 avances ont été accordés pour les rénovations de logements individuels. Même si le dispositif Rénov'Occitanie est récent et n'a pas pu être déployé sur une longue période, il n'a pas eu l'effet escompté. Seuls 11 % des ménages ayant réalisé un audit se sont au final engagés dans des travaux. Toutefois, lorsqu'ils ont été réalisés, les exigences posées en matière énergétique (40 % de gain minimum de consommations énergétiques) et la qualité des audits, plus approfondis que ceux exigés réglementairement, ont favorisé des rénovations plus ambitieuses qu'au niveau national. Mais leur nombre reste faible au regard des objectifs.

Le faible taux de transformation en travaux résulte, pour partie, de la stratégie adoptée par la Région et son délégataire, axée sur les logements individuels et la massification des audits. L'offre d'audits pour un reste à charge financier faible (voire nul dans certains territoires) a fortement incité les ménages à y recourir. S'ils ont permis aux ménages d'avoir un diagnostic sur leur logement, la plupart n'étaient pas prêts à engager des travaux dans le délai réglementaire imparti d'une année après la restitution de l'audit. Ce reste à charge, rapporté au coût des travaux, est ainsi estimé à 73 % en moyenne. Il constitue, en Occitanie comme sur le plan national, le premier frein à la réalisation des rénovations, que les offres de prêts proposées par l'AREC n'ont pas suffi à lever. La stratégie régionale a, par ailleurs, été contrariée par un contexte économique défavorable marqué par la crise sanitaire puis l'inflation.

Devant ce constat et tout en s'adaptant aux nouvelles orientations nationales, la Région a recentré son dispositif sur la rénovation des logements collectifs depuis le 1^{er} octobre 2023, afin de poursuivre les objectifs de sa stratégie REPOS. Le parcours régional à destination des copropriétés privées est exigeant et ciblé sur les plus petites et celles non accompagnées par l'Anah. Il suppose au préalable une meilleure connaissance du parc des copropriétés éligibles et un accompagnement adapté de l'ensemble des guichets et opérateurs de l'AREC.

De plus, le soutien de la Région à la rénovation énergétique des logements sociaux, par la mobilisation de fonds européens, pourrait en outre être renforcé par un accompagnement des bailleurs sociaux par l'AREC.

La Région ne dispose pas d'une connaissance suffisante des gains énergétiques définis dans sa stratégie « Région à énergie positive »

La Région a établi sa stratégie REPOS sur le volet résidentiel avec des objectifs chiffrés très précis. Pour le millier de ménages s'étant engagé dans une assistance à maîtrise d'ouvrage pour la réalisation de travaux dans le cadre Rénov'Occitanie, les gains pour les rénovations sont importants avec un taux moyen de baisse de consommation d'énergie de 66 % et une baisse des émissions de gaz à effet de serre de 85 %. Pour près d'un tiers d'entre eux, les rénovations ont permis de sortir d'une passoire thermique. Ces indicateurs sont issus des travaux menés par Envirobat, la Région ne disposant pas encore d'instruments de mesure systématique des rénovations issues du parcours Rénov'Occitanie.

En outre, la Région ne dispose pas, actuellement, d'une vision globale pour suivre les économies réelles d'énergie et les rénovations menées en dehors du parcours Renov'Occitanie, notamment dans le dispositif de l'Anah. L'interfaçage des systèmes d'information par la mise en place d'un identifiant commun des logements et la constitution d'un suivi global, regroupant les différents dispositifs nationaux et régionaux en faveur de la rénovation énergétique, pourrait permettre d'y remédier.

L'imbrication étroite des politiques nationales, régionales et locales a limité l'efficacité du dispositif régional propre

La politique de rénovation énergétique des logements est définie par l'État et implique quasiment tous les échelons territoriaux. Les orientations régionales s'inscrivent dans des dispositifs nationaux mais doivent tenir compte également des priorités d'actions départementales et intercommunales. L'efficacité de la politique régionale de rénovation énergétique s'en est trouvée affectée.

L'évolution des dispositifs des aides et la multiplicité des intervenants pèsent en outre sur la lisibilité de la politique de rénovation énergétique des logements. Elle obère la capacité pour la Région et ses partenaires de proposer des dispositifs stables et pérennes de nature à favoriser leur montée en puissance dans le temps pour une pleine efficacité, ce qui est observé entre 2020 et 2023 par la tendance à la hausse du nombre d'audits et d'accompagnement.

La place des Régions dans la nouvelle architecture qui se dessine depuis 2023 en matière de rénovation énergétique des logements est en cours de définition. La Région Occitanie a, quant à elle, réaffirmé son souhait de jouer un rôle structurant en matière d'habitat en approuvant le Plan Habitat Durable en décembre 2023. De plus, au regard de sa compétence en matière de développement économique et de formation initiale et professionnelle, la Région peut accompagner, dans le cadre du contrat de filière Bâtiment 2023-2028, la structuration de la filière « rénovation » et la mobilisation des professionnels. Elles sont indispensables à la montée en charge des rénovations énergétiques dites « performantes ».

RECOMMANDATIONS

(classées dans l'ordre de citation dans le rapport)

1. Soutenir la structuration de la filière « rénovation » en vue de favoriser les rénovations globales (*Région*)
2. Améliorer la connaissance des copropriétés afin de mieux cibler les actions à engager pour celles éligibles à Rénov'Occitanie (*AREC*)
3. Élargir le champ d'intervention de l'AREC à l'accompagnement technique des projets de rénovation énergétique des bailleurs sociaux (*Région*)
4. Faire aboutir le projet de suivi des consommations réelles, en y incluant les copropriétés et les bailleurs sociaux (*AREC*)
5. Proposer aux services déconcentrés de l'État et à l'Anah, de mettre en place un suivi unique des rénovations énergétiques du parc résidentiel (*Région*)

PROCÉDURE ET MÉTHODES

En vertu de l'article L.211-15 du Code des juridictions financières, les chambres régionales des comptes sont compétentes en matière d'évaluation des politiques publiques locales. L'article R. 245-1-1 du même code prévoit que la Chambre peut, de sa propre initiative, procéder à une évaluation de politique publique relevant des collectivités territoriales et organismes soumis à sa compétence de contrôle des comptes et de la gestion.

La chambre régionale des comptes Occitanie a procédé, sur la période 2016 à 2023, à l'évaluation de la politique régionale de rénovation énergétique des logements, privés et sociaux.

Conformément aux articles L. 211-15 et R. 245-1-1 du code des juridictions financières, la présidente de la CRC Occitanie a informé la présidente du conseil régional, Madame Carole Delga et le directeur général de l'Agence régionale énergie climat (AREC), Monsieur Stéphane Péré, de l'ouverture de l'évaluation, par courriers du 26 mai 2023, reçus le 1^{er} juin 2023.

Un comité d'accompagnement, composé de parties prenantes et d'experts², a été installé le 27 juin 2023 afin de donner un avis à chaque étape de l'évaluation. Il s'est réuni à trois reprises. Des entretiens ont été conduits avec les partenaires institutionnels concernés par les dispositifs ainsi que des acteurs de l'économie, de la formation professionnelle ou encore du logement social³. Les deux tiers des guichets Rénov'Occitanie ont été rencontrés et deux questionnaires ont 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.

L'évaluation comporte, par ailleurs, un volet quantitatif reposant sur l'exploitation des bases de données nationales et locales, fournies par la Région, l'AREC, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) et l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah), dans le respect du règlement général pour la protection des données (RGPD). L'appariement de ces différentes bases a permis de reconstituer les parcours des ménages et de les analyser de façon globale. Concernant le retour des usagers, la chambre a fait le choix de s'appuyer sur les travaux de l'ADEME et de l'association Envirobat, notamment en matière de satisfaction des ménages et d'impact sur les consommations d'énergie : il n'existe pas, au niveau régional, d'association représentative des usagers dans le domaine de la rénovation énergétique.

Enfin, l'évaluation s'est appuyée sur les rapports de la Cour des comptes ainsi que sur les différents rapports nationaux qui ont traité de ce sujet ces dernières années⁴. Les comparaisons effectuées avec les autres régions métropolitaines ont permis de situer la région Occitanie dans le paysage français.

Les entretiens de fin d'évaluation ont été conduits le 29 février 2024 pour la Région, avec Madame Agnès Langevine, vice-présidente en charge du Climat, du Pacte vert et de l'Habitat durable, par délégation de la présidente de Région⁵ et pour l'AREC, avec Monsieur Stéphane Péré, directeur général.

Le rapport d'évaluation provisoire a été délibéré par la chambre le 19 mars 2024 et a été notifié à la Région et à l'AREC le 5 avril 2024. Il a également été transmis à l'Anah, l'ADEME et la Dreal en tant que tiers concernés. Après avoir examiné les réponses reçues, la chambre, dans sa séance du 24 mai 2024, a adopté le rapport définitif d'évaluation présenté ci-après.

² Cf annexe 2.

³ Cf annexe 3.

⁴ Cf annexe 6.

⁵ Courrier du 9 février 2024, reçu par la Chambre le 16 février 2024, par lequel la présidente de Région Madame Carole Delga donne délégation à la vice-présidente Madame Agnès Langevine pour la représenter lors de l'entretien de fin d'évaluation.

INTRODUCTION

A. La politique de rénovation énergétique des logements, axe structurant de la stratégie « Région à énergie positive » (REPOS)

La rénovation énergétique des logements se définit par l'ensemble des gestes permettant d'améliorer la performance énergétique d'un logement individuel ou collectif et de diminuer sa consommation d'énergie, en particulier carbonée. Elle concerne à la fois l'isolation thermique du bâtiment et l'optimisation des équipements, de chauffage et de production d'eau chaude notamment. La politique publique de rénovation énergétique des logements vise à inciter, par différents moyens, les propriétaires de logements à entreprendre des travaux de rénovation énergétique.

Pour répondre aux enjeux de transition écologique, des objectifs chiffrés de rénovation énergétique ont été définis tant au niveau de l'Union Européenne⁶ qu'au niveau national. La stratégie nationale bas carbone (SNBC) adoptée dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) du 17 août 2015 cible la rénovation de 500 000 logements par an pour le parc existant, avec une rénovation obligatoire des « passoires énergétiques » d'ici 2025. L'annexe 7 présente l'évolution des objectifs nationaux de rénovation énergétique en fonction des différents textes législatifs.

La Région Occitanie s'est donnée pour objectif de devenir la première région à énergie positive d'ici 2050 (stratégie REPOS)⁷. L'accélération de la rénovation énergétique des logements en est l'un des six grands chantiers : afin de permettre de rénover la quasi-totalité des logements peu performants, le rythme des rénovations énergétiques permettant d'atteindre le niveau BBC-rénovation ou équivalent doit être porté à 52 000 par an à compter de 2030 puis à 75 000 par an à partir de 2050⁸. L'acte 2 de la stratégie REPOS, approuvé le 30 juin 2022, réaffirme cette ambition, portée par le Service public régional de rénovation énergétique (SPIRE).

L'objectif affiché par la Région est global et ne concerne pas les seules rénovations mobilisant les dispositifs régionaux : les rénovations du parc privé relevant de l'Anah, celles mobilisant les aides nationales sans parcours d'accompagnement ou encore les auto-rénovations sont concernées, de même que toutes les rénovations intervenant dans le parc social.

B. Une politique régionale fortement imbriquée avec la politique nationale

Une politique nationale progressivement renforcée autour de la constitution d'un service public de la rénovation de l'habitat

La politique de rénovation énergétique des logements est évolutive, complexe et fait intervenir plusieurs acteurs de niveaux différents. Au niveau national, elle s'articule autour de deux axes : le déploiement de services d'accueil et d'information à destination des ménages et la gestion de dispositifs d'aides. Deux agences nationales, l'ADEME et l'Anah, les mettent en œuvre.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, l'État a revu ses dispositifs d'aides dans un objectif de simplification et de lisibilité et afin de favoriser la massification de la rénovation énergétique.

⁶ Le Pacte vert pour l'Europe a fixé un objectif de 35 millions de bâtiments publics et privés d'ici 2030.

⁷ Délibération en Assemblée plénière du 28 novembre 2016.

⁸ Délibération en Assemblée plénière du 20 décembre 2017.

MaPrimeRénov' est devenue la principale aide de l'État pour la rénovation énergétique. MaPrimeRénov'Sérénité a été mise en place au 1^{er} janvier 2022 pour les ménages à revenus modestes et très modestes. Elle remplace le dispositif « Habiter Mieux » de l'Anah et favorise la rénovation globale des logements.

Encadré n° 1 : MaPrimeRénov'

Créée au 1^{er} janvier 2020 en remplacement du crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) et d'autres aides de l'Anah, MaPrimeRénov' bénéficie à l'ensemble des ménages propriétaires occupants ou bailleurs, ainsi qu'aux copropriétés, par l'intermédiaire de MaPrimeRénov'Copro. Son montant dépend du niveau de ressources et du type de gestes de rénovation.

Elle est cumulable avec les autres aides nationales, telles celles versées au titre des Certificats d'économies d'énergie (CEE), les aides d'Action logement, l'application d'un taux réduit de TVA à 5,5 % pour les travaux de rénovation et l'obtention d'un prêt à taux zéro (Éco-PTZ), d'un montant maximal de 30 000 euros, pour financer le reste à charge des travaux.

Plusieurs dispositifs se sont succédé au niveau du service d'accueil et d'information à la rénovation énergétique. Le déploiement du réseau FAIRE (Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique) à compter de 2018 a permis de renforcer et de coordonner l'action des structures d'accueil existantes : Espaces Info Energie (EIE), Plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) et Points Rénovation Info Service (PRIS). Le réseau FAIRE a été complété par la mise en œuvre du programme SARE conduit par l'ADEME en partenariat avec les collectivités territoriales à compter de 2021, et co-piloté avec l'Anah depuis 2022, afin de soutenir le déploiement d'un service d'accompagnement des particuliers et de créer une dynamique territoriale autour de la rénovation.

La loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets prévoit la mise en place d'un service public de la rénovation de l'habitat. Elle porte ainsi un renforcement de la politique nationale de rénovation énergétique. Une marque France Rénov' est créée au 1^{er} janvier 2022. Les guichets du réseau FAIRE sous pilotage de l'ADEME (rénovation énergétique) et ceux sous pilotage de l'Anah (amélioration de l'habitat) doivent désormais être rassemblés au sein d'Espaces Conseil France Rénov'.

Une responsabilité des régions en matière de rénovation énergétique, partagée avec les autres collectivités

La collectivité régionale est attributaire des compétences en faveur du soutien à l'accès au logement, à l'amélioration de l'habitat et à la rénovation urbaine⁹. Elle est en outre chef de file dans le domaine du climat, de l'air et de l'énergie¹⁰ et en charge de la planification régionale et de l'élaboration du schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET).

La loi du 17 août 2015 relative à la Transition énergétique pour la croissance verte a affirmé le rôle des régions dans la rénovation énergétique des bâtiments privés, par la mise en place du Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat (SPPEH). Codifié à l'article L. 232-2

⁹ Article L4221-1 du code général des collectivités territoriales.

¹⁰ Article L 1111-9 3° du code général des collectivités territoriales : « (...) II. La région est chargée d'organiser, en qualité de chef de file, les modalités de l'action commune des collectivités territoriales et de leurs établissements publics pour l'exercice des compétences relatives : (...) Au climat, à la qualité de l'air et à l'énergie (...) ».

du code de l'énergie, « *ce service comporte un réseau de guichets d'information, de conseil et d'accompagnement à la rénovation énergétique, dont les compétences techniques, juridiques, financières et sociales sont équivalentes sur l'ensemble du territoire national* ».

L'article 188 de la même loi confie aux régions l'animation et la coordination de la politique en matière d'efficacité énergétique sur les territoires ainsi que l'élaboration d'un programme régional pour l'efficacité énergétique (PREE)¹¹. Ce dernier décline les orientations du SRADDET en matière d'énergie.

Si les régions sont chefs de file, les départements, les EPCI et les communes interviennent, en raison de leurs compétences respectives, dans les politiques de rénovation. Les départements sont chargés d'élaborer le plan départemental de l'habitat, peuvent porter les opérations programmées de l'Anah¹² pour le compte de l'État dans le cadre de la délégation des aides à la pierre, portent les offices départementaux de l'habitat en matière de logement social et co-pilotent avec l'État le Plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées. Les métropoles, les communautés d'agglomération et les communautés de communes interviennent notamment sous l'angle de leurs compétences habitat (programmes locaux de l'habitat) et environnement (plan climat-air-énergie territorial).

En outre, selon une étude réalisée par l'Agence nationale pour l'information sur le logement (ANIL)¹³, en 2020, 60 % des collectivités et de leurs groupements délivrent au moins une aide à la rénovation énergétique. C'est le cas de 80 % des régions et de 90 % des métropoles.

Des évolutions nationales qui impactent les dispositifs régionaux

Les dispositifs développés par la Région Occitanie depuis 2016 se sont inscrits dans le cadre national défini par l'État et ses agences. Si la Région dispose d'une marge d'appréciation dans l'élaboration de sa politique, ses dispositifs sont néanmoins en grande partie dépendants des orientations nationales.

Ainsi, la politique régionale évaluée dans le présent rapport a été substantiellement modifiée au cours de la période d'instruction par la chambre. Incertaine de pouvoir faire agréer des sous-traitants d'une société de tiers financement comme MonAccompagnateurRénov' au 1^{er} janvier 2024¹⁴, la Région a décidé l'arrêt de l'accompagnement des ménages pour la rénovation des logements individuels et le recentrage de son dispositif Rénov'Occitanie sur les copropriétés à compter du 1^{er} octobre 2023. Cette évolution a mis fin prématurément au dispositif d'accompagnement de la rénovation énergétique des logements individuels qui avait vu le jour en 2020 et qui n'a donc perduré que trois années.

En outre, les guichets Rénov'Occitanie s'inscrivent dans le cadre de conventions de financement entre l'ADEME et les porteurs associés qui prenaient fin initialement en 2023 mais ont été renouvelées pour l'année 2024.

Dans leurs réponses, l'ADEME et l'Anah ont précisé les nouvelles modalités du Service Public de la Rénovation de l'Habitat (SPRH) porté par l'Anah et qui sera mis en place le 1^{er} janvier 2025. Deux niveaux de contractualisation seront proposés : une convention régionale avec les régions qui souhaiteront s'engager dans ce nouveau cadre pour la coordination régionale

¹¹ Article L. 222-1 du code de l'environnement.

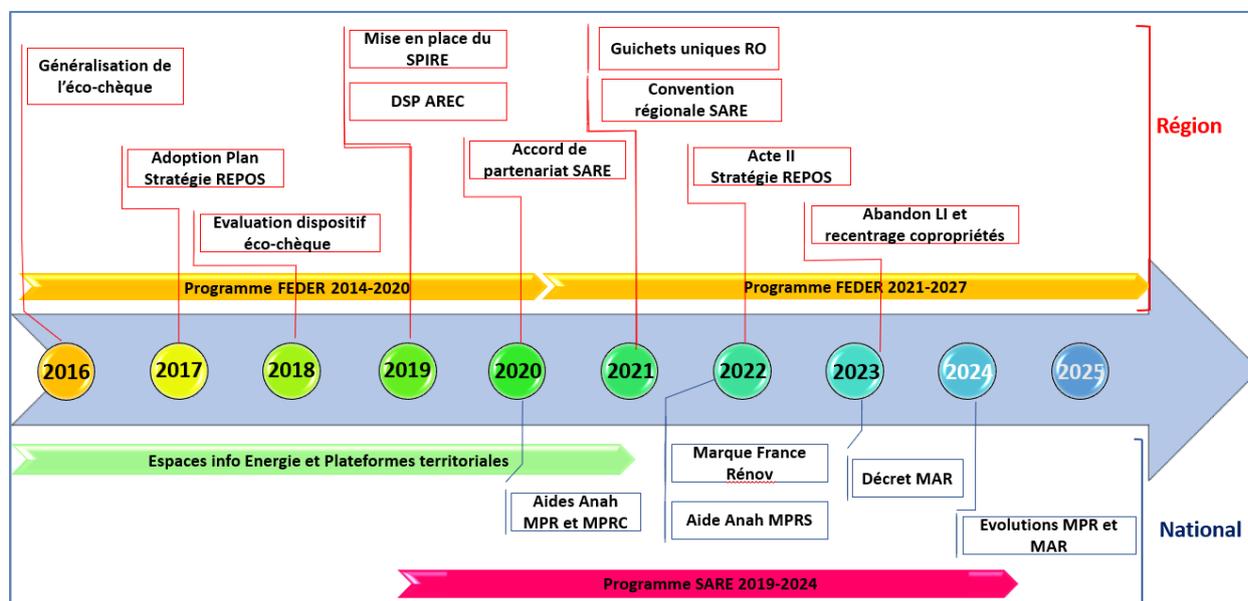
¹² Programme d'intérêt général (PIG) et Opération programmée d'amélioration de l'habitat (OPAH)

¹³ Rénover énergétiquement son logement – Les aides des collectivités locales en 2020, ANIL février 2021.

¹⁴ Décret n°2022-1035 du 22 juillet 2022 modifié pris pour application de l'article 164 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 et arrêté du 21 décembre 2022 relatif à la mission d'accompagnement du service public de la performance énergétique de l'habitat.

(animation, mobilisation des filières, suivi de la politique publique) et un pacte territorial au niveau départemental, avec les EPCI et les collectivités qui s'engageront dans le déploiement opérationnel du service public.

Figure n° 1 : Synthèse – présentation des dispositifs



Source : CRC Occitanie

C. Le parc résidentiel en Occitanie, une bonne qualité énergétique d'ensemble mais des situations départementales très hétérogènes

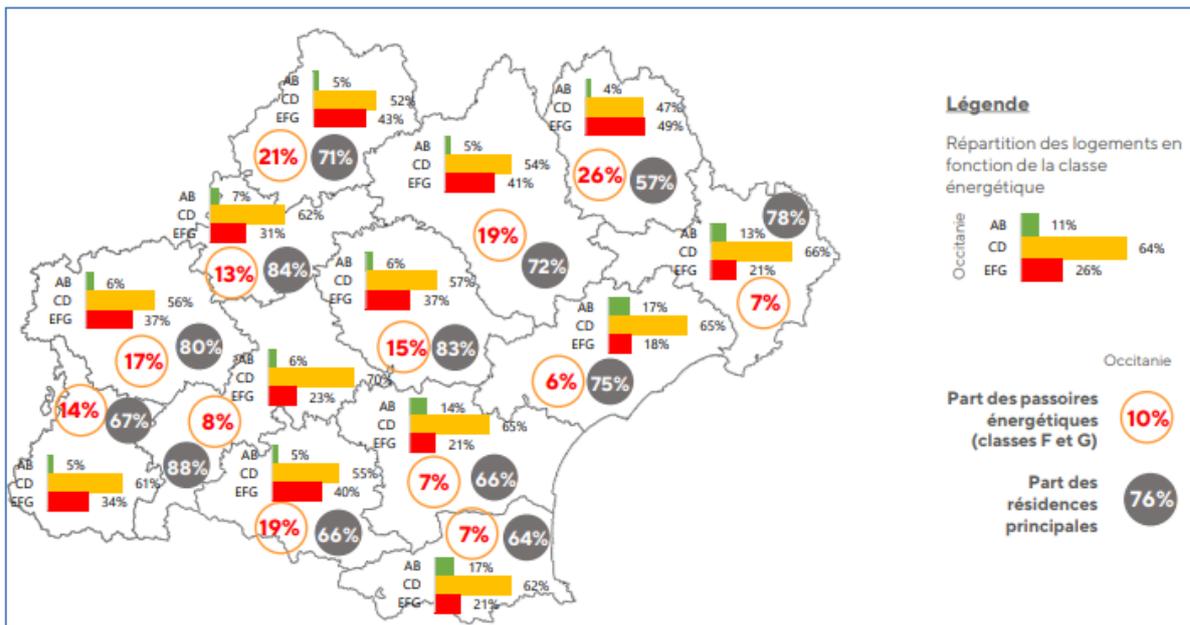
L'Occitanie compte 3,6 millions de logements dont 2,8 millions de résidences principales. Les deux-tiers sont des maisons individuelles (essentiellement en milieu rural) et un tiers sont en copropriété (majoritairement dans les métropoles et les agglomérations). Près de 50 % des logements ont été construits avant 1975, proportion moins élevée que la moyenne nationale (57 %) ¹⁵.

La situation de l'Occitanie est plus favorable que celle des autres régions métropolitaines : parmi les résidences principales ayant bénéficié d'un Diagnostic de Performance Énergétique (DPE), 11 % étaient classées A ou B au 1^{er} janvier 2022, contre 5,8 % au niveau national. Inversement, le taux de logements classés en F ou G (considérés comme des « passoires thermiques ») s'élevait à 10 % contre 15,7 % au niveau national. La proportion d'étiquettes E est importante (16 %) mais reste inférieure au niveau national (22 %).

La situation régionale présente, néanmoins, un caractère fortement hétérogène selon les départements. La part des résidences principales classées A ou B au 1^{er} janvier 2022 s'étend de 4 à 5 % en Lozère, en Aveyron et dans le Lot, à 17 % dans l'Hérault ou les Pyrénées-Orientales. Inversement, la part de passoires énergétiques est de 6 % dans le département de l'Hérault, alors qu'elle se situe entre 17 % et 26 % dans les départements de la Lozère, de l'Aveyron, du Lot, du Gers et de l'Ariège.

¹⁵ Source : Insee – Base comparateur de territoires au 1^{er} janvier 2020.

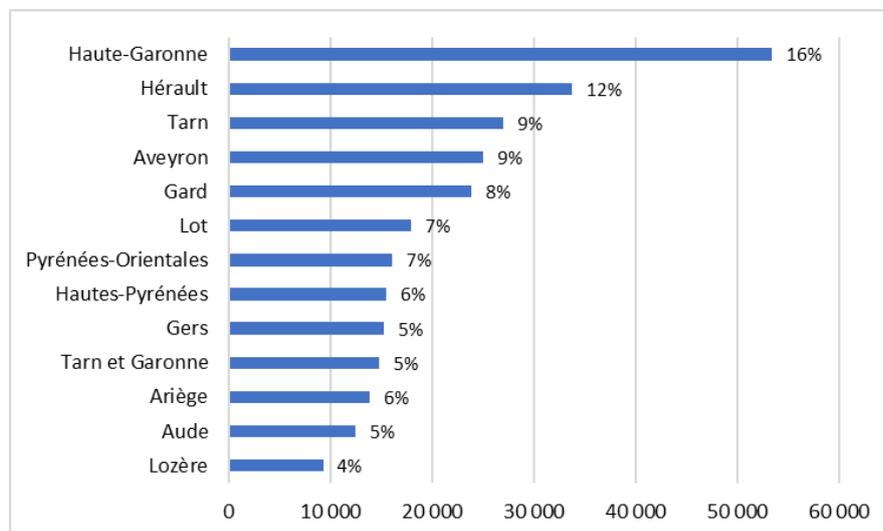
Carte n° 1 : Le parc de logements par classe énergétique en 2022



Source : Cellule économique régionale de la construction (CERC Occitanie), à partir du SDES

En volume, les départements les plus peuplés, la Haute-Garonne et l'Hérault, concentrent le plus grand nombre de « passoires énergétiques ».

Graphique n° 1 : Passoires énergétiques par département



Source : CRC Occitanie d'après CERC

Lecture : 53 350 résidences principales sont classées F ou G en Haute-Garonne, soit 16 % des passoires énergétiques de l'Occitanie

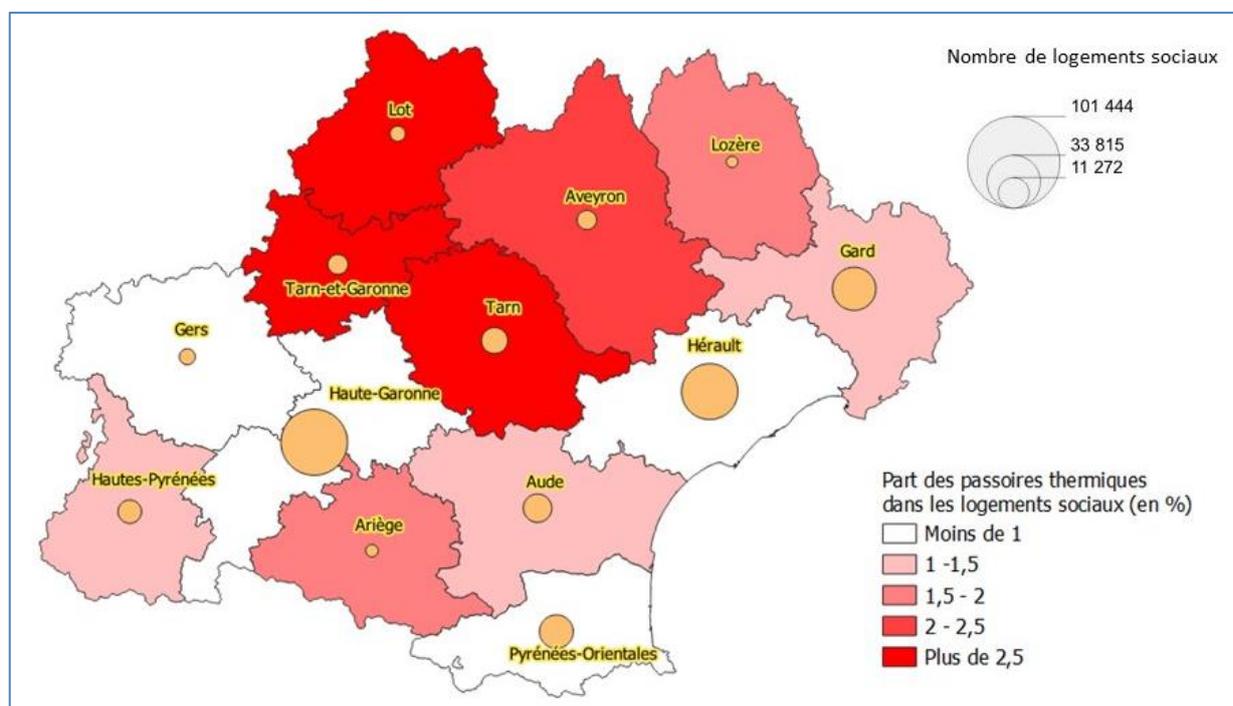
Le parc social occitan est récent et en expansion. En 2023, l'Occitanie compte 325 900 logements sociaux (6,2 % des logements sociaux existants en France métropolitaine), avec une augmentation moyenne du parc de 2,6 % par an depuis 2016. Le parc social est jeune : 22,4 % des logements sociaux ont été construits au cours des dix dernières années contre 13,3 % au niveau national. Il est par ailleurs très concentré puisque plus de la moitié (53 %) des logements sociaux d'Occitanie sont situés en Haute-Garonne et dans l'Hérault.

Le parc social est globalement dans un bon état de performance énergétique. Ainsi, les logements sociaux classés en A et B¹⁶ représentent 32,3 % du parc, contre 17,9 % en France

¹⁶ À la fin de l'année 2022, 92,3 % des logements du parc locatif social de la région Occitanie a fait l'objet d'un DPE.

métropolitaine. Cette part a progressé en cinq ans car elle ne s'élevait qu'à 21 % en 2018. Par ailleurs, 1,3 % des logements sont classés en F et G (contre 3,4 % au niveau national)¹⁷. La proportion des passoires thermiques par rapport au nombre de logements sociaux est néanmoins disparate selon les départements.

Carte n° 2 : Proportion de passoires thermiques dans les logements sociaux au 1^{er} janvier 2023



Source : CRC Occitanie à partir du Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux (RPLS) au 1^{er} janvier 2023

D. Le dispositif régional : de l'éco-chèque au service public de rénovation énergétique Rénov'Occitanie

Jusqu'en 2020, la politique régionale de rénovation énergétique des logements s'est appuyée sur le dispositif éco-chèque logement. Déployé à partir de 2012 sur le territoire de l'ex-région Midi-Pyrénées, il a été généralisé à l'ensemble de la région Occitanie à compter du 1^{er} octobre 2016.

¹⁷ Source : SDES, RPLS au 1^{er} janvier 2023.

Encadré n°2 : L'éco-chèque logement

L'éco-chèque logement est une aide directe de 1 500 € versée aux propriétaires occupants à revenus modestes résidant en Occitanie et faisant réaliser des travaux de rénovation énergétique par des professionnels labellisés RGE (Reconnu Garant de l'Environnement). Pour les propriétaires bailleurs conventionnant avec l'Anah, le plafond de revenus ne s'applique pas et le montant de l'éco-chèque est de 1 000 €. Les travaux devaient permettre initialement une économie d'énergie d'au moins 25 % sur la consommation globale du logement.

Sa mise en place visait trois objectifs : social (aider les ménages les plus à revenus modestes dans la rénovation énergétique de leur logement), environnemental (réduire la consommation énergétique et donc potentiellement les émissions de gaz à effet de serre) et économique (soutenir l'activité du secteur du bâtiment, notamment les artisans).

En 2018, une évaluation du dispositif a permis d'en identifier les forces et faiblesses ainsi que quatre scénarios prospectifs. La Région a intégré ces enseignements dans la redéfinition de sa politique de rénovation énergétique dans le secteur résidentiel à compter de 2019. Le dispositif de l'éco-chèque a alors été intégré dans le parcours Rénov'Occitanie, dans des conditions néanmoins révisées.

Entre 2016 et 2022, 80 606 écochèques ont été distribués aux particuliers pour un coût total de 120,3 M€. Ils ont permis de financer 12 % du coût total des travaux engagés par les particuliers pour un gain énergétique de 1,1 Mwhep/an.

Souhaitant accélérer la rénovation énergétique des bâtiments dans le cadre de la stratégie REPOS, l'assemblée plénière du 14 novembre 2019 a mis en place le Service public régional de rénovation énergétique (SPIRE), érigé en service public d'intérêt économique général (SIEG)¹⁸. Selon la Région, le SPIRE se présente ainsi comme le Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat (SPPEH) dont la mise en place a été confiée aux Régions par la loi du 17 août 2015 (LTECV).

Le SPIRE, dénommé par la suite Rénov'Occitanie, vise à rendre accessibles à tous les ménages occitans les travaux de rénovation énergétique, grâce à un accompagnement technique et financier complet.

Le parcours Rénov'Occitanie s'articule autour de quatre étapes : l'accueil et l'information des ménages, la réalisation d'un audit énergétique, l'accompagnement aux travaux et le financement du projet de rénovation. Pour les logements individuels, le délai médian entre le premier acte au guichet et la signature de l'engagement pour une assistance à maîtrise d'ouvrage est de 139 jours, soit environ 4,5 mois, durant la période allant jusqu'au 30 septembre 2023.

¹⁸ Les SIEG sont des services de nature économique soumis à des obligations de service public dans le cadre d'une mission particulière d'intérêt général.

Figure n° 2 : Les différentes étapes du parcours Rénov'Occitanie



Source : Agence régionale Energie-Climat (AREC)

Les guichets Rénov'Occitanie et la mission de service public d'accueil et d'information des ménages

Le déploiement des guichets, effectif sur l'ensemble du territoire depuis le 1^{er} janvier 2021, s'est fait dans le cadre du programme national Service d'accompagnement à la rénovation énergétique (SARE) dont la Région est porteur associé unique. Les missions d'accueil et d'information des ménages ont été confiées à 31 structures porteuses de guichets uniques de la rénovation énergétique, dits guichets Rénov'Occitanie, répartis sur l'ensemble du territoire régional. Ils assurent des missions de service public gratuites, neutres et indépendantes d'information, de conseil personnalisé et d'accompagnement de premier niveau.

Les guichets sont portés par des collectivités ou des associations ayant répondu à un appel à manifestation d'intérêt (AMI) de la Région, lancé en septembre 2020.

Encadré n° 3 : Le programme SARE

Le programme SARE, piloté par l'ADEME dans un premier temps, puis co-piloté avec l'Anah à compter de 2022, porte sur la période du 9 septembre 2019 au 31 décembre 2024. Il s'inscrit dans le prolongement du financement des Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique et vise à impulser une dynamique territoriale de la rénovation énergétique en s'appuyant sur les collectivités territoriales et le réseau « FAIRE » existant. La région Occitanie est porteur associé unique de ce programme, qui repose sur un co-financement entre les Certificats d'économies d'énergie (CEE) et les collectivités territoriales.

Le programme s'adresse également aux rénovations des bâtiments du petit tertiaire privé. La région Occitanie s'appuie, pour ce public, sur le réseau des Chambres des Métiers et de l'Artisanat (CMA) et des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) d'Occitanie.

La SPL AREC, société de tiers-financement et opérateur de Rénov'Occitanie

Les missions relatives à l'audit énergétique, à l'accompagnement aux travaux et au financement ont été confiées à l'Agence Régionale de l'Energie Climat (AREC), société publique locale (SPL) dont la Région est le principal actionnaire¹⁹, dans le cadre d'un contrat de délégation de service public²⁰. La SPL AREC est ainsi tiers de confiance et opératrice du SPIRE. Elle a été labellisée société de tiers-financement.

Encadré n° 4 : La SPL AREC

L'AREC est un outil de la Région au service de la transition énergétique et climatique des territoires. Elle accompagne les territoires dans leurs projets en matière de lutte contre le changement climatique, maîtrise de la demande en énergie, réduction de la précarité énergétique, développement et promotion des énergies renouvelables. Elle est dotée de deux structures juridiques, une société publique locale et une société d'économie mixte. Un Groupement d'Employeurs (GE) assure la mutualisation des ressources.

Par délibération du 20 décembre 2017, la Région a modifié les statuts de la SPL ARPE Midi-Pyrénées, agence régionale de développement durable, et a ainsi procédé à la création de la SPL AREC. La Région est l'actionnaire majoritaire de la société qui en compte 80 : la Région, 3 départements, une métropole, une communauté urbaine, 10 communautés d'agglomération, 20 communautés de communes, 21 communes, 6 parcs naturels régionaux, 4 pôles d'équilibre territorial et rural, 2 territoires porteurs de schémas de cohérence territoriale, 10 syndicats d'énergie. Son capital social est de 41,8 M€.

L'accompagnement technique Rénov'Occitanie, effectif depuis le 1^{er} janvier 2021, comprend une prestation d'audit, suivie le cas échéant par une assistance à maîtrise d'ouvrage aux travaux. Pour assurer ces missions, l'AREC s'appuie sur des sous-traitants, dans le cadre de marchés publics, dénommés opérateurs de l'AREC dans le rapport. Des outils de financement, caisses d'avance et prêts complètent le dispositif. L'accompagnement concerne les logements individuels et les copropriétés.

La rénovation du logement social par la mobilisation des fonds européens FEDER

En complément du parc privé, la Région soutient la rénovation énergétique des logements sociaux par l'intermédiaire du Fonds européen de développement régional (FEDER). Les programmes opérationnels (PO) Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées 2014-2020 puis le programme régional Occitanie 2021-2027 prévoient une enveloppe dédiée au financement des projets de rénovation présentés par les bailleurs sociaux.

¹⁹ Délibération du 20 décembre 2017.

²⁰ Délibération de l'assemblée plénière du 14 novembre 2019, suscitée.

Encadré n° 5 : Rôle de la Région Occitanie dans la gestion du FEDER

Le Fonds européen de développement régional (FEDER) est l'un des principaux instruments de la politique de cohésion de l'Union. Il a été créé en 1975 en vue de contribuer à atténuer les disparités entre les niveaux de développement des régions européennes et d'améliorer les conditions de vie dans les régions les moins favorisées. Tous les sept ans, l'Union européenne révisé la stratégie d'attribution des fonds européens pour répondre aux enjeux des territoires et des populations. Depuis la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles du 27 janvier 2014, dite MAPTAM, la gestion du FEDER a été presque intégralement transférée aux conseils régionaux.

Dans le cadre du nouveau programme 2021-2027, l'action de la Région en matière de rénovation énergétique des logements s'inscrit dans le cadre de l'objectif n° 2 : *Une Europe plus verte et plus sobre en carbone* » qui prévoit un domaine d'intervention en matière d'efficacité énergétique des logements. Plus particulièrement, l'objectif spécifique OS2.1 « *soutenir la réhabilitation énergétique du parc de logements sociaux locatifs* » est pleinement intégré à la politique régionale Stratégie Région à énergie positive.

D'autres dispositifs régionaux intègrent la rénovation énergétique des logements. C'est le cas du dispositif « Habitat social en milieu rural » qui subventionne des opérations dans de petites communes en vue de la construction ou rénovation de logements sociaux, ou encore du plan Littoral 2021 qui comporte des crédits de rénovation de copropriétés sur le littoral. Ils sont néanmoins marginaux.

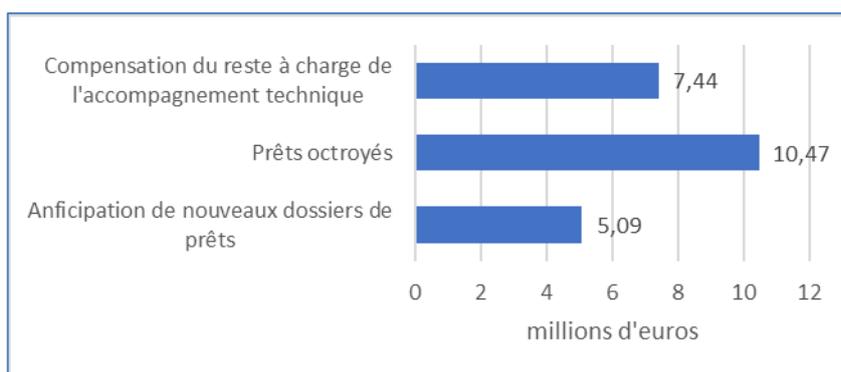
E. Le budget mobilisé : 236 M€ consacrés par la Région à la rénovation énergétique entre 2016 et 2023

Au total, par l'intermédiaire des trois dispositifs (éco-chèque, Rénov'Occitanie, Feder), la région Occitanie a consacré 236 M€ à la politique de rénovation énergétique des logements entre 2016 et 2023.

Plus de la moitié de ce montant (51%) a été alloué au dispositif éco-chèque qui a bénéficié à plus de 80 000 ménages entre 2016 et 2022. Le durcissement des critères d'attribution et l'intégration de ce dispositif dans Rénov'Occitanie fin 2021 a conduit à ce que le nombre d'aides directes attribuées diminue fortement à compter de 2022. Cependant, le décalage entre les aides accordées aux ménages en 2021 et leur paiement effectif en 2022, a amené la Région à devoir supporter des dépenses encore importantes au titre de l'écochèque en 2022.

Le dispositif Rénov'Occitanie représente 13 % du montant engagé au titre de la rénovation énergétique des logements. Il a été financé à hauteur de 5,4 M€ par les Certificats d'économie d'énergie dans le cadre du programme SARE. De son côté, la Région a investi plus de 25 M€ dans ce dispositif dont 23 M€ consacrés à la recapitalisation de l'AREC. Cette dernière a permis de combler le reste à charge du coût de l'accompagnement technique. Elle a vocation aussi à financer les prêts octroyés et d'anticiper les nouveaux prêts, notamment à destination des copropriétés.

Graphique n° 2 : Emploi de la recapitalisation de l'AREC



Source : AREC

Enfin, 36 % du montant total est lié à la rénovation énergétique des logements sociaux, financé à 95 % par les fonds européens.

Ainsi, le budget consacré à la rénovation énergétique des logements s'est élevé, en moyenne, à 30 M€ par an soit près de la moitié (48 %) des dépenses régionales allouées à la transition écologique sur la période²¹. En tenant compte des recettes affectées sur les dispositifs (FEDER à hauteur de 80 M€ et CEE à hauteur de 5,4 M€), la Région a consacré sur ses ressources propres, environ 19 M€ par an en moyenne à cette politique entre 2016 et 2023.

Tableau n° 1 : Budget consacré à la rénovation énergétique des logements entre 2016 et 2023 (en k€ - en fonctionnement et en investissement)

Dispositif	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total 2016-2023	Moyenne annuelle
Eco-chèque (A)	10 520	23 079	12 054	12 911	17 600	21 148	21 876	985	120 173	15 022
Rénov'Occitanie (B)	-	-	-	139	10 120	3 143	4 527	12 683	30 613	6 123
<i>Dont recapitalisation de l'AREC</i>					10 000	0	1 500	11 500	23 000	5 750
Fonds FEDER (C)	2 220	11 683	11 788	12 248	15 371	16 393	10 708	4 935	85 346	10 668
Total annuel (A+B+C)	12 740	34 762	23 842	25 299	43 091	40 684	37 112	18 602	236 132	29 517
Recettes Feder + CEE									85 400	10 675
Total ressources propres Région									150 732	18 841

Source : CRC, à partir des données financières de la Région

F. La démarche évaluative

L'évaluation a été organisée autour de trois grandes questions évaluatives qui visent à apprécier la pertinence, l'efficacité, l'utilité et la cohérence des dispositifs déployés et des moyens associés²². Elles permettent d'évaluer le processus dans sa globalité : le service public d'accueil et d'information des ménages, l'accompagnement des ménages, copropriétés et bailleurs sociaux en vue du passage aux travaux et enfin l'impact réel des travaux de rénovation sur les gains énergétiques :

1. Le dispositif régional répond-il aux besoins d'accueil et d'information des ménages sur la rénovation énergétique de leur logement ?

²¹ Dépenses du budget transition écologique (énergies renouvelables, biodiversité, économie circulaire, etc.) ainsi que les dépenses du fonds FEDER consacrées à la rénovation énergétique des logements sociaux.

²² Cf annexe 1.

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

3. Dans quelle mesure la Région dispose-t-elle d'une connaissance des gains énergétiques obtenus ?

Une quatrième question, transversale, ne fait pas l'objet d'un traitement spécifique mais est abordée tout au long du présent rapport :

4. Dans quelle mesure la politique régionale s'articule-t-elle avec les dispositifs nationaux et infrarégionaux ?

Chaque question évaluative a été déclinée en une série de critères permettant d'organiser l'analyse des données quantitatives et qualitatives et d'asseoir le jugement évaluatif. Ces critères, et la méthodologie déployée pour y répondre, sont explicités en introduction de chaque partie, et dans le cahier méthodologie annexé au présent rapport.

En particulier, 30 entretiens ont été réalisés avec les principales parties prenantes dans la région (47 personnes rencontrées). 21 guichets sur 31 ont, par ailleurs, été visités et deux enquêtes par voie de questionnaires ont été menées, l'une auprès de l'ensemble des guichets, l'autre auprès des opérateurs de l'AREC. Le retour des usagers s'est appuyé sur les deux enquêtes conduites par l'ADEME, dont les résultats ont été communiqués à la chambre : la première est menée dans les jours suivant la réalisation du premier contact avec un guichet pour mesurer la satisfaction ; la deuxième, un an plus tard, pour estimer les passages à l'acte dans le parcours de rénovation énergétique.

Un soin particulier a été accordé au cours de l'évaluation à la reconstitution des parcours des ménages. En effet, ni l'État ni la Région ne disposent d'une vision globale de cette démarche, chaque système d'information traitant ses dispositifs propres. La chambre a donc procédé à l'appariement des bases de données mises à disposition par les deux agences nationales et par la Région et son délégataire afin de situer le dispositif régional dans les parcours globaux de rénovation énergétique.

1. LE DISPOSITIF REGIONAL RÉPOND AUX BESOINS D'INFORMATION DES MÉNAGES MAIS AVEC DES DISPARITES ENTRE LES TERRITOIRES

La première question évaluative posée par la chambre est celle de la capacité du dispositif régional à répondre aux besoins d'accueil et d'information des ménages en matière de rénovation énergétique. Cette question renvoie ainsi à la pertinence et l'efficacité de la première « brique » de la politique régionale, celle de l'accueil et de l'information.

Deux objectifs régionaux ont prévalu dans le déploiement des guichets uniques : assurer une couverture du territoire régional et déployer une offre de service homogène sur l'ensemble de l'Occitanie. La chambre a donc analysé l'atteinte de ces objectifs et les moyens déployés par la Région pour y répondre.

Pour cela, elle a procédé à quatre types d'investigations, portant sur :

- la réalité de l'homogénéité de l'offre de service sur l'ensemble de territoire (analyse de l'organisation des guichets Renov'Occitanie et de leur offre d'accueil) ;
- le recours aux guichets par les ménages concernés en vue d'une information ou d'un conseil personnalisé (analyse du taux de recours attendu et observé) ;
- la capacité des guichets à engager les ménages dans un parcours de rénovation (analyse de l'activité des guichets) ;
- l'impact du soutien financier de la Région aux guichets (analyse des modalités de financement des guichets).

Les travaux se sont appuyés sur des entretiens approfondis avec 21 des 31 guichets, sur l'envoi et l'exploitation d'un questionnaire à l'ensemble des 31 structures porteuses des guichets et sur l'exploitation des bases de données de l'Insee, de l'ADEME et de la Région. Ils ont également requis une modélisation statistique afin d'analyser les taux de recours aux guichets (Cf cahier méthodologique).

1.1. Les guichets uniques, lieu d'accueil et d'information des ménages en matière de rénovation énergétique des logements

1.1.1. Un souhait d'apporter une réponse homogène aux ménages sur l'ensemble du territoire

En tant que porteur associé du programme SARE, la Région Occitanie s'est fortement impliquée dans le déploiement et l'animation des guichets, dépassant même les objectifs de ce programme. Elle a en effet cherché à apporter une réponse homogène aux ménages sur l'ensemble du territoire régional.

1.1.1.1. Une couverture intégrale du territoire

En 2020, l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) lancé par la Région pour le déploiement des guichets du SPIRE a suscité 33 candidatures. Parmi elles, 31 guichets uniques ont été retenus afin de couvrir l'ensemble de la région.

Carte n° 3 : La répartition des guichets uniques sur le territoire régional



Source : CRC à partir des documents Région et AREC

Ainsi, l'appel à manifestation d'intérêt porté par la Région dans le cadre du programme SARE a permis d'améliorer la couverture du territoire des structures d'accueil et d'information de la rénovation énergétique. Alors que l'Occitanie comptait auparavant 24 Espaces Infos Energie et 40 conseillers²³, ayant pour mission de dispenser un conseil objectif, neutre et gratuit auprès des ménages en matière de rénovation énergétique, elle est désormais couverte par 31 guichets Renov'Occitanie dans lesquels officient 158 conseillers. En outre, l'accompagnement des ménages et l'aide au montage de projet étaient assurés par les 11 Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE) mises en place à la suite des différents appels à manifestation d'intérêt lancés par l'ADEME depuis 2014. Le périmètre couvert par ces PTRE concentrait seulement 25 % de la population régionale et 18,5 % du territoire. Les missions d'accueil et d'accompagnement couvrent désormais la totalité de l'Occitanie.

1.1.1.2. La définition d'un cadre commun à tous les guichets et d'un parcours global

La spécificité de la Région est d'avoir conçu le rôle des guichets comme porte d'entrée d'un parcours d'accompagnement des ménages à la rénovation, depuis l'accueil du ménage jusqu'à l'achèvement et le suivi des travaux. Ce parcours est identique sur l'ensemble du territoire régional.

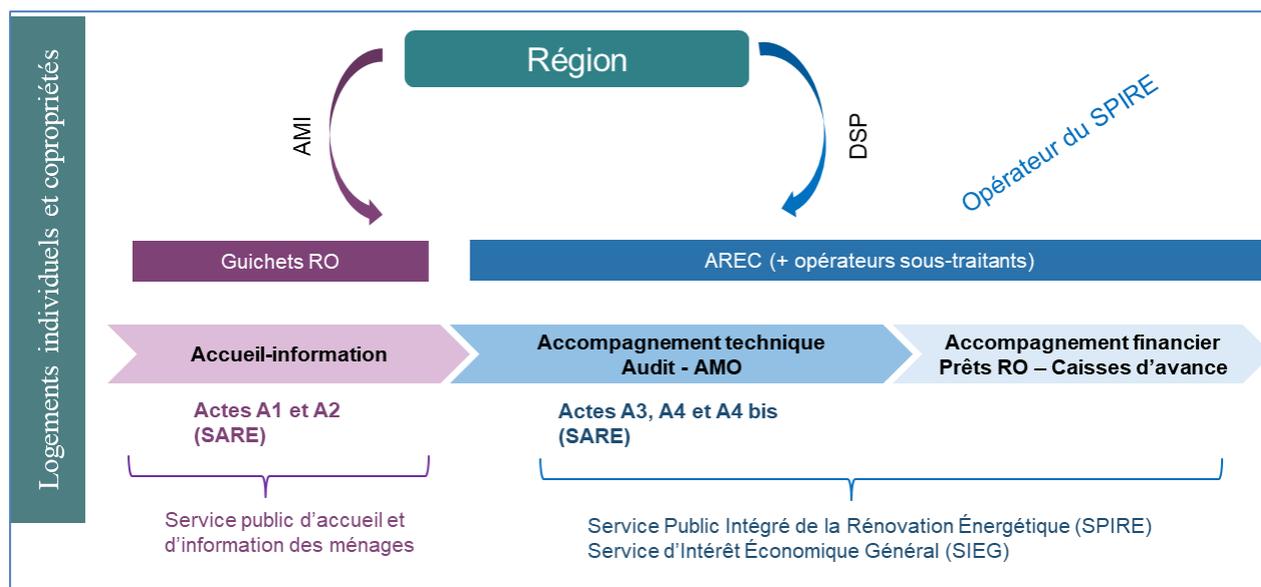
En effet, à la différence d'autres territoires qui présentent plusieurs porteurs associés du programme SARE sur le même périmètre régional, la Région Occitanie est porteur associé unique. En outre, d'autres régions ont fait le choix de laisser les échelons infrarégionaux (EPCI et départements) s'organiser librement, dans le respect des règles du SARE²⁴, pour déployer ce service d'information et d'accompagnement.

²³ Source : ADEME.

²⁴ En termes de qualité de l'information, neutre et gratuite, de structuration de l'offre et de la demande territoriale et d'orientation des ménages vers les acteurs adaptés.

La Région Occitanie a, quant à elle, élaboré un parcours unique, articulé autour des guichets et des opérateurs de l'AREC. Le cahier des charges de l'AMI identifie un socle de missions identiques à l'ensemble des guichets. Au-delà de l'accueil de premier niveau (acte A1) et du conseil personnalisé (acte A2) à l'ensemble de ménages occitans prévus par le programme SARE, les guichets doivent assurer une mission de coordination dans le cadre du parcours spécifique Rénov'Occitanie. L'objectif de la Région est que tout au long du projet de rénovation et à chaque étape, le ménage engagé dans le parcours régional soit accompagné par le guichet, en direct, ou en appui de l'opérateur de l'AREC.

Figure n° 3 : Le dispositif régional depuis 2020



Source : CRC Occitanie à partir des délibérations régionales et de la convention SARE

Le dispositif régional formalise ainsi des engagements entre les guichets et l'AREC, pour un accompagnement jusqu'aux travaux. Il prévoit notamment une action de contrôle qualité de la part des guichets : validation du plan de financement proposé et relecture des audits réalisés par les opérateurs de l'AREC avec, en cas d'audit non satisfaisant, signalement auprès de l'AREC pour définir la conduite à tenir. En outre, le suivi des ménages, tel que formalisé dans l'AMI, est conçu de manière coordonnée avec l'action de l'opérateur de l'AREC : relance des particuliers, en lien avec l'opérateur, après réalisation de l'audit, appui administratif et technique au montage du dossier de demande, ou encore échange avec l'opérateur à la suite des visites de chantier.

Enfin, ce même cahier des charges demande aux guichets de favoriser des conseils orientés vers une rénovation globale et performante, exigence supplémentaire de la Région que n'impose par le programme SARE.

1.1.1.3. La mise en place d'un réseau de guichets Rénov'Occitanie piloté et animé par la Région

La Région s'est fortement impliquée dans le pilotage et l'animation des guichets, conduisant à créer un réseau professionnel que les conseillers, au cours des entretiens menés, ont unanimement loué.

En premier lieu, la région Occitanie est la seule avec les Hauts-de-France à avoir labellisé son dispositif et créé une marque régionale. Toutes les autres communiquent sous le label France

Rénov' ou bien sous une diversité de noms, souvent désignant l'EPCI ou l'opérateur en charge de l'accueil et de l'information.

Figure n° 4 : Conseillers habitat et énergie de la région Normandie



Source : site internet de la région Normandie : [Trouver un conseiller | Chèque éco énergie Normandie](#)

La marque « Rénov'Occitanie », désigne à la fois les guichets et le parcours d'accompagnement proposé par la Région. Elle traduit la volonté régionale de proposer une offre d'accueil et un parcours d'accompagnement homogène pour l'ensemble des ménages occitans.

Figure n° 5 : Marque Rénov'Occitanie



Source : Site internet renovoccitanie.laregion.fr

Cette marque a été créée par la Région le 1^{er} janvier 2021, une année avant la mise en place par l'État de la marque nationale France Rénov', ce qui peut entraîner une certaine confusion. Dans les faits, seul un tiers des guichets interrogés indique communiquer uniquement sous le label Rénov'Occitanie, les deux autres tiers communiquent sous les deux labels nationaux et régionaux, voire sous le label régional et le nom de la structure porteuse, dans un souci de lisibilité pour le ménage.

Au-delà de la création d'une marque régionale, la Région s'est impliquée dans l'animation du réseau des conseillers, notamment sur la formation. Animée par la Région, en partenariat avec l'ADEME, l'offre de formation est gratuite, et accessible avec un délai d'attente de quelques mois au plus. Les conseillers des guichets interrogés lors des entretiens ont indiqué que l'offre de formation était diversifiée et de qualité. Ils ont également souligné l'amélioration de l'accessibilité de l'offre, au moyen du e-learning ou bien la décentralisation des formations.

La Région se distingue ici positivement, puisque selon l'évaluation nationale du programme SARE, menée en août 2023, l'offre de formation est jugée de qualité mais parfois difficile d'accès ou tardive. Le rapport souligne le rôle structurant des porteurs associés, « *relais importants pour bien identifier les besoins des structures sur leurs territoires, pour anticiper ces besoins mais également pour territorialiser certaines cessions de formation* ».

L'animation du réseau des guichets a également favorisé la multiplication des échanges entre conseillers, au moyen d'une plateforme dématérialisée, l'identification et le partage de bonnes pratiques ou de difficultés. Elle a ainsi permis une véritable montée en compétence des conseillers Rénov'Occitanie.

1.1.1.4. Le choix d'un financement forfaitaire, pour favoriser le développement des guichets

La Région s'est engagée dans le programme SARE au-delà des conditions financières prévues par la convention signée le 19 janvier 2021. En effet, l'architecture prévue pour le SARE, identique sur l'ensemble du territoire national, prévoyait un financement par les Certificats d'économie d'énergie (CEE) dans une proportion identique aux contributions publiques (Régions et autres collectivités publiques). En Occitanie, le programme SARE a été financé sur la période 2021-2023 par les CEE à hauteur de 39 %, par la Région pour 42 % et par les autres financements publics pour 19 %.

Tableau n° 2 : Les actes du programme SARE et leur financement

Actes liés à l'information, conseil, audit énergétique pour rénover des logements			
		Montant financé	
Acte	Libellé de l'acte	Logement individuel	Copropriété
A.1	Information de premier niveau : juridique, technique, financière et sociale	8 €	8 €
A.2	Conseil personnalisé	50 €	150 €
A.3	Audits énergétiques	200 €	4 000 €
Actes relatifs à l'accompagnement pour la réalisation de travaux de rénovation globale			
		Montant financé	
Acte	Libellé de l'acte	Logement individuel	Copropriété
A.4	Accompagnement pour la réalisation des travaux de rénovation globale (Phases amonts du chantier)	800 €	4 000 €
A.4bis	Accompagnement dans l'avancement des chantiers de rénovation globale (Phases de préparation et de réalisation du chantier puis suivi post-travaux)	400 €	8 000 €
A.5	Accompagnement complet pour une rénovation globale (Maitrise d'œuvre)	1 200 €	8 000 €

Source : CRC Occitanie d'après le Guide des actes métiers du programme SARE

Tandis que le programme SARE prévoit un financement des guichets à l'acte, la Région a fait le choix de subventionner les guichets annuellement, sur la base d'une part forfaitaire, très largement dominante (près de 60 % en moyenne des dépenses supportées par les guichets), et plus marginalement, d'une part variable.

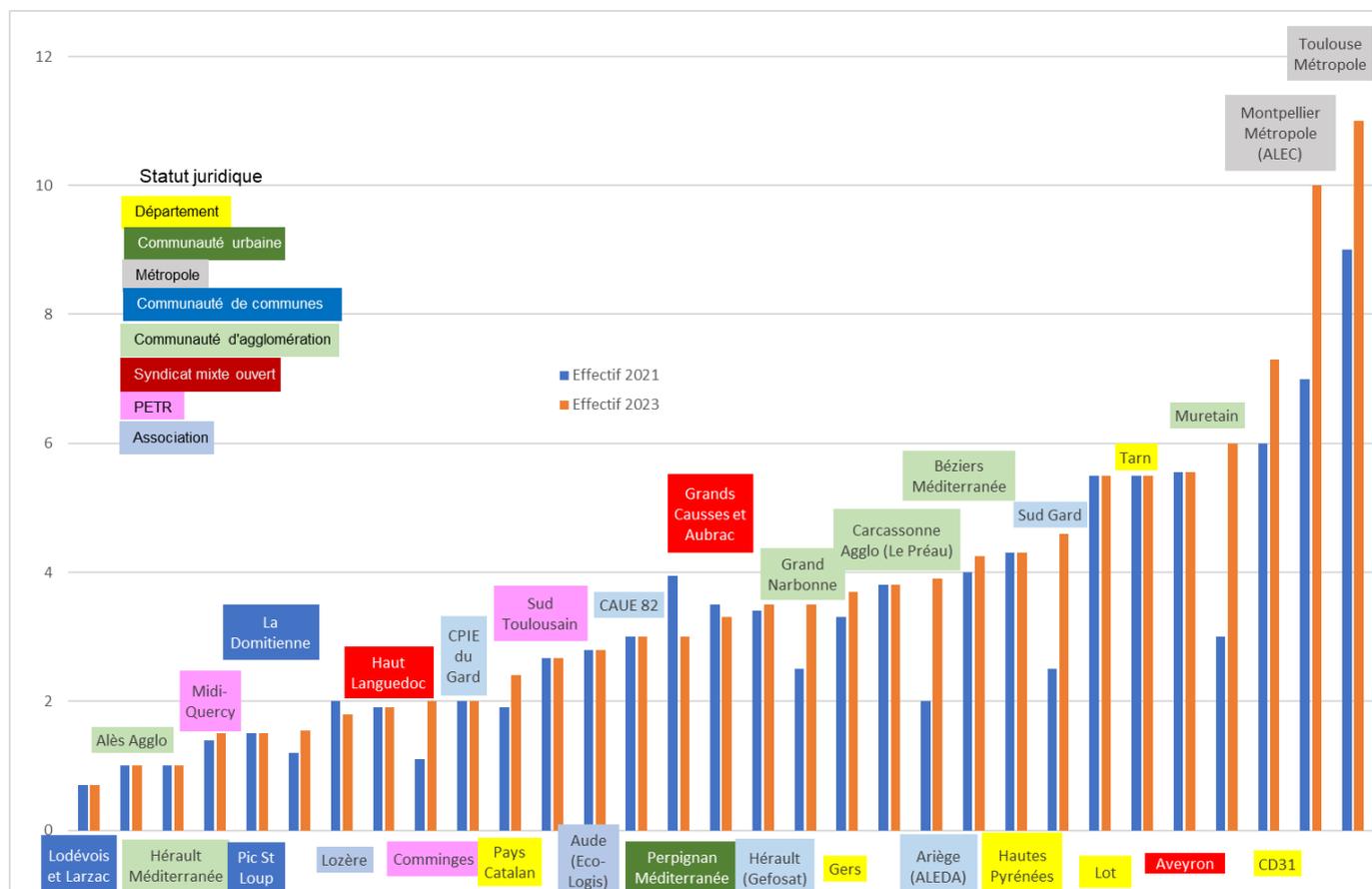
La part forfaitaire vise à financer la mise en œuvre du programme d'actions (information et conseil des ménages, dynamique du territoire). Elle est calculée en fonction de la densité de population du territoire de chaque guichet. La part variable dépend des objectifs réalisés en matière d'audit et d'accompagnement aux travaux.

Lors des entretiens, les guichets ont unanimement souligné l'aspect positif de ce modèle de financement qui leur permet de ne pas être tributaires de la variation et de la répartition des actes réalisés, d'avoir de la lisibilité sur leur financement, et de se concentrer sur la qualité des réponses apportées aux ménages. La forfaitisation du financement a ainsi permis aux guichets Rénov'Occitanie de se doter d'effectifs supplémentaires pour assurer leurs missions.

Entre 2021 et 2023, les effectifs des guichets ont augmenté de 33 %, le nombre de conseillers, en équivalent temps plein, passant de 86 à 115 sur cette période. L'Occitanie compte

ainsi 3,62 conseillers pour 100 000 habitants, ce qui est supérieur à la moyenne nationale de 2,89 conseillers pour 100 000 habitants²⁵.

Graphique n° 3 : Évolution des effectifs des guichets (en ETP)



Source : CRC Occitanie, d'après les données transmises par les guichets

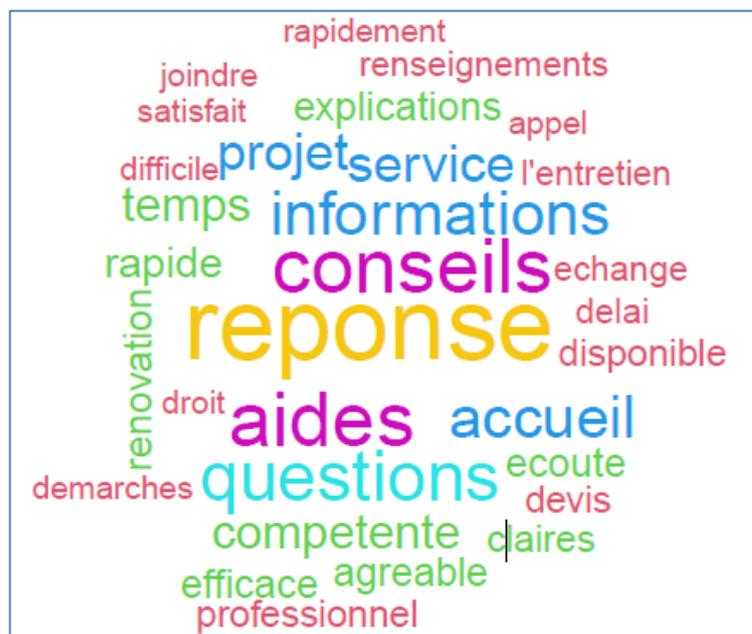
La stabilité des financements a, également, permis aux guichets de recruter des profils qualifiés : la composition des effectifs des guichets occitans traduit une dominante de profils techniques, au niveau de diplôme élevé (ingénieurs, masters 2), spécialisés dans les domaines de la thermique du bâtiment et de la maîtrise de l'énergie.

1.1.1.5. Un accueil considéré comme de qualité par les usagers

Selon l'enquête menée par l'ADEME auprès des usagers des guichets uniques occitans, les ménages sont globalement très satisfaits de la qualité de leur entretien avec un conseiller Rénov' Occitanie. Disponibles, clairs, agréables sont des qualificatifs récurrents pour désigner les conseillers de guichet. La compétence des conseillers est largement plébiscitée par les ménages. Ils expriment d'ailleurs le sentiment d'avoir eu l'ensemble des réponses à leurs questions.

²⁵ Données ADEME, novembre 2022. Seules trois régions ont un taux supérieur.

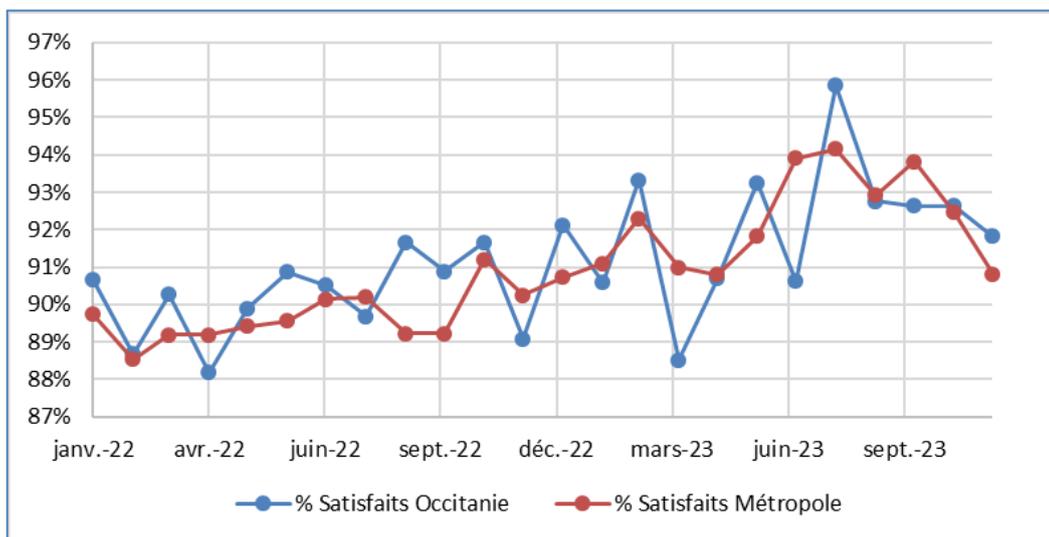
Figure n° 6 : Nuage de mots extrait de l'enquête de satisfaction ADEME



Source : CRC Occitanie, d'après l'enquête de satisfaction ADEME

Le score global de satisfaction des usagers est ainsi élevé avec 76 % des réponses qui accordent 4 étoiles et près de 15 % 3 étoiles²⁶. Ce niveau est légèrement supérieur à la moyenne nationale durant toute la période d'observation.

Graphique n° 4 : Taux de satisfaction en Occitanie et pour la France métropolitaine

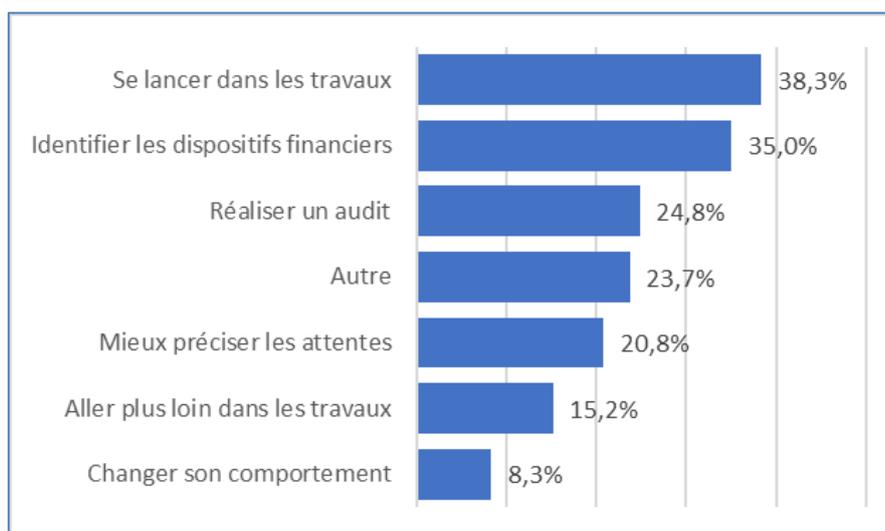


Source : CRC Occitanie d'après ADEME. Le taux de satisfaction cumule les 3 et 4 étoiles

Un an après leur premier acte SARE réalisé, une deuxième enquête²⁷ est conduite par l'ADEME auprès des usagers, sur le passage à l'acte. Concernant l'impact du conseil apporté par les guichets, les répondants évoquent, en premier lieu, le lancement dans des travaux, l'identification des dispositifs financiers et la réalisation d'un audit.

²⁶ L'appréciation des usagers varie de 0 étoile (niveau le moins élevé de satisfaction) à 4 étoiles (niveau le plus élevé).

²⁷ Le taux de réponse relativement faible (6,1%) donne néanmoins une indication sur les suites apportées par les ménages.

Graphique n° 5 : Impact du conseil du guichet (3 937 réponses)

Source : Enquête passage à l'acte de l'ADEME

1.1.2. Les guichets, une porte d'entrée parmi d'autres pour la démarche de rénovation énergétique

1.1.2.1. L'accueil de 117 000 ménages par les guichets Rénov'Occitanie

Entre le 1^{er} janvier 2021 et le 30 septembre 2023, les guichets ont procuré 121 000 informations (actes A1) et 50 850 conseils personnalisés (actes A2). Les objectifs de la convention SARE, signée par la Région le 19 janvier 2021, ont été atteints à hauteur d'environ 90 %²⁸.

L'exploitation des bases de données du programme SARE pour l'Occitanie a permis à la chambre de ramener le nombre d'actes au nombre de ménages. C'est ainsi que 117 000 usagers, soit 3 550 par mois, ont effectué un acte A1 ou A2 entre 2021 et 2023.

À titre de comparaison, les EIE ont accueilli en moyenne 1 760 ménages par mois entre 2016 et 2020²⁹.

Au-delà de leur mission d'information et de conseil, les guichets ont pu également être amenés à accompagner les ménages qui ont fait l'objet d'une entreprise frauduleuse ou à les aider dans le montage de dossiers de certaines aides. En outre, afin d'améliorer la prise en charge des audits et des travaux, certains guichets ont effectué un travail d'animation et de sensibilisation envers les artisans de leur territoire.

1.1.2.2. Une propension à solliciter un guichet très variable selon les territoires

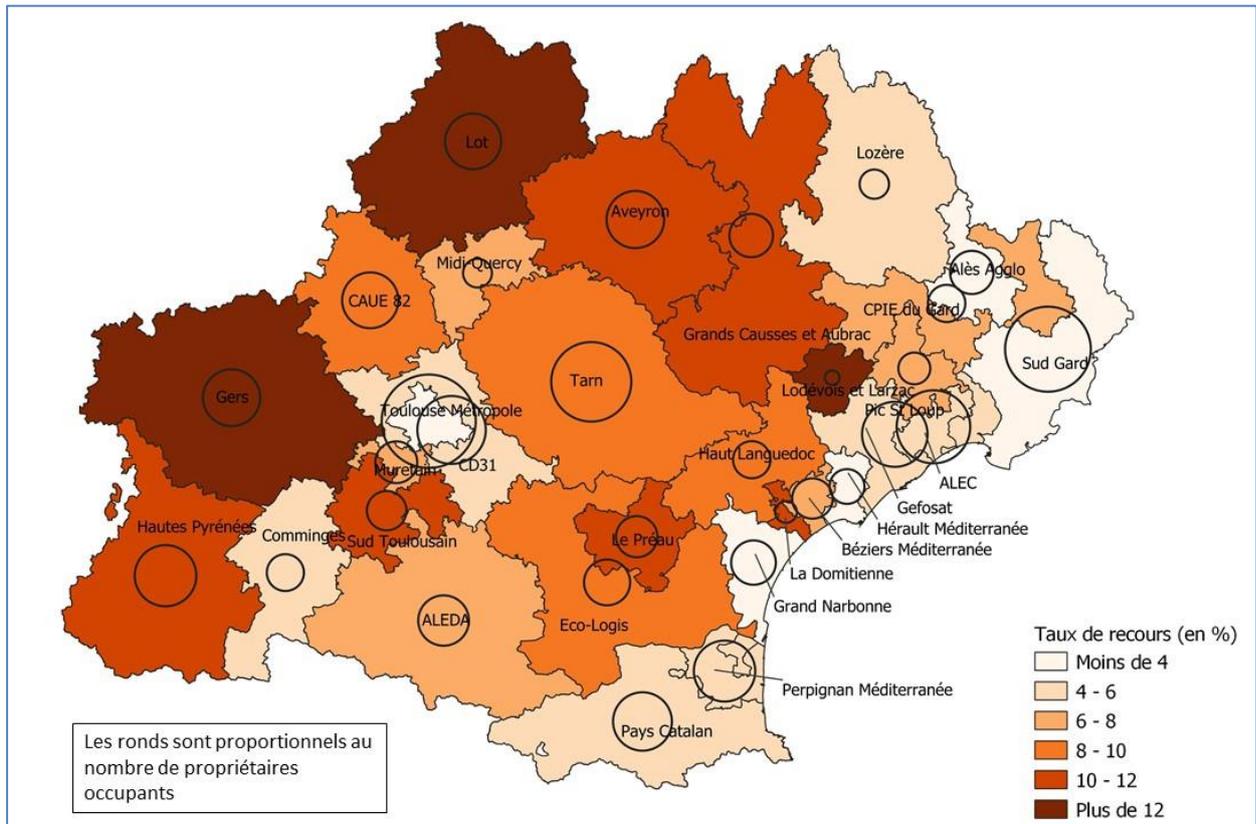
Afin d'évaluer leur mission d'accueil et d'information, la chambre a calculé le taux de recours des ménages aux guichets. Ce dernier mesure la proportion de propriétaires occupants qui s'adressent à un guichet pour une information (acte A1) ou un conseil personnalisé (acte A2).

D'une moyenne de 7,1 % sur l'ensemble de la région, les taux de recours diffèrent fortement selon les guichets : ils varient ainsi de 2,5 % à 16,6 % selon les territoires.

²⁸ La convention SARE du 19 janvier 2021 prévoyait un objectif total de 208 530 actes A1 et A2 pour la période 2021-2023.

²⁹ Source : ADEME.

Carte n° 4 : Taux de recours par zone de chalandise des guichets



Source : CRC Occitanie d'après SARéno et Insee

Ce taux de recours observé pour chacun des guichets est fortement lié aux caractéristiques socio-économiques des ménages et du parc de logement.

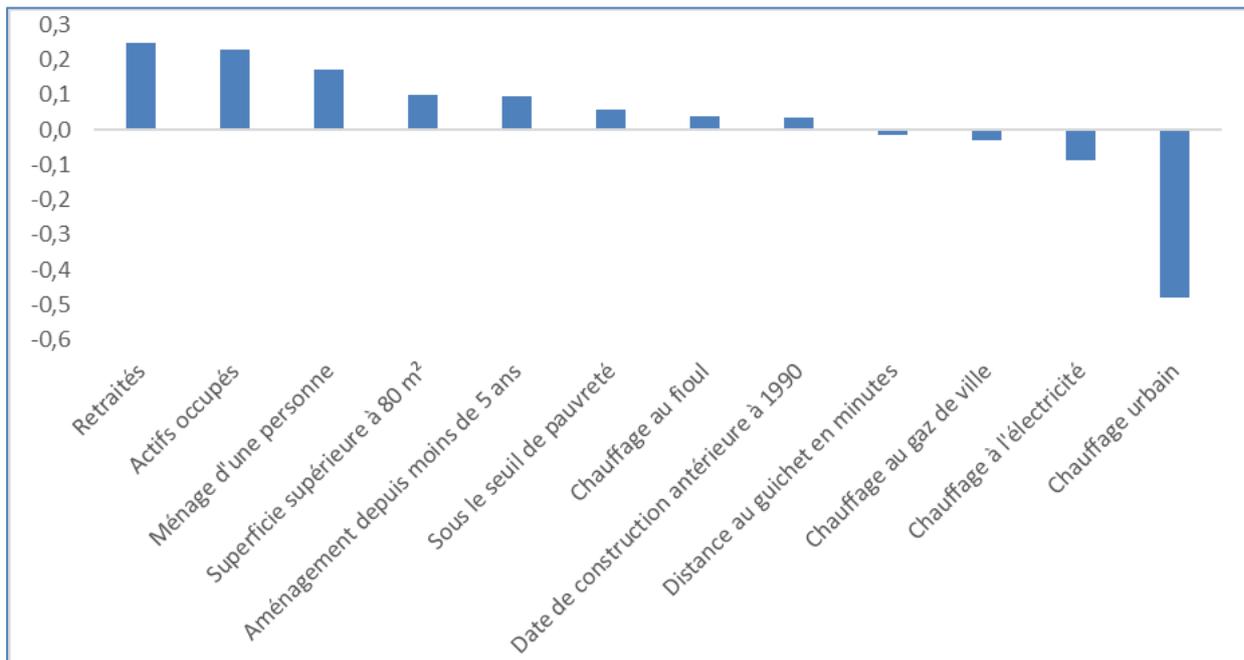
Une modélisation³⁰, basée sur des données communales, fait ainsi apparaître douze facteurs ayant un effet sur le taux de recours.

Le fait d'être retraité ou actif occupé, de vivre seul, d'avoir un logement de plus de 80 m², d'avoir aménagé depuis peu de temps, d'avoir de faibles ressources, d'être chauffé au fioul et d'habiter dans une maison ancienne sont des facteurs incitatifs de recours aux guichets pour obtenir une information ou un conseil en matière de rénovation énergétique.

À l'inverse, être éloigné du guichet et bénéficier d'un chauffage urbain ou à l'électricité sont des facteurs qui incitent moins à solliciter un guichet.

³⁰ cf. cahier méthodologique en annexe.

Graphique n° 6 : Sensibilité du taux de recours aux variations des facteurs socio-économiques



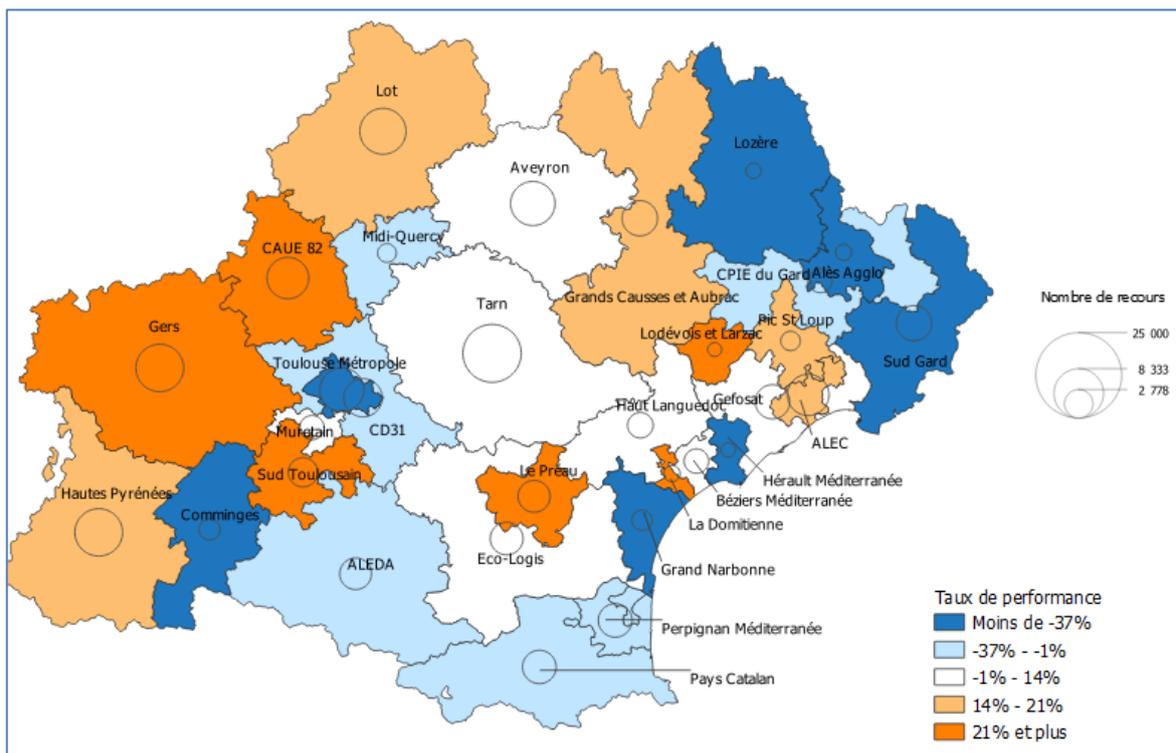
Source : CRC Occitanie

Lecture : Selon la modélisation, si la part des retraités augmentait de 1 % alors le taux de recours gagnerait de 0,25 points.

Cette modélisation 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 à chaque guichet en matière de conseil/information, c'est-à-dire sa capacité à capter la clientèle potentielle.

Carte n° 5 : Des « performances » inégales pour l'activité de conseil

(taux observé – taux estimé) /taux observé par zone de chalandise des guichets



Source : CRC Occitanie à partir de la modélisation du taux de recours

1.1.2.3. Un recours aux guichets Rénov'Occitanie non systématique

La terminologie employée par le programme SARE comme par la Région renvoie régulièrement à celle de « guichets uniques ». De manière générale, les guichets de la rénovation énergétique déployés et financés dans le cadre du programme SARE ne constituent pas les seuls lieux d'accueil et d'information des ménages. Dès lors, les guichets Rénov'Occitanie ont coexisté avec les opérateurs de l'Anah dans le cadre des opérations programmées³¹ liées à l'amélioration de l'habitat.

Bien que distincts, l'accueil et les parcours proposés par l'AREC et par l'Anah se sont avérés complémentaires, en particulier au profit des ménages à revenus modestes et très modestes³². Ceux-ci ont pu bénéficier, notamment, du dispositif de caisse d'avance proposé dans le cadre de Rénov'Occitanie, tout en étant pris en charge par les opérateurs de l'Anah.

Des maisons de l'habitat ont permis d'assurer un accueil mutualisé entre services de l'Anah et Rénov'Occitanie. C'est le cas, notamment, des guichets des agglomérations de Narbonne, Béziers ou encore Alès.

20 % des ménages ayant perçu l'aide MaPrimeRénov ou MaPrimeRénov'Sérenité ont eu également recours à un guichet Rénov'Occitanie³³ (Cf partie 2.1.1.3, figure n° 9 sur le parcours des ménages). Une partie des ménages effectuent, en effet, leur demande d'aide au niveau du dispositif national directement, sur le site maprimerenov.gouv.fr, sans avoir recours à un guichet ou à un opérateur. Il n'existe pas de statistiques connues à ce jour en la matière.

En conclusion, le guichet Rénov'Occitanie, qui se voulait unique, n'a pas constitué dans les faits une porte d'entrée systématique ou un point de passage obligé pour bénéficier des dispositifs existants.

Aussi, la coexistence de parcours différenciés, relevant de l'Anah et des guichets uniques du programme SARE, rend plus difficilement lisible le parcours de rénovation pour les ménages. Selon l'ADEME, la mise en place au 1^{er} janvier 2025 d'un Service Public de la Rénovation Énergétique unifié, piloté par l'Anah, et intégrant l'ensemble des parcours, devrait simplifier la lisibilité des démarches.

1.2. Des disparités dans l'organisation des guichets et dans la prise en charge des ménages

1.2.1. Une structuration diversifiée des guichets

Si la Région a eu la volonté d'apporter un service unique et homogène sur l'ensemble du territoire, elle a en revanche fait le choix de laisser une liberté d'organisation aux territoires, afin de prendre en compte les spécificités locales et la présence de structures d'information déjà existantes.

³¹ Opérations programmées pour l'amélioration de l'habitat (OPAH-RU), programmes d'intérêt général (PIG), plans de sauvegarde de copropriétés en difficultés.

³² D'après le barème de l'Anah et pour les habitants hors région parisienne, les ménages à revenus modestes ont un revenu fiscal de référence inférieur à 19 565 euros pour une personne seule ou 46 015 euros pour une famille de 5 personnes.

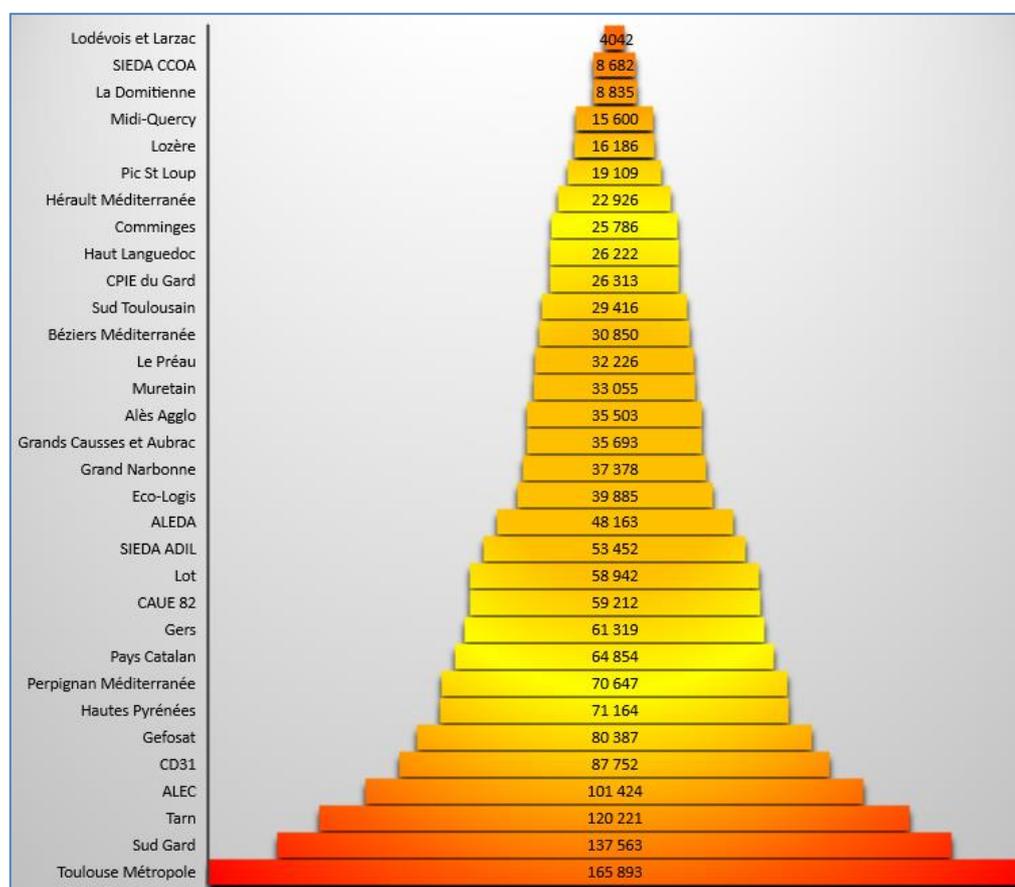
³³ Sur les 117 000 ménages ayant eu recours à un guichet Rénov'Occitanie, 28 600 ont bénéficié de l'aide MPR ou MPRS. En parallèle, près de 115 000 ménages ont perçu MPR ou MPRS sans recourir à un guichet Rénov'Occitanie - source : CRC Occitanie à partir de l'appariement des bases de données Anah et SARénov.

Sur les 31 guichets, 24 étaient préalablement structures porteuses d’Espaces Info Energie (EIE) ou de plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE). Sept autres ont été créés spécifiquement dans le cadre de l’AMI du programme SARE, et sont portés par quatre EPCI et trois départements. Ces collectivités, pilotes d’opération programmées de type PIG et OPAH-RU, étaient préalablement familiarisées avec les problématiques de lutte contre l’habitat indigne ou plus directement de rénovation énergétique des logements.

Les structures porteuses sont variées : treize EPCI, sept départements, sept associations, quatre pôles d’équilibre territorial et rural (PETR).

Il en résulte une assez large hétérogénéité qui s’exprime aussi dans le périmètre des guichets uniques. Le territoire régional compte ainsi un à huit guichets selon les départements.

Graphique n° 7 : Nombre de propriétaires occupants par guichet



Source : CRC Occitanie d’après Insee

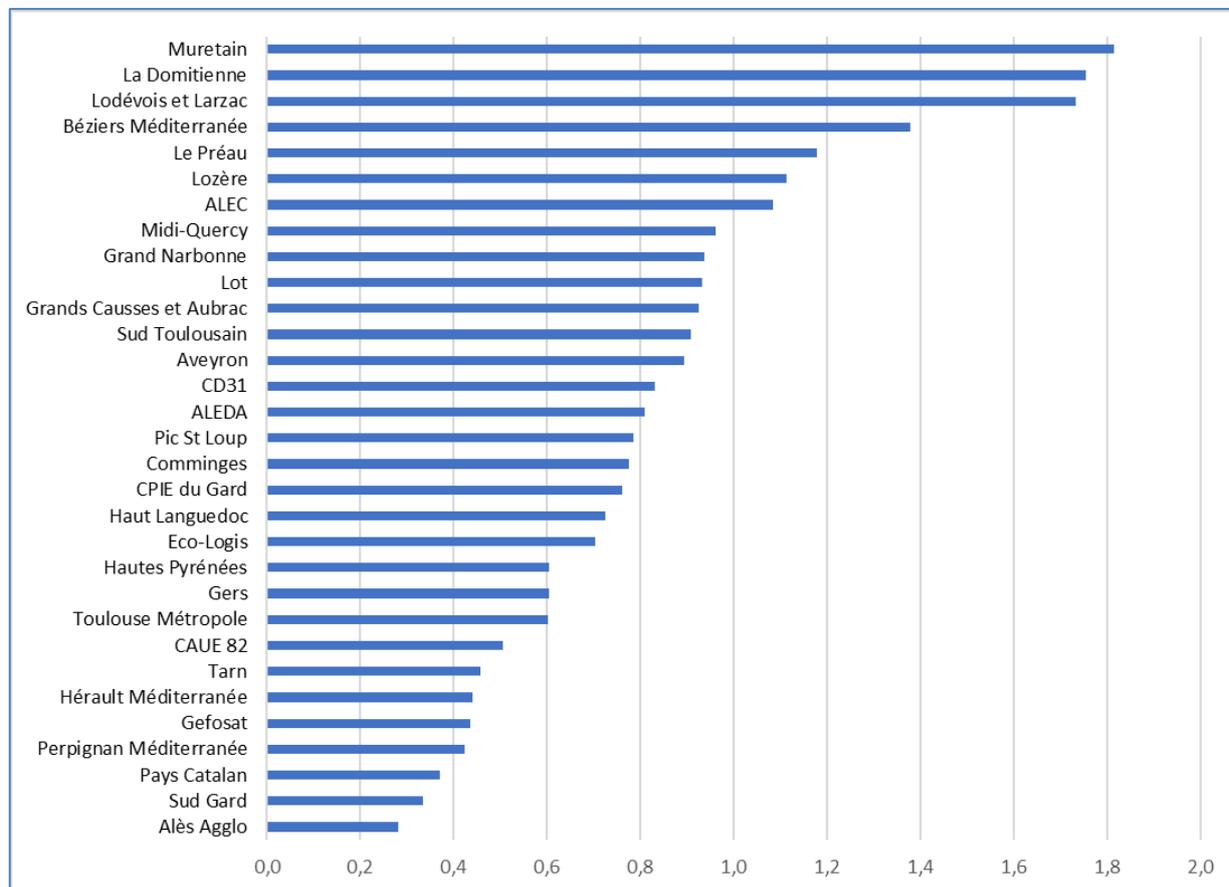
1.2.2. Des disparités dans la prise en charge des ménages par les guichets

1.2.2.1. Une accessibilité des ménages aux guichets très variable

Les moyens humains dédiés aux guichets et les choix retenus dans l’organisation de l’accueil des ménages sont très hétérogènes. Ils entraînent des conditions d’accueil disparates d’un guichet à l’autre.

Les guichets Rénov'Occitanie sont constitués d'équipes plus ou moins étoffées. Ramenés au nombre de propriétaires occupants, les effectifs moyens sont de 0,86 ETP pour 10 000 ménages, avec une étendue allant de 0,3 à 1,8 ETP.

Graphique n° 8 : Nombre d'ETP pour 10 000 propriétaires occupants



Source : CRC, d'après les réponses au questionnaire guichets. et données Insee.

L'amplitude des plages d'accueil téléphonique varie de 10 heures à 37,5 heures par semaine. Un tiers des guichets est joignable toute la semaine, les autres sont accessibles en moyenne 22 heures par semaine.

Le volume des sollicitations téléphoniques est par ailleurs très différent d'un guichet à l'autre. Seuls 10 guichets, dont quatre départements, sont dotés d'un standard téléphonique et connaissent le nombre d'appels inaboutis. De l'ordre de 4 500 par an en moyenne, ce volume représente entre 49 % et 139 % des actes traités par ces guichets en 3 ans.

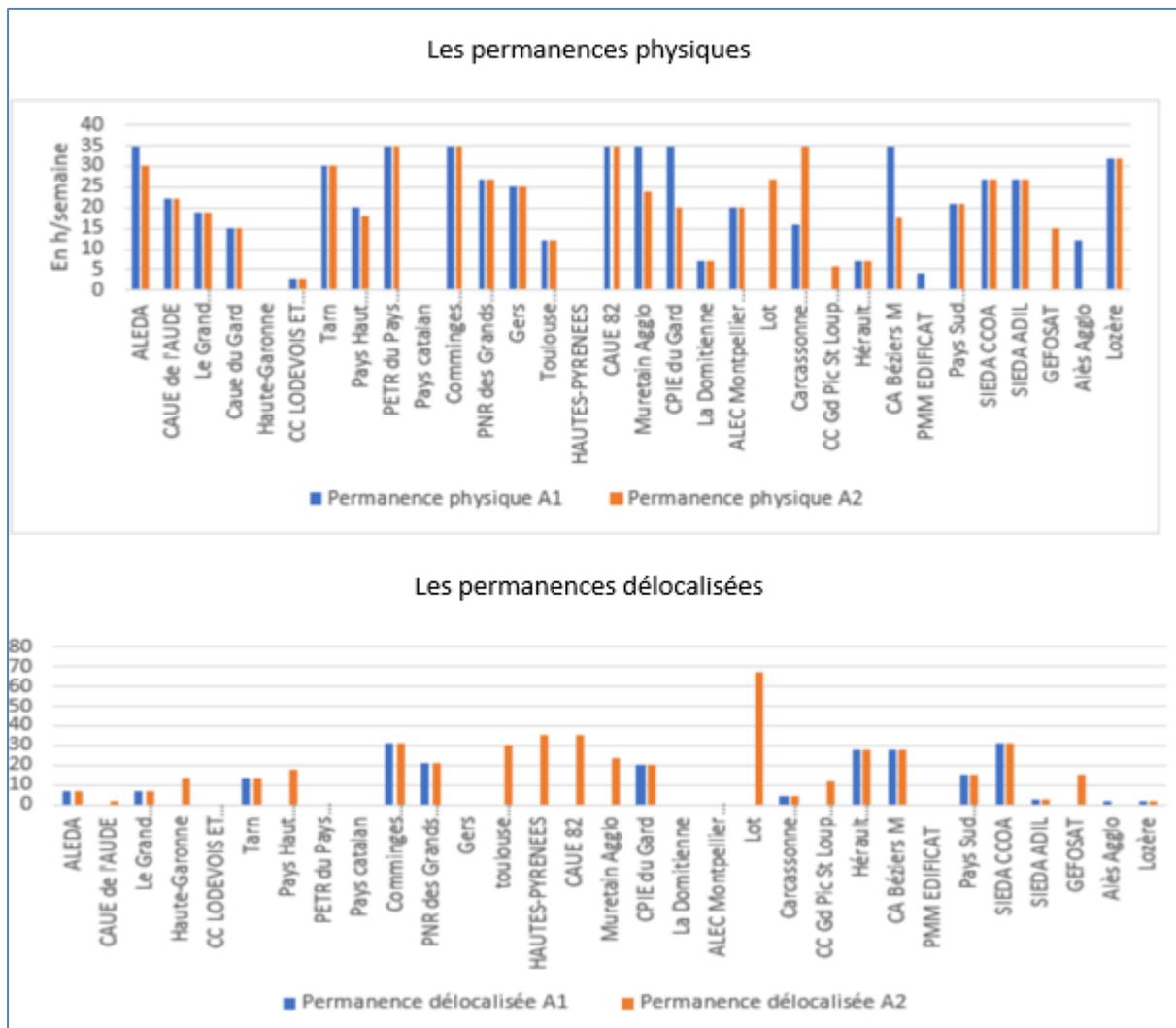
Aussi, les guichets amélioreraient leur capacité à répondre aux besoins en se dotant d'un standard leur permettant de rappeler les ménages, voire d'ajuster leurs modalités d'accueil en fonction de cet indicateur.

L'accueil physique organisé par les guichets est également très hétérogène. Six guichets n'assurent aucun accueil physique en premier contact, réalisant les actes A1 uniquement par téléphone. Parallèlement, 8 guichets sont ouverts toute la semaine et reçoivent physiquement tant pour les actes A1 que les actes A2.

Les guichets ont pour la plupart mis en place des permanences délocalisées, à hauteur de 81 % pour les actes A2, dans le but de renforcer la proximité avec l'utilisateur et de faciliter les rendez-vous de conseils personnalisés. Leurs modalités sont néanmoins très hétérogènes d'un

guichet à l'autre. Elles peuvent être ponctuelles ou régulières, ouvertes ou sur rendez-vous préalables. Le nombre de permanences par mois ou le nombre d'heures hebdomadaires que les guichets y consacrent varient fortement.

Graphique n° 9 : L'accueil physique selon les guichets



Source : CRC Occitanie, d'après les réponses au questionnaire guichets.

L'accès aux guichets pour une information ou un conseil se fait tantôt sur rendez-vous obligatoire, tantôt de manière libre. Pour les informations de premier niveau, 26 guichets accueillent sans prise de rendez-vous. Inversement, 20 guichets reçoivent en entretien personnalisé uniquement sur rendez-vous. Le formulaire de prise de rendez-vous, disponible sur les sites internet des guichets et à compléter en ligne, n'est utilisé que par un tiers des guichets.

Interrogés sur leurs délais de prise de rendez-vous en A2, les guichets ont apporté des réponses très variables d'un territoire à l'autre. Compris entre trois semaines et deux jours, ces délais se réduisent au fil des exercices : 11 guichets indiquaient des délais de 3 semaines ou plus en 2021 contre seulement deux en 2023. D'un point de vue global, les délais moyens diminuent et passent de 12 jours en 2021 à 8 jours en 2023.

1.2.2.2. Une prise en compte différenciée de la fracture numérique

Les conseillers Rénov' Occitanie ont indiqué accueillir, dans des proportions très variables, des ménages en difficulté sur le plan numérique pour élaborer leur demande d'aide. Les raisons évoquées sont généralement un équipement informatique insuffisant, l'absence d'adresse courriel personnelle ou des difficultés d'utilisation. Il touche, particulièrement, les personnes âgées ou sans diplôme. Selon les territoires et les caractéristiques des populations, les guichets accueillent des ménages aux difficultés et aux besoins différents.

Encadré n° 6 : La fracture numérique

Le phénomène de fracture numérique désigne les inégalités tant dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication, que dans leur utilisation. Chaque année le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC) dresse un état des lieux du numérique en France. Les chiffres 2022 révèlent, d'une part, l'existence d'une partie de la population sans accès à internet (8 %) et d'autre part, la persistance de difficultés, ressenties par la moitié des Français, pour effectuer des démarches en ligne. Dans ce dernier cas, les personnes interrogées indiquent préférer un accompagnement humain, leur apprenant à réaliser la démarche eux-mêmes, en raison notamment du caractère sensible des données personnelles utilisées.

L'accompagnement de ces ménages par les conseillers Rénov'Occitanie est là encore très hétérogène. Trois quarts des guichets indiquent avoir mis en œuvre une prise en charge particulière de la fracture numérique. Il s'agit essentiellement de partenariats avec les Maisons France Services (MFS). Ces partenariats diffèrent dans leur conception : certains conseillers remplissent les demandes MPR et CEE à la place des ménages et n'orientent vers les MFS que les ménages sans adresse mail, quand d'autres les orientent directement en raison du caractère personnel des données traitées. Deux guichets disposent d'un agent dédié, un conseiller numérique, attaché le plus souvent à la collectivité porteuse du guichet.

En novembre 2023, un partenariat national a été engagé entre l'Anah et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), visant à formaliser l'appui des MFS auprès des guichets France Rénov', pour soutenir les particuliers dans leurs demandes d'aides à la rénovation énergétique. Ce partenariat, actif depuis le 1^{er} janvier 2024, devrait concourir à uniformiser l'action des guichets sur ce type d'accompagnement.

1.2.2.3. L'existence d'aides financières complémentaires selon les territoires

L'offre de service proposée aux ménages occitans diffère également en matière d'aides financières infrarégionales pour les audits et les travaux de rénovation. Treize guichets indiquent que des collectivités locales de leur territoire proposent des aides complémentaires au dispositif régional (aides aux travaux, primes au bio sourcé, audit gratuit).

Concernant la réalisation des audits, les décisions prises à un niveau local viennent ainsi compléter, voire modifier, l'architecture régionale. Si la Région a fixé le coût restant à la charge des ménages pour un audit à 90 €, ce coût est complété à hauteur de la totalité par Montpellier Métropole, la communauté de communes Terres de Camargue et le Département de la Haute Garonne et à hauteur de 45 € par Carcassonne Agglomération. En outre, quatre guichets ont fait le choix d'assurer directement les audits en régie, et en prennent donc en charge le coût. Le PNR des

Grands Causses et de l'Aubrac propose, quant à lui, la prise en charge de la totalité de l'audit et de l'accompagnement aux travaux.

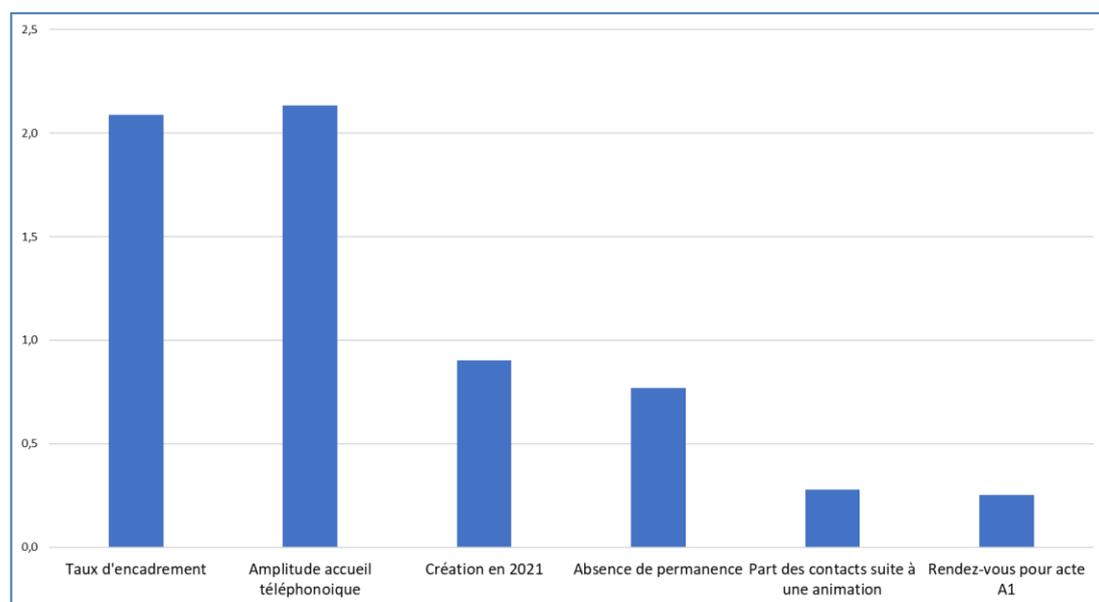
Le reste à charge pour la réalisation peut ainsi différer à l'intérieur d'un même département. À titre d'exemple, sur le territoire de la Haute-Garonne, un même contribuable départemental bénéficiera, selon le guichet dont il relève, d'un audit gratuit financé par le Département, d'un audit gratuit financé par l'agglomération du Muretain, ou bien paiera son audit 90 €.

1.2.2.4. Un taux de recours aux guichets très variable

Indépendamment des modalités d'organisation différentes des guichets, leur activité en matière d'information et de conseil est très variable, compte-tenu des caractéristiques socio-économiques des communes composant leurs zones de chalandises (cf. §1.1.2.2).

Des variables endogènes (durée médiane des actes, motif de contact, statut juridique des guichets, etc.) peuvent également influencer. C'est ainsi qu'une nouvelle modélisation a permis de déterminer que six d'entre elles présentent un effet statistiquement significatif sur le taux de recours. En particulier, l'amplitude de l'accueil téléphonique et les moyens en personnel alloués au guichet ont une incidence positive.

Graphique n° 10 : Sensibilité du taux de recours aux variations du mode d'organisation



Source : CRC Occitanie à partir de la modélisation du taux de recours

Lecture : Selon la modélisation, si le nombre d'ETP consacré au guichet (taux d'encadrement) augmentait de 1 pour 100 000 propriétaires occupants, alors le taux de recours gagnerait 2,1 points

Ces résultats soulignent le fait que les ménages propriétaires d'un logement, concernés par une rénovation énergétique, ne sollicitent pas forcément les guichets, avec la même intensité, dans tous les territoires. Les guichets présentant une activité de conseil moins forte qu'attendu pourraient aller à la rencontre des ménages plutôt que d'attendre leur visite.

Si le dispositif actuel d'information par les guichets était maintenu, une identification des communes concentrant une forte proportion de logements les plus concernés, en fonction de leur date de construction, éventuellement de diagnostics thermiques, de leur surface, de leur mode de chauffage, etc., serait nécessaire. À l'instar des travaux menés pour cette évaluation, ces diagnostics pourraient s'opérer par la mobilisation des bases de données existantes sur les

logements et les caractéristiques socio-économiques de leurs habitants (statut d'occupation, composition familiale, niveau de vie...).

Les guichets pourraient également s'appuyer sur les services « habitat » des communes, EPCI et départements de leur périmètre ou sur d'autres acteurs comme les notaires, les travailleurs sociaux ou les agences immobilières.

1.2.3. La double mission, conseiller le plus grand nombre de ménages et orienter vers l'audit, non assurée par tous les guichets

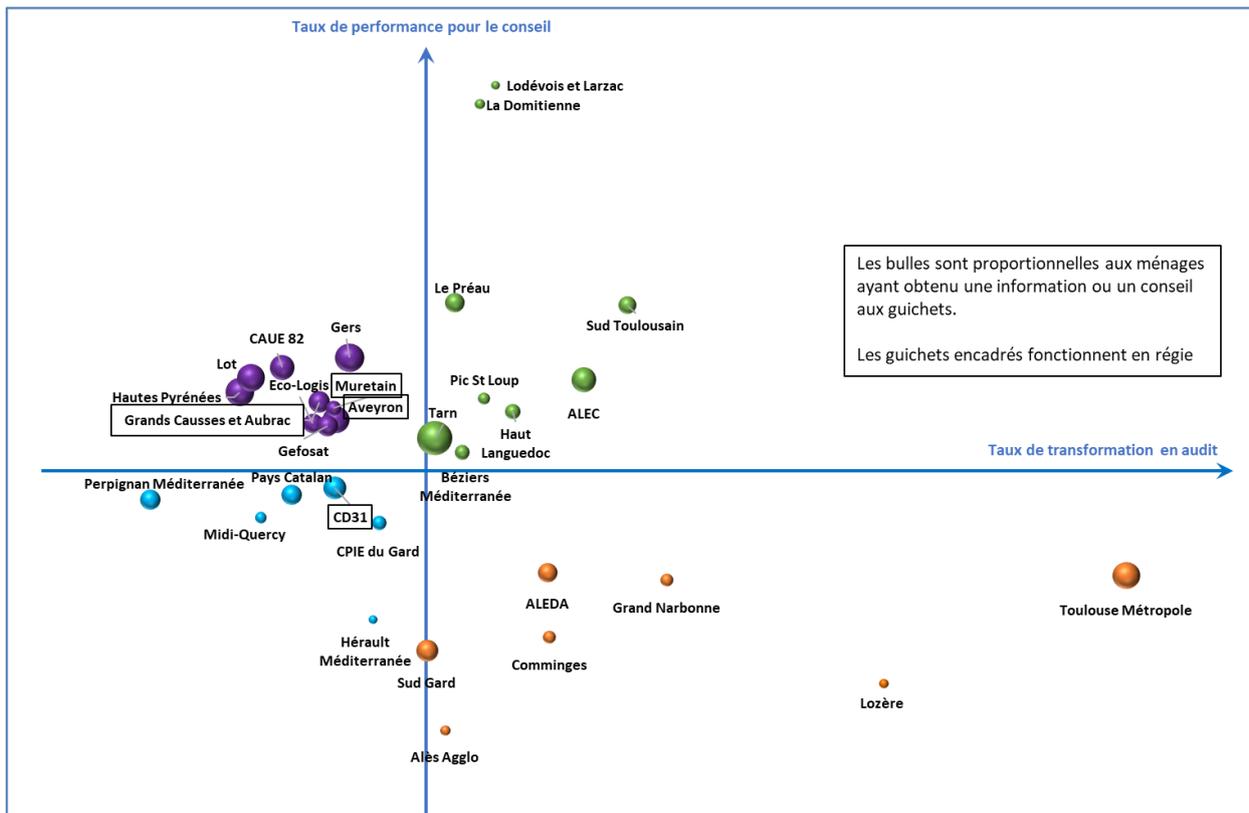
Les guichets ont pour première mission, en tant qu'opérateurs du service public d'accueil et d'information, de conseiller les ménages sur la rénovation énergétique. Mais la Région et l'AREC leur ont également demandé de les inciter à réaliser un audit afin d'intégrer le parcours Rénov'Occitanie.

Les travaux conduits par la chambre ont permis de constater que ces deux missions sont assurées différemment par les guichets.

Parmi les 117 000 ménages qui ont obtenu une information ou un conseil auprès des guichets, 7,7 % ont réalisé un audit dans le cadre du parcours Rénov'Occitanie et 3,7 % dans le cadre d'une orientation vers MPRS pour les ménages modestes. Au final, le taux de transformation du conseil à l'audit atteint 11,4 % des ménages, avec cependant de fortes variabilités, de 3 % à 32 % selon les guichets. Les quatre guichets qui réalisent eux-mêmes les audits ont un taux de transformation moins élevé que les autres guichets.

Le croisement des deux activités dévolues aux guichets, à savoir conseiller les ménages (mesuré ici par le taux de « performance ») et les orienter vers les audits (taux de transformation en audit) souligne qu'ils n'effectuent pas ces missions de la même manière.

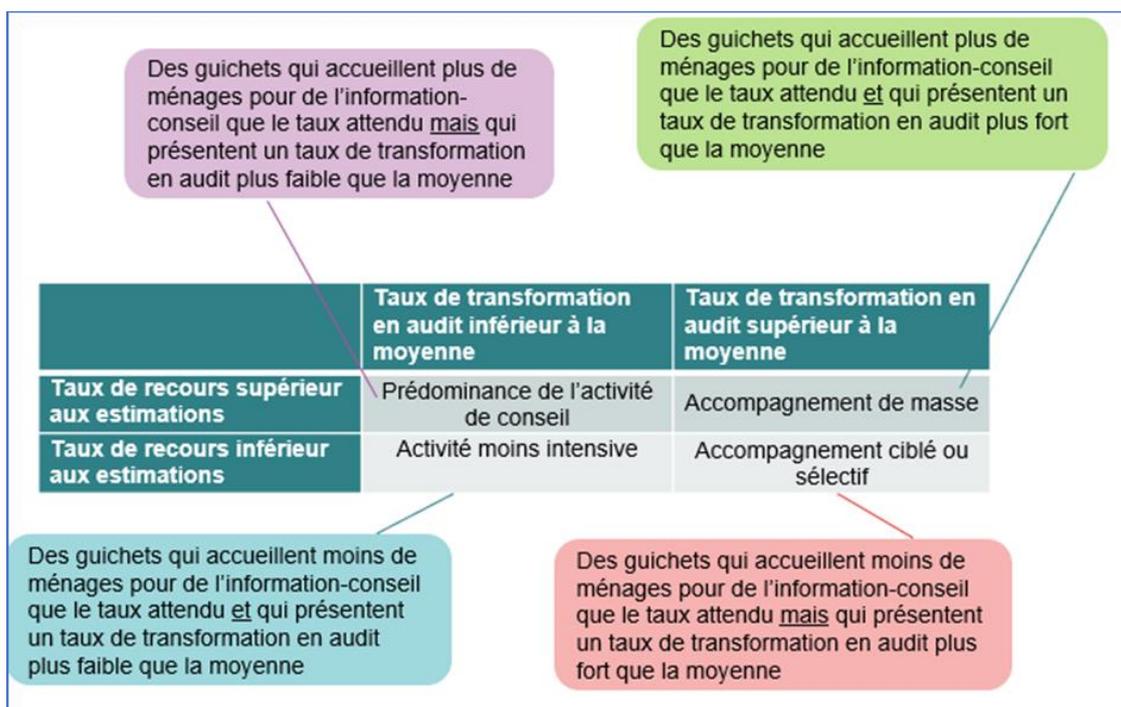
Graphique n° 11 : La classification des guichets



Source : CRC Occitanie d'après SARénoV et ERPRO

Quatre profils de guichets se dégagent allant de la prédominance de l'activité de conseil (taux de « performance » important mais faible taux de transformation en audit) à l'accompagnement de masse (importance simultanée des taux de « performance » et de transformation en audit).

Figure n° 7 : Les quatre profils des guichets



Source : CRC Occitanie à partir de la modélisation du taux de recours et le taux de transformation du conseil en audit

Tableau n° 3 : Taux de recours et taux de transformation selon la classification des guichets

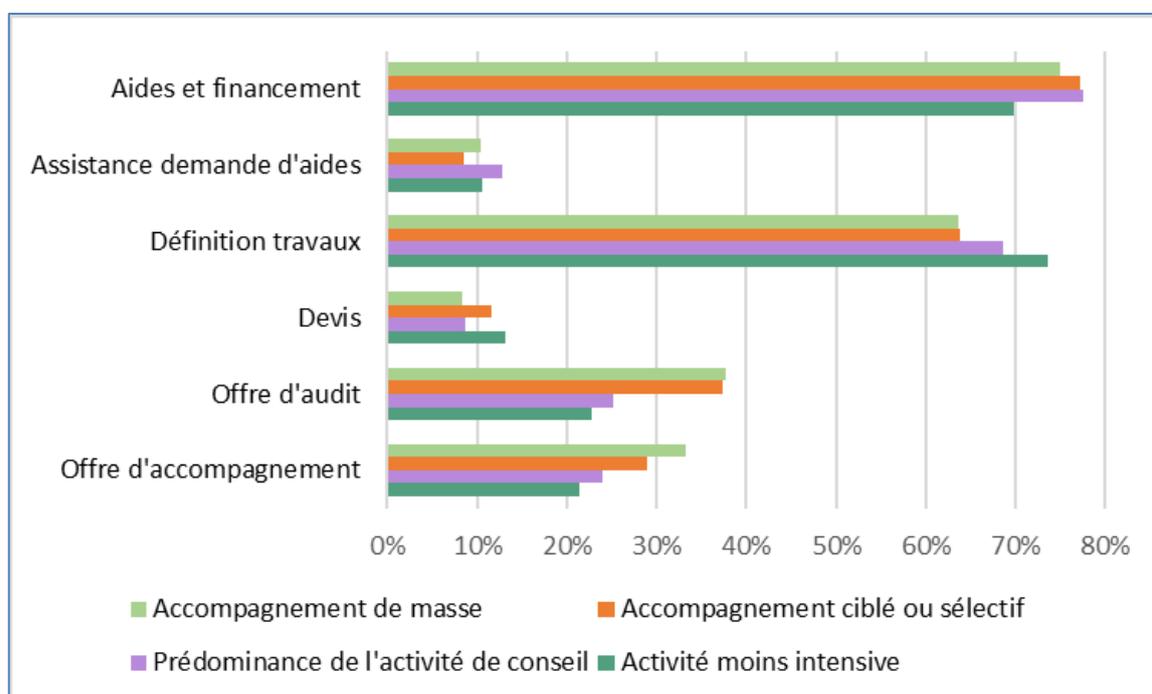
Indicateur	Typologie des guichets				
	Activité moins intensive	Prédominance de l'activité de conseil	Accompagnement ciblé ou sélectif	Accompagnement de masse	Ensemble
Nombre de guichets	6	9	7	9	31
Part des propriétaires occupants	18,0%	31,0%	29,0%	23,0%	100,0%
Taux de recours constaté	5,8%	9,8%	4,2%	8,4%	7,1%
Taux de recours attendu	6,1%	8,2%	6,0%	7,9%	7,1%
Taux de transformation en audits MPRS	2,3%	3,7%	3,8%	4,3%	3,7%
Taux de transformation en audits R.O.	4,8%	3,9%	16,9%	9,0%	7,7%
Taux de transformation global en audits	7,1%	7,6%	20,7%	13,3%	11,4%

Source : CRC Occitanie d'après SARénoV, ERPRO et les bases de données de l'Anah

La réalisation hétérogène de ces deux missions par les guichets s'explique par plusieurs facteurs. Certains sont exogènes aux guichets, comme les profils des ménages (une plus forte proportion de ménages à revenus modestes relevant de l'Anah impacte le taux de transformation en audit). D'autres sont liés aux priorités d'action que chaque guichet a pu établir, en fonction des orientations des structures qui les portent.

Aussi, les taux de transformation du conseil en audit peuvent différer en raison des points abordés par les conseillers lors des entretiens : d'après les résultats de l'enquête³⁴ menée par l'ADEME à l'issue de l'entretien avec le conseiller France RénoV', la présentation de l'offre d'audit est plus fréquemment abordée lors d'un entretien auprès des guichets typés « Accompagnement » alors que les guichets qui présentent une activité « moins intensive » évoquent plus souvent la définition des travaux et moins les moyens pour les réaliser.

Graphique n° 12 : Points abordés lors des entretiens avec les guichets



Source : CRC Occitanie d'après l'enquête de satisfaction de l'ADEME

³⁴ Enquête de satisfaction issue du tableau de bord SARE (ADEME), données arrêtées au 31/12/2023 – sur la base de 6 642 réponses.

1.2.4. Un coût des actes réalisés par les guichets en conséquence variable

D'après les éléments transmis par les services financiers de la Région en octobre 2023, 4,6 M€ ont été reversés aux guichets entre 2021 et 2023 pour la réalisation de leur programme d'actions annuel (148 868 actes A1/A2 pris en compte à cette date) sur un total de dépenses globales liquidées dans le cadre du programme SARE de 14,1 M€. Ainsi, les dépenses des guichets représentent 33 % des dépenses du programme SARE en Occitanie.

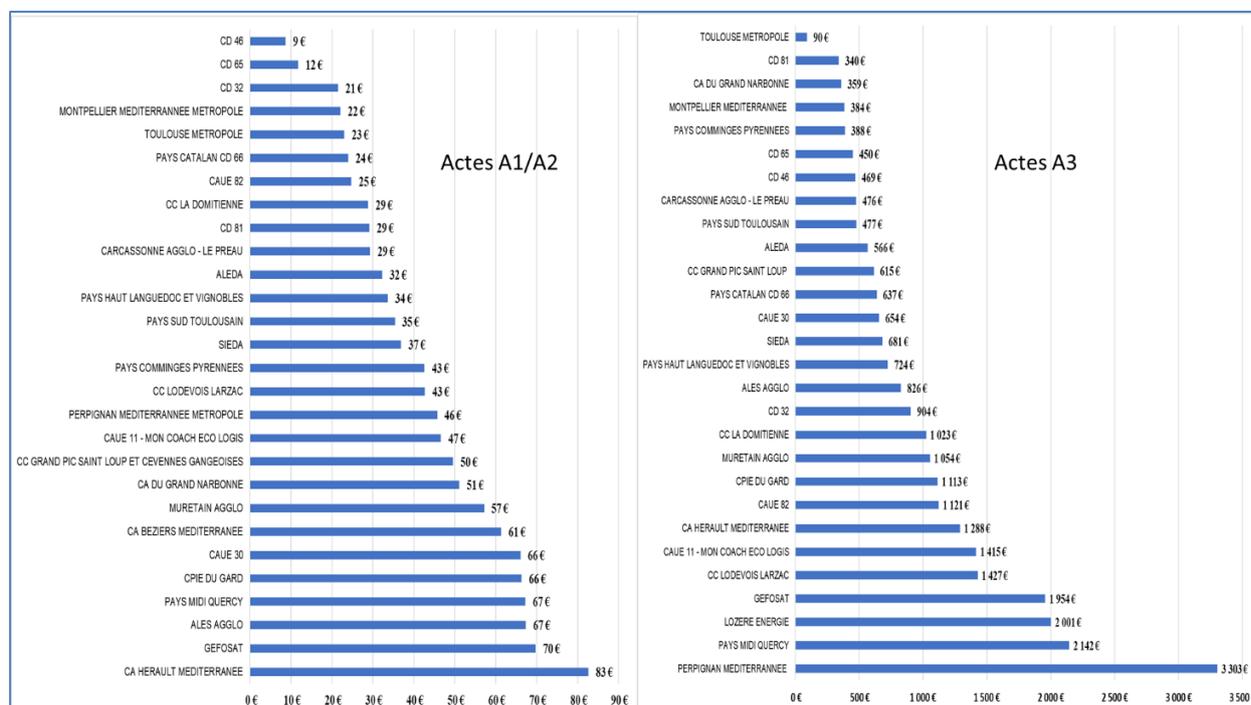
La chambre a ramené ces montants financiers à l'activité des guichets, afin d'établir l'effet levier des subventions qui leur étaient versées. Il en résulte une très forte disparité.

Encadré n° 7 : Modalités de calcul des coûts pour les actes A1/A2 et pour les actes A3

Afin de déterminer un coût financier pour chaque guichet dans la réalisation des actes A1/A2 et dans leur capacité d'accompagner les ménages vers l'audit (acte A3), la subvention versée à chaque guichet dans le cadre du programme SARE a été rapportée, dans un premier temps, au nombre d'actes A1/A2 enregistré pour chacun entre janvier 2021 et octobre 2023, puis dans un second temps aux actes A3 rattachés au guichet.

Le coût relatif aux actes A3 est un coût théorique dans la mesure où il ne représente pas le coût réel engagé par les opérateurs de l'AREC pour réaliser un audit. Il permet de rapporter le montant des subventions allouées à chaque guichet au nombre d'audits réalisés grâce aux conseils prodigués.

Graphique n° 13 : Coût unitaire pour les actes A1/A2 et coût théorique pour les actes A3



Source : CRC, à partir des données financières de la Région

Ainsi en moyenne, s'agissant des actes A1/A2, les guichets ont perçu un montant de 54 € par acte. Cependant, cette moyenne masque une réalité très hétérogène d'un guichet à l'autre. Le

coût d'un acte A1-A2 en Lozère a représenté 379 €³⁵, alors que, dans le Lot, le même acte a eu un coût de 9 €. En dehors de la Lozère, le coût d'un acte A1-A2 a varié de 9 € à 83 €.

De la même manière, le coût théorique des actes A3 varie fortement selon les guichets, passant de 3 303 € au sein du guichet de Perpignan Méditerranée à 90 € au sein du guichet de Toulouse Métropole.

CONCLUSION INTERMÉDIAIRE

Par la mise en place du service public intégré de la rénovation énergétique, la Région Occitanie a souhaité assurer une couverture du territoire régional et déployer une offre de service homogène. Elle a rempli ces deux objectifs en favorisant la mise en place de services d'accueil et de conseil des ménages, s'appuyant en grande partie sur le réseau existant, et en proposant un parcours unique (missions communes définies, marque identifiée).

Porteur associé unique du programme SARE, la Région a développé une politique volontariste, en soutien des guichets Rénov'Occitanie (animation du réseau, proposition de formations). S'impliquant financièrement au-delà des exigences du programme, elle a proposé des modalités de financement des guichets visant à favoriser leur développement et leur montée en compétences. Globalement, le dispositif régional répond aux besoins des ménages, qui ont considéré l'accueil des guichets comme de qualité.

Néanmoins, en dépit de leur dénomination de guichets uniques, ces derniers ne constituent pas la porte d'entrée unique pour l'ensemble des ménages. 20 % d'entre eux ayant perçu les aides nationales MaPrimeRénov ou MaPrimeRénov'Sérénité ont également eu recours à un guichet Rénov'Occitanie. Les guichets présentant une activité de conseil moins forte qu'attendue auraient intérêt à aller à la rencontre des ménages plutôt que d'attendre leur visite. L'Anah a indiqué, dans sa réponse, que le premier volet du pacte territorial futur engagerait les collectivités porteuses d'un Espace Conseil France Rénov' à développer des politiques « d'aller vers »³⁶ les ménages et les publics prioritaires.

Par ailleurs, des disparités persistent dans la prise en charge des ménages selon les territoires. Parmi les facteurs qui expliquent cette situation, outre l'implication variable des différents guichets dans la réorientation vers l'audit, figurent la variété des structures qui organisent et gèrent les guichets ainsi que l'intervention différenciée de politiques locales qui attribuent des aides financières complémentaires. La question de la prise en charge de la fracture numérique ne devrait plus être sujet de disparités avec la mise en place du partenariat avec les Maisons France Service depuis le 1^{er} janvier 2024.

³⁵ Un défaut de comptabilisation des actes sur le guichet de la Lozère explique en partie le coût par acte très élevé par rapport aux autres guichets. Ce guichet a connu des difficultés importantes et l'association ALEC Lozère Énergies qui le portait a été dissoute fin 2023. Le guichet a été repris par le département de la Lozère à compter du 1^{er} janvier 2024.

³⁶ Le principe des politiques « d'aller vers » est de proposer une aide ou un accompagnement aux personnes ou usagers d'un service public en fonction de leur situation, sans nécessairement attendre que ceux-ci aient formellement exprimé une demande d'intervention.

2. LE DISPOSITIF REGIONAL A EU UN IMPACT TRES LIMITE SUR LE NOMBRE DE RÉNOVATIONS GLOBALES

La deuxième question évaluative interroge la capacité du dispositif régional à inciter les propriétaires à engager des travaux de rénovation (passage à l'acte) et plus particulièrement des travaux conduisant à une rénovation globale donc performante de leur logement. Elle pose ainsi la question de la pertinence et de l'efficacité de la politique régionale. La délibération créant le SPIRE adoptée par l'Assemblée plénière le 14 novembre 2019 présente en réalité un double objectif : un objectif qualitatif, favoriser la réalisation de travaux de rénovation énergétique performants et un objectif quantitatif, permettre la massification des rénovations énergétiques. Deux autres objectifs sont également cités, comme découlant néanmoins des premiers : diminuer la précarité énergétique et soutenir les emplois de la filière bâtiment.

Pour répondre à la question évaluative, la chambre a réalisé quatre types d'investigations :

- la capacité du dispositif à inciter au passage à l'acte a été analysée par le biais de l'examen de différents leviers et freins potentiels du passage à l'audit et aux travaux au sein du parcours, pour les logements individuels comme pour les copropriétés ;
- les projets de rénovation engagés ont été analysés afin de déterminer si le dispositif régional favorisait l'émergence de projets performants et globaux ;
- au niveau de l'offre de rénovation par les entreprises, l'étude de l'offre disponible sur le territoire régional a été mise en parallèle des actions de la Région pour la structurer ;
- l'impact des aides régionales, par l'orientation des fonds FEDER, sur la rénovation du logement social a enfin été étudié.

Étant donnée la réorientation de Rénov'Occitanie au cours de l'évaluation, la chambre a accordé une attention toute particulière au dispositif dédié aux copropriétés.

Les investigations se sont appuyées sur l'exploitation des différentes bases de données disponibles. En particulier, la chambre a procédé à l'appariement des bases de données régionales avec celles mises à disposition par l'Anah afin de reconstituer les parcours des ménages. Elle a également exploité les résultats d'un questionnaire envoyé aux opérateurs de l'AREC. Enfin, de nombreux entretiens ont été menés notamment auprès du monde économique et de la formation professionnelle.

Des comparaisons avec les autres régions métropolitaines ont été réalisées à partir des données transmises par l'ADEME et de recherches documentaires.

2.1. Un dispositif ambitieux pour proposer aux ménages un parcours d'accompagnement global

2.1.1. Un service public de la rénovation énergétique confié à l'AREC

Le SPIRE créé par la Région par délibération du 20 décembre 2017, dénommé Rénov'Occitanie à compter du 1^{er} janvier 2021, propose aux ménages et aux copropriétés un parcours d'accompagnement en vue de faciliter leur projet de rénovation, avec, notamment, un

accès au crédit à taux préférentiels. Il regroupe l'accompagnement technique et opérationnel ainsi qu'une offre de tiers-financement comprenant des prêts adaptés au financement du reste à charge et la mise en place d'une caisse d'avance.

Il a été confié à la société publique locale AREC Occitanie dans le cadre d'un contrat de délégation de service public. L'objectif est de positionner l'AREC comme tiers de confiance vis-à-vis des ménages, tout au long de leur parcours de rénovation.

La SPL AREC a obtenu l'agrément de société de tiers-financement auprès de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution en 2019 et a démarré son activité d'octroi de crédits en mai 2021. Elle est ainsi l'une des sept sociétés de tiers-financement en France métropolitaine.

Encadré n° 8 : Les sociétés de tiers-financement

Les sociétés de tiers-financement, définies dans les articles L381-1 et suivants du Code de la construction et de l'habitation, sont des opérateurs portés par les collectivités territoriales dans l'objectif de massifier la rénovation globale performante des maisons individuelles et des copropriétés. Le tiers-financement consiste à proposer une offre de rénovation énergétique qui inclut l'accompagnement et le financement du projet de travaux, de telle sorte que les mensualités de remboursement soient très proches des économies financières permises par les travaux : « *Le tiers-financement, dans le champ d'opérations de rénovation de bâtiments, est caractérisé par l'intégration d'une offre technique, portant notamment sur la réalisation des travaux dont la finalité principale est la diminution des consommations énergétiques, à un service comprenant le financement partiel ou total de ladite offre, en contrepartie de paiements échelonnés, réguliers et limités dans le temps* ».

Sept sociétés de tiers-financement ont été récemment créées, six portées par des régions (Centre-Val de Loire, Grand Est, Hauts-de-France, Ile-de-France, Nouvelle-Aquitaine et Occitanie) et une par une métropole (Bordeaux Métropole). Toutes ces sociétés sont des SEM à l'exception de la Région Hauts-de-France qui a mis en place une Régie et de l'Occitanie qui a privilégié le statut de SPL, en raison de l'existence historique d'une SPL en région Languedoc-Roussillon et au regard de la possibilité d'établir des contrats *in house*, entre une SPL et son actionnaire. L'association SERAFIN, Services territoriaux de rénovation : accompagnement et financement, constituée en 2022, regroupe les sociétés de tiers-financement et leurs partenaires à l'échelle nationale.

2.1.2. Un parcours complet pour atteindre des économies d'énergie importantes

L'offre d'accompagnement proposée par l'AREC a permis de définir un parcours homogène pour les ménages propriétaires sur l'ensemble du territoire régional. La réalisation d'un audit facturé 90 € TTC aux ménages (pour un coût réel moyen estimé par l'AREC à 660 € TTC) est la première étape de ce parcours. Il propose deux scénarios de travaux, l'un permettant un gain énergétique minimal de 40 %, l'autre permettant l'atteinte du BBC-rénovation. La signature d'un contrat d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) ouvre la deuxième étape, qui intègre un accompagnement technique et financier³⁷. Ce service est facturé 480 € aux ménages, pour un coût réel moyen estimé par l'AREC à 1 560 € TTC.

³⁷ L'accompagnement prévoit le choix définitif du scénario de travaux, l'élaboration du plan de financement et l'aide au montage des dossiers de demandes d'aides, l'accompagnement dans la consultation et le choix des entreprises et le suivi du chantier deux visites.

L'AREC a confié les prestations d'audit et d'AMO à un réseau d'opérateurs labellisés RGE, par le biais d'un marché public alloué par département³⁸. Il a permis de retenir neuf opérateurs sous-traitants.

En plus des opérateurs de l'AREC retenus, certains guichets ont choisi d'assurer directement les missions d'audit et d'assistance à maîtrise d'ouvrage dans le cadre des parcours Rénov'Occitanie. Ces guichets sont au nombre de quatre : il s'agit de ceux portés par la Communauté d'agglomération du Muretain, par le Département de la Haute-Garonne, par le PNR Grands Causses et Aubrac et par la communauté de communes Ouest Aveyron Communauté. Sur leur périmètre d'intervention, ce sont donc ces derniers, et non les opérateurs AREC, qui mettent en œuvre le parcours d'accompagnement pour les ménages qui souhaitent le suivre.

Les ménages ayant suivi les deux premières étapes du parcours Rénov'Occitanie peuvent bénéficier du prêt Rénov'Occitanie proposé par l'AREC. Il s'agit d'un prêt à la consommation d'une durée allant de 4 à 22 ans d'un montant maximum de 75 000 €. Un taux bonifié à 0,5 % a été mis en place à compter du 1^{er} novembre 2022 afin d'inciter les ménages à opter pour des rénovations ambitieuses et de valoriser les projets performants³⁹.

Enfin, une caisse d'avance Rénov'Occitanie propose aux ménages les plus modestes une avance de subvention d'un montant maximum de 20 000 € pour une durée maximale de 18 mois.

2.1.3. Un parcours conçu pour compléter les dispositifs nationaux

La Région a souhaité mettre en place un dispositif complémentaire aux dispositifs nationaux existants.

Les ménages à revenus modestes et très modestes d'après le barème de l'Anah ont vocation à être accompagnés par cette agence et à percevoir une subvention nationale spécifique⁴⁰. Le parcours Rénov'Occitanie propose un accompagnement similaire à l'ensemble des ménages ne relevant pas du parcours Anah. Il cible donc en priorité les ménages des catégories intermédiaires et supérieures.

Dans un objectif de lutte contre la précarité énergétique des ménages les plus défavorisés, la Région a néanmoins maintenu une politique d'aides ciblées sur les ménages à revenus modestes et très modestes. La caisse d'avance sur subventions, réservée à ces ménages, est mobilisable quel que soit le parcours d'accompagnement retenu. En revanche, l'attribution de l'éco-chèque logement est conditionnée à compter du 1^{er} décembre 2021 au suivi du parcours Rénov'Occitanie.

L'appariement des données issues des bases régionales SARénoV et ERPRO et celles transmises par l'Anah sur les bénéficiaires des aides MPR et MPRS a permis à la chambre de reconstituer les parcours des ménages, présentés dans les figures ci-après.

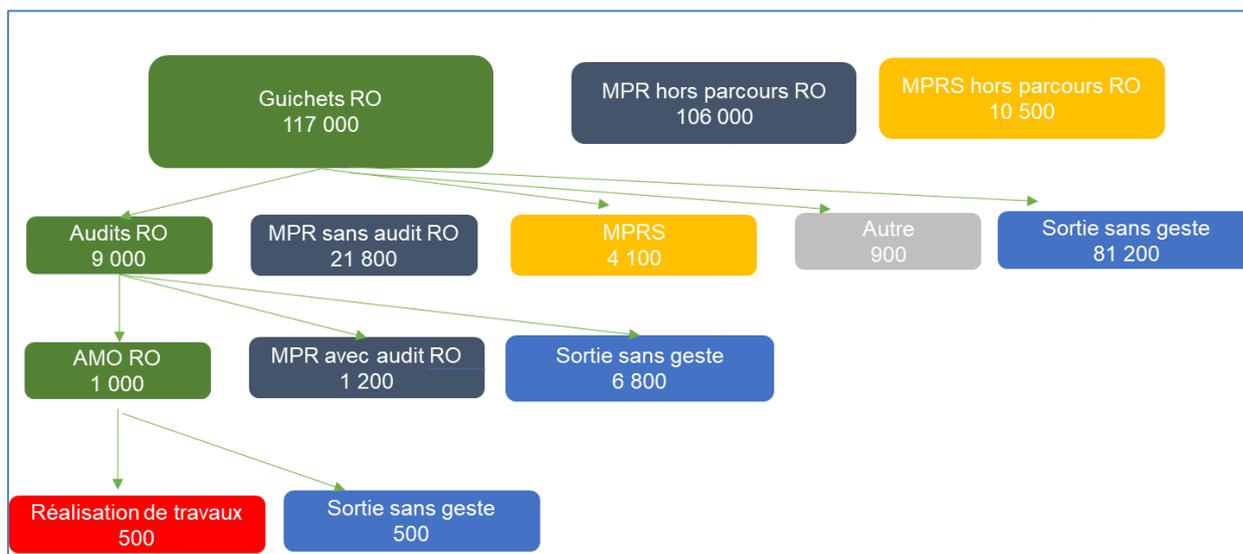
Il en ressort que le parcours de rénovation Rénov'Occitanie reste minoritaire dans les parcours de rénovation des ménages. Près de 128 000 ménages ont bénéficié de MPR sans effectuer un audit Rénov'Occitanie. Et parmi les 9 000 ménages qui ont réalisé un audit Rénov'Occitanie, 1 000 ménages ont poursuivi avec une AMO aux travaux. Toutefois, pour 1 200 autres ménages, s'ils n'ont pas poursuivi cette deuxième étape de l'accompagnement régional, ils ont tout de même réalisé un geste de rénovation et perçu une aide MPR.

³⁸ Marché à bons de commande sans minimum ni maximum.

³⁹ Il concerne les étiquettes énergie A ou B pour les ménages à revenus modestes et très modestes en logement individuel et l'étiquette énergie A pour les autres ménages.

⁴⁰ MaPrimeRénov' Sérénité (MPRS) depuis le 1^{er} janvier 2022.

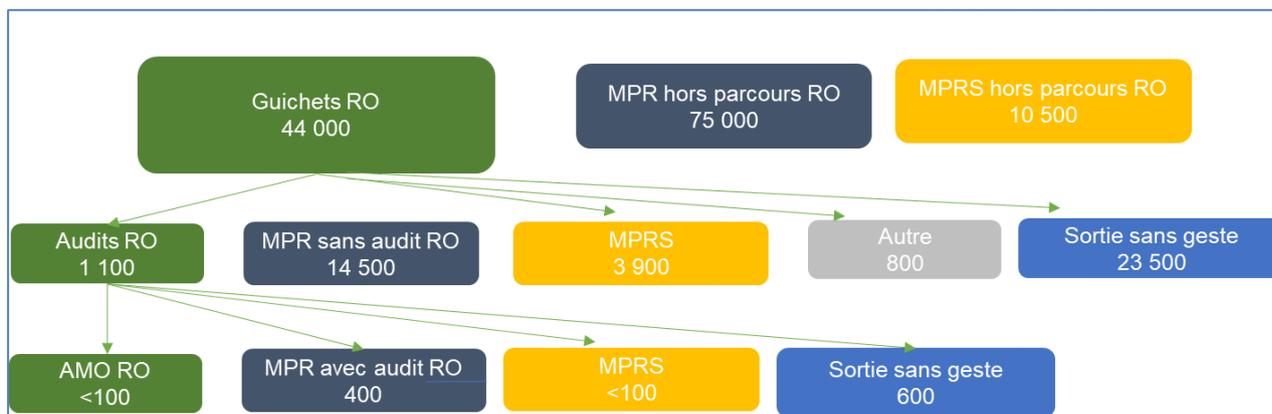
Figure n° 8 : Le parcours de l'ensemble des ménages



Source : CRC Occitanie, à partir des données Anah, SARénov et ERPRO

En ce qui concerne les ménages à revenus modestes et très modestes, dont la vocation était d'être pris en charge directement par l'Anah, une très large majorité d'entre eux a logiquement perçu une aide sans fréquenter un guichet unique Rénov'Occitanie. Parmi ceux qui les ont fréquentés, près de 10 % ont bénéficié d'un accompagnement par l'Anah et perçu une aide MPRS. 2,5 % se sont néanmoins orientés vers un audit Rénov'Occitanie.

Figure n° 9 : Le parcours des ménages modestes



Source : CRC Occitanie, à partir des données Anah et ERPRO

2.1.4. Des rénovations effectuées « globales et performantes »

Le parcours de rénovation proposé au niveau régional vise à promouvoir des rénovations « globales et performantes ».

Une rénovation est dite « globale » lorsqu'elle agit sur plusieurs gestes regroupés en un bouquet de travaux afin d'apporter une amélioration significative pour le logement. L'objectif d'une rénovation globale est d'atteindre un niveau de performance énergétique optimal.

Encadré n° 9 : La rénovation globale

La rénovation globale se caractérise par une enveloppe thermiquement performante (niveau d'isolation, continuité d'isolant), avec une bonne étanchéité à l'air et sans risques de pathologies. Les équipements de chauffage et de ventilation sont adaptés et correctement dimensionnés. Elle est le fruit d'une bonne conception en amont associée à une coordination des différents corps de métiers afin de traiter les différentes interfaces/interactions entre l'enveloppe et les équipements.

Une étude réalisée par l'ADEME (voir ADEME Recherche n° 43, juin 2023) :

- précise les six postes de travaux incontournables : isolation des murs, de la toiture, du plancher bas, remplacement des menuiseries extérieures, systèmes de ventilation et de chauffage/ECS ;
- indique que la réalisation de travaux de rénovation énergétique, non coordonnés, peut conduire à des impasses techniques incompatibles avec une rénovation performante ;
- montre que l'ordonnancement des travaux est crucial pour le bon fonctionnement des systèmes de production de chauffage. La première étape doit préférentiellement viser les travaux d'isolation et de ventilation, pour éviter des pathologies et un surdimensionnement des systèmes de chauffage, grevant la performance des systèmes de production de chauffage.

Cet objectif s'est traduit à deux niveaux du parcours :

- l'audit Rénov'Occitanie doit proposer deux scénarios, l'un permettant un gain énergétique minimal de 40 % et l'autre permettant d'atteindre le niveau Bâtiment Basse Consommation-Rénovation ;
- l'obtention du prêt Rénov'Occitanie est accordé aux seuls projets de rénovation qui permettent un gain au moins égal à 40 %.

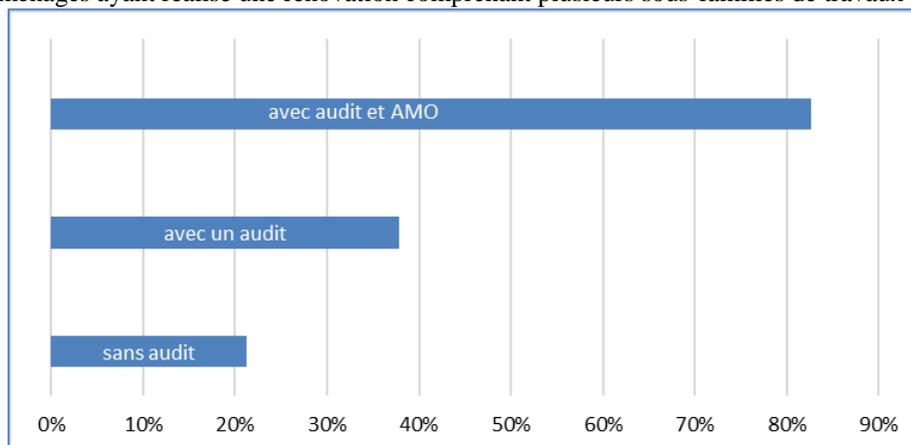
Le niveau d'exigence de la région Occitanie est ainsi supérieur à celui du niveau national puisque l'obtention du niveau rénovation globale dans le cadre de MPR nécessite un gain énergétique de 35 %.

La chambre s'est donc interrogée sur l'effet du parcours Rénov'Occitanie sur la qualité des rénovations énergétiques engagées. Les gestes de rénovation des ménages occitans ayant bénéficié de MPR ont été comparés, entre ceux qui ont suivi le parcours d'accompagnement régional et les autres. Il en résulte que les rénovations effectuées dans le cadre de Rénov'Occitanie tendent à être plus globales⁴¹, comme le souligne le graphique ci-après.

⁴¹ Analyse réalisée sur la base des données MPR de l'Anah, pour les ménages dont l'appariement a pu être réalisé avec la base de données régionale ERPRO.

Graphique n° 14 : Part des rénovations globales selon le parcours Rénov'Occitanie

% de ménages ayant réalisé une rénovation comprenant plusieurs sous-familles de travaux⁴².



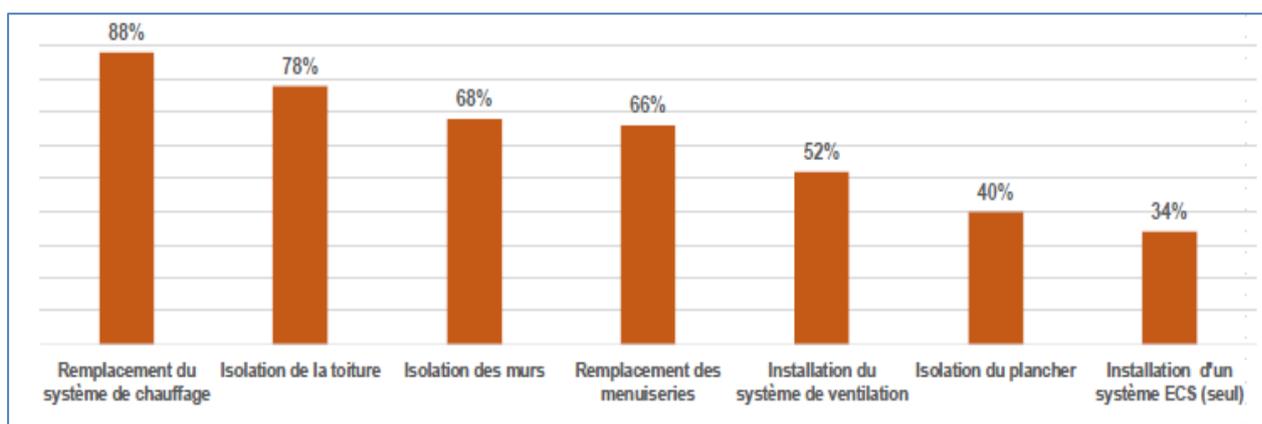
Lecture : 82% des ménages ayant réalisé un audit et une AMO Rénov'Occitanie ont effectué une rénovation comprenant plusieurs sous-familles de travaux.

Source : CRC Occitanie, à partir des données MPR et ERPRO

Ce constat se retrouve dans les travaux de l'association Envirobot, missionnée par la Région pour effectuer chaque année un retour d'expérience à partir de l'analyse d'un échantillon de dossiers. 50 dossiers de travaux accompagnés par Rénov'Occitanie ont ainsi été analysés en 2022⁴³. Il en résulte que les rénovations engagées ont mis en place 4,5 gestes énergétiques en moyenne, représentant entre deux et sept actions⁴⁴.

Seuls 8 % des bouquets analysés ne traitent que les systèmes tandis que 88 % traitent les systèmes et l'enveloppe. Dans 76 % des dossiers analysés, le traitement de l'enveloppe a été priorisé, c'est-à-dire que les travaux ont privilégié l'amélioration thermique de l'enveloppe avant l'installation d'un nouveau mode de chauffage.

Graphique n° 15 : Occurrence des travaux sur l'ensemble des dossiers analysés



Source : Envirobot, OCRE Campagne 2022

⁴² Seules les données par sous-familles de travaux ont pu être analysées. Il est possible d'avoir plusieurs familles de sous-travaux correspondant à une seule famille de travaux.

⁴³ Observatoire des Caractéristiques de la Rénovation Énergétique (OCRE), Campagne 2022, Rapport complet « REX dossiers »

⁴⁴ Compte pour un geste : isolation des combles, isolation des parois verticales, isolation du plancher bas, remplacement du système de chauffage, mise en place d'un système de chauffage d'appoint, remplacement des menuiseries, installation d'une VMC...

2.2. Des résultats limités au regard des objectifs ambitieux de rénovations

2.2.1. Des objectifs ambitieux se traduisant par la réalisation de nombreux audits

Dans la perspective d'accélérer le rythme des rénovations énergétiques performantes, la Région et son délégataire ont fait le choix de privilégier les rénovations des logements individuels sur celles des copropriétés réputées plus complexes et plus longues. De plus, une orientation massive sur la réalisation des audits a été définie, censée enclencher les gestes de rénovation énergétique.

Ainsi, les objectifs réalisés entre 2021 et 2023 en matière d'audits et d'accompagnement aux travaux pour les logements individuels sont très inférieurs aux objectifs prévisionnels, notamment pour ce qui concerne le nombre d'AMO, huit fois moins important que prévu.

Tableau n° 4 : Objectifs prévisionnels et réalisés

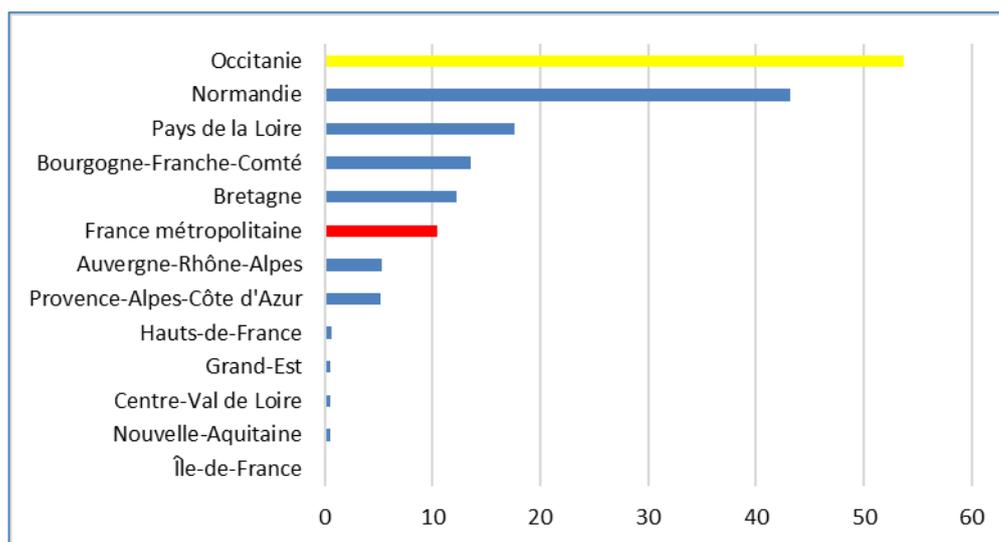
	Objectifs convention SARE 2021-2023	Réalisés au 30/09/2023
Nombre d'audits - Logements individuels	18 530	8 320
Nombre d'AMO travaux - Logements individuels	8 340	1 080
Nombre d'audits - Copropriétés	30	63
Nombre d'AMO travaux - Copropriétés	24	16

Source : CRC à partir de la convention SARE et des données ERPRO

Entre le 1^{er} janvier 2021 et le 30 septembre 2023, 8 650 audits ont été restitués dans le cadre du parcours Rénov'Occitanie.

Le taux d'audit a atteint 54 restitutions pour 10 000 propriétaires, plaçant l'Occitanie en tête des régions métropolitaines, avec un indicateur près de cinq fois supérieur à la moyenne nationale.

Graphique n° 16 : Nombre d'audits restitués pour 10 000 propriétaires

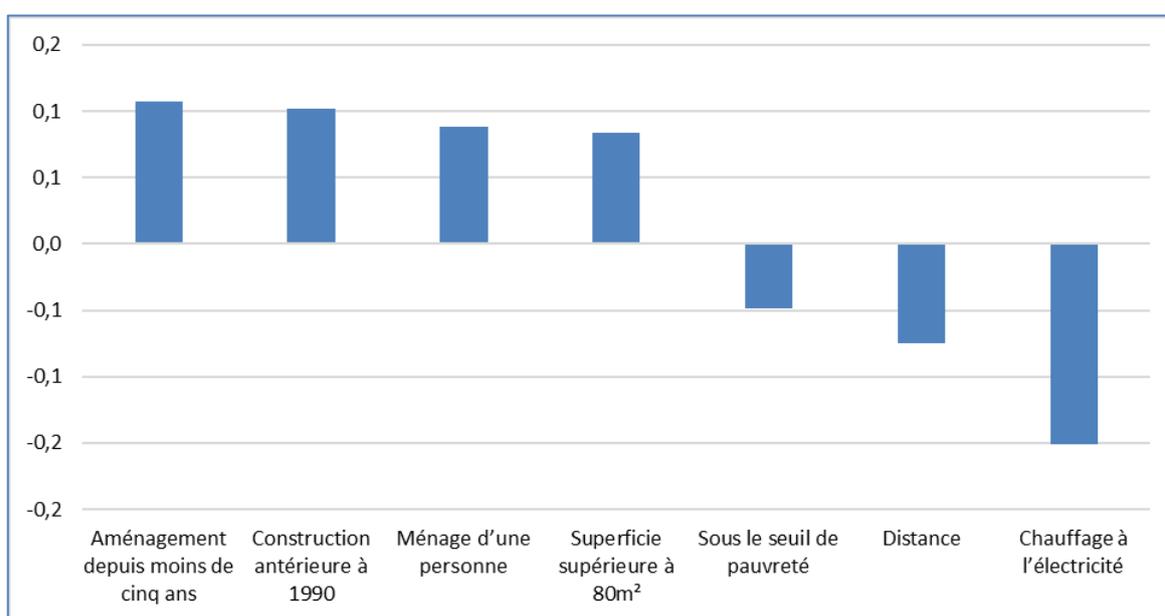


Source : CRC Occitanie d'après ADEME

La modélisation, basée sur des données communales⁴⁵, du taux de réalisation d'un audit⁴⁶ fait apparaître plusieurs éléments favorables. Le fait d'avoir aménagé depuis moins de cinq ans constitue une incitation à la réalisation d'un audit, les nouveaux arrivants pouvant être plus enclins à diagnostiquer la performance énergétique de leur logement. Habiter dans un logement construit avant 1990, vivre seul ou encore résider dans un logement de plus de 80 m² constituent en outre trois autres facteurs favorables à l'audit.

A l'inverse, vivre sous le seuil de pauvreté (les propriétaires à revenus modestes ayant pu avoir suivi le dispositif MPRS), habiter loin des guichets et être chauffé à l'électricité semblent constituer des freins à l'engagement d'un audit.

Graphique n° 17 : Sensibilité du taux de réalisation d'audit aux variations des facteurs socio-économiques



Source : CRC Occitanie, à partir de la modélisation issue de la base de données communales

Lecture : Le fait d'augmenter de 1 % la part des nouveaux arrivants parmi les propriétaires occupants augmentera le taux de réalisation d'un audit de 0,1 point

Ces résultats auraient pu permettre à la Région de cibler des actions de promotion du dispositif sur les communes où les caractéristiques de la population semblaient les plus favorables.

En outre, le taux de transformation du conseil en audit n'augmente avec le revenu fiscal de référence qu'à partir de 10 000 €, niveau qui correspond approximativement au plafond d'éligibilité de MPRS⁴⁷. C'est le signe qu'au-delà de la réalisation d'un audit pour connaître la performance énergétique de son logement, les ménages qui envisagent de réaliser des gestes de rénovation passent d'autant plus facilement à l'acte que leurs ressources le leur permettent (reste à charge proportionnellement moins élevé).

2.2.2. Un passage aux travaux de rénovation néanmoins très faible

Malgré le nombre important de ménages ayant réalisé un audit, le passage à la deuxième étape du parcours Rénov'Occitanie, qui va de la signature d'un contrat d'assistance à maîtrise d'ouvrage à la réalisation des travaux est particulièrement faible. Seuls 11 % des ménages ayant

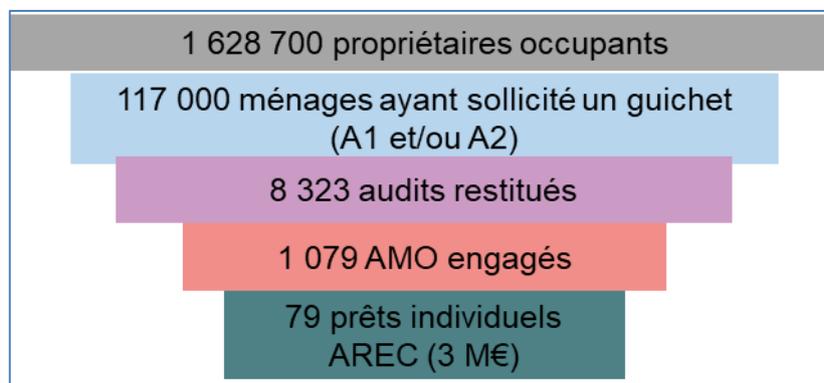
⁴⁵ Le modèle de régression linéaire s'est appuyé sur les mêmes variables que pour le taux de recours aux guichets.

⁴⁶ Nombre d'audits Rénov'Occitanie réalisés dans la commune / Nombre de propriétaires occupants dans la commune.

⁴⁷ Source : CRC Occitanie, à partir des données ADEME (SARénov) et Région (ERPRO).

réalisé un audit engageant une assistance à maîtrise d’ouvrage (AMO), dans le cadre de Rénov’Occitanie, en vue de réaliser des travaux.

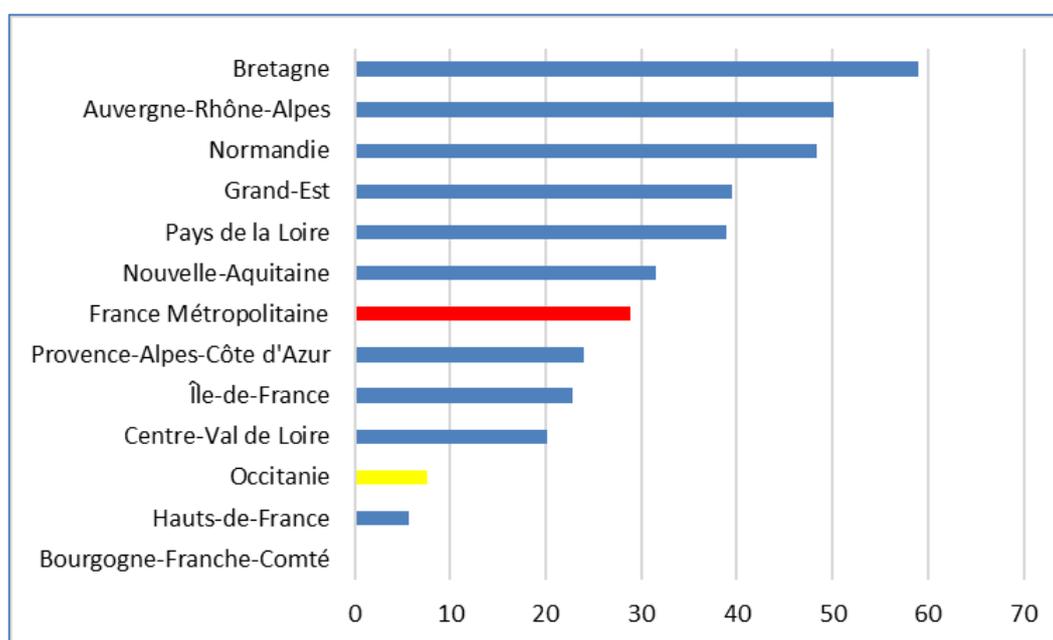
Figure n° 10 : Les propriétaires d’un logement individuel dans le parcours Rénov’Occitanie jusqu’au 30 septembre 2023



Source : CRC Occitanie, à partir de SARénoV et ERPRO

Alors que la Région se situait en tête du nombre d’audits réalisés pour 10 000 propriétaires, elle n’occupe que le 10^{ème} rang pour le nombre d’assistances à maîtrise d’ouvrage (AMO) pour 10 000 propriétaires, avec un ratio quatre fois inférieur à la moyenne métropolitaine. L’objectif portait pourtant sur le nombre de travaux réalisés.

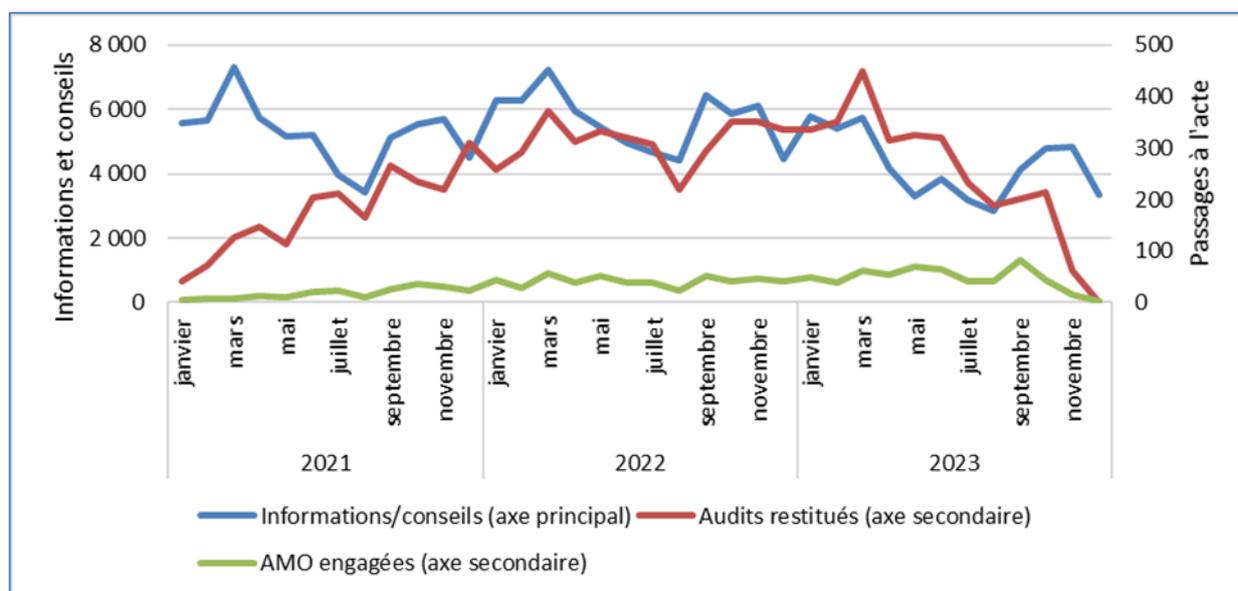
Graphique n° 18 : Nombre d’assistances à maîtrise d’ouvrages réalisées pour 10 000 propriétaires



Source : CRC Occitanie, d’après ADEME

L’évolution des différentes composantes du parcours Rénov’Occitanie a été dynamique sur la période, soulignant une montée en puissance du dispositif régional : l’activité de conseil et information est restée soutenue sur la période (avec une inflexion de mars à septembre 2023) ; les audits sont montés en puissance jusqu’en mars 2023, avant de connaître une forte baisse ; les AMO engagées ont connu une légère croissance jusqu’au 1^{er} octobre 2023, date de l’arrêt du dispositif.

Graphique n° 19 : Évolution mensuelle des actes SARE pour les logements individuels



Source : CRC Occitanie d'après le tableau de bord de l'ADEME

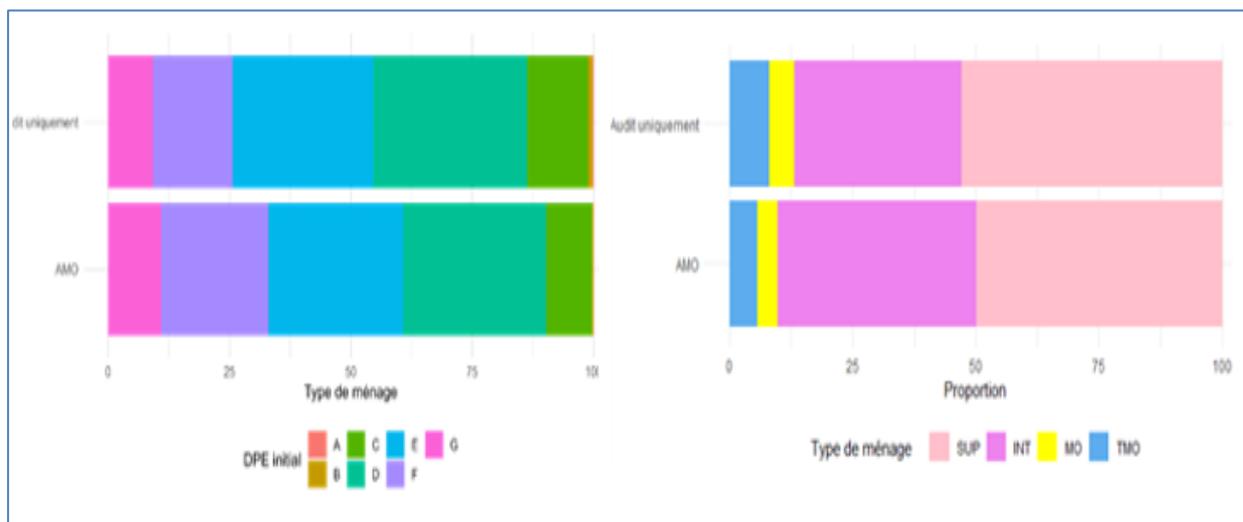
Cette situation est liée à la stratégie de la Région et de l'AREC qui ont placé l'audit au cœur du dispositif : le faible coût de l'audit restant à la charge des ménages et l'orientation très active des guichets en faveur de l'accompagnement Rénov'Occitanie ont conduit les ménages à faire réaliser un audit. Cet effet d'aubaine a été renforcé lorsque les collectivités ont fait le choix de compléter l'aide régionale pour diminuer, voire annuler, le reste à charge (Montpellier Métropole, Carcassonne Agglo). Pour un grand nombre d'entre eux, ces ménages n'étaient pas prêts à engager dans l'année des travaux de rénovation. Or la validité de l'audit Rénov'Occitanie, calée sur les conditions d'attribution de MaPrimeRénov', est d'une année seulement⁴⁸.

Ainsi, la comparaison des ménages⁴⁹ ayant réalisé un audit et de ceux ayant engagé une assistance à maîtrise d'ouvrage dans le cadre de Rénov'Occitanie a permis de dégager quelques caractéristiques favorisant le passage de l'audit aux travaux.

⁴⁸ Le guide Pas à Pas à destination des demandeurs indique que lors de la demande de prime MaPrimeRénov', l'audit ne doit pas dater de plus d'un an ou doit être actualisé.

⁴⁹ Les ménages ayant engagé une AMO ont nécessairement réalisé un audit auparavant. Si une caractéristique des ménages favorise le passage de l'audit à l'AMO, les ménages présentant ces caractéristiques seront sur-représentés parmi les ménages ayant engagés une AMO par rapport à l'ensemble des ménages ayant réalisés un audit. Réciproquement, la sur-représentation de certains types de ménages parmi ceux qui ont engagé une AMO met en lumière ces caractéristiques favorables.

Graphique n° 20 : Répartition des ménages réalisant un audit et une AMO selon la classe énergétique des logements et selon le revenu fiscal de référence



Source : CRC Occitanie, à partir de ERPRO

La propension des ménages à engager une démarche de travaux serait ainsi plus importante pour des ménages disposant d'un logement énérgivore ou détenant des revenus fiscaux de référence intermédiaires.

2.2.3. Le coût de l'accompagnement technique pour la Région

En 2020, la Région a fait le choix de procéder à une recapitalisation de l'AREC à hauteur de 40 M€ afin de satisfaire le besoin en fonds propres de l'activité pendant la durée initiale de cinq ans de la DSP. Sur ce montant, 5 M€ étaient prévus pour financer le déficit entre le coût de l'accompagnement technique (audits et AMO) pour l'AREC et les participations financières demandée aux usagers. Fin 2023, l'AREC a mobilisé le capital à hauteur de 23 M€, dont 7,44 M€ pour la compensation du déficit de l'accompagnement technique. Ainsi, alors que le nombre de ménages accompagnés a été très inférieur à l'objectif attendu (8 341 AMO initialement prévus dans la convention SARE), le coût pour la Région de l'accompagnement technique a été supérieur aux prévisions (7,44 M€ contre 5 M€).

En rapportant le coût de l'accompagnement technique pris en charge par la Région au nombre de ménages ayant engagé des travaux sur la période, le coût moyen investi par cette dernière s'élève à près de 5 000 € par ménage.

En outre, s'agissant du seul coût des audits, le choix de la Région et de son délégataire de maintenir un tarif unique de l'audit (90 € TTC) a conduit à un reste à charge de 4,1 M€ pour des recettes s'élevant à 636 k€. Cependant, pour l'ensemble des ménages occitans, les coûts sont réévalués chaque année par les opérateurs et diffèrent selon les territoires (de 401 € en moyenne dans les Hautes-Pyrénées à 704 € dans l'Hérault). Ramené au nombre de ménages ayant finalement engagé la deuxième étape du parcours Rénov'Occitanie (AMO travaux) ou demandé une aide MPR pour des travaux de rénovation (26 % des ménages au total), la Région et son délégataire ont ainsi financé plus de 3 M€ d'audits pour des ménages qui n'ont pas poursuivi leur parcours de rénovation.

Si le recentrage de la politique sur les copropriétés va mobiliser plus fortement les capitaux propres de l'AREC sur les prochains exercices, l'avenant au contrat de délégation de service public

en cours de discussion avec la Région devra veiller à tenir compte de l'état actuel de l'équilibre financier de ce contrat.

2.3. Les freins qui expliquent le faible taux de transformation

Des facteurs conjoncturels ont contrarié les orientations régionales et le développement du dispositif : la période de la COVID-19 ou encore les difficultés d'approvisionnement des matériaux ont ainsi renchéri le coût des projets de rénovation énergétique. Ils ont conduit de nombreux ménages à différer leur projet de travaux. De plus, la hausse des taux d'intérêt a joué sur les capacités d'emprunt des ménages et ont ainsi constitué un frein au financement des travaux en dépit de l'offre de crédit avantageuse proposée par l'AREC. Les évolutions successives de la politique nationale de la rénovation énergétique (déploiement de MonAccompagnateurRénov notamment) n'ont pas facilité la mise en œuvre des actions régionales.

Au-delà du contexte économique, des freins structurels sont intervenus sur le faible nombre de rénovations énergétiques.

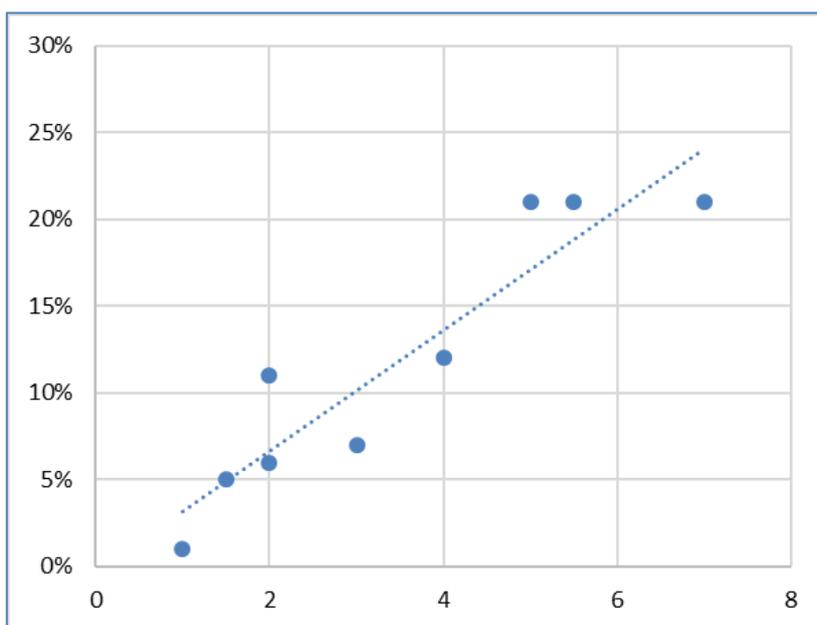
2.3.1. Une prise en charge hétérogène de l'accompagnement technique des ménages sur le territoire occitan

La diversité des sous-traitants intervenant pour le compte de l'AREC et la possibilité laissée à certains guichets d'assurer directement les missions d'audit et d'assistance à maîtrise d'ouvrage ont conduit à des situations très hétérogènes.

L'une des raisons principales résulte des différents moyens mis en œuvre par les opérateurs d'un département à l'autre. Ainsi en 2023, les effectifs alloués à Rénov'Occitanie par les opérateurs de l'AREC allaient de 1 à 5,5 ETP, sans compter que trois opérateurs sur neuf sous-traitaient leurs missions. De plus, la part de Renov'Occitanie (en ETP) dans l'ensemble des missions réalisées par les opérateurs variait de 0,6 % à 84 %, montrant ainsi la part prépondérante consacrée à ces missions pour certains opérateurs.

La conséquence de cette hétérogénéité des moyens déployés se manifeste dans le niveau d'activité et dans les délais de réalisation de chacune des missions.

En ce qui concerne l'activité, il existe une corrélation entre les moyens mis en œuvre et le taux de transformation de l'audit aux travaux. Ainsi, les trois opérateurs qui ont mobilisé le plus grand nombre d'ETP (directement ou par sous-traitance) ont des taux de transformation plus importants (21 %) que les opérateurs qui ont investi dans la mission moins de moyens humains. En moyenne, sur l'ensemble des opérateurs, un ETP supplémentaire permet d'atteindre 3,2 % de transformation supplémentaire.

Graphique n° 21 : Corrélation entre le nombre d'ETP et le taux de transformation

Source : CRC Occitanie, à partir du questionnaire aux opérateurs de l'AREC et ERPRO

Dans ses rapports d'activité, l'AREC considère qu'au-delà de 20 % de transformation, l'accompagnement peut être qualifié de « performant ». Dès lors, en moyenne sur la période, seuls trois opérateurs sur neuf ont atteint ce niveau de performance.

En ce qui concerne les délais relatifs aux quatre étapes entre le dernier acte A1/A2 et l'engagement des travaux (signature du contrat d'audit, visite d'audit, restitution audit, engagement des travaux), il existe également une corrélation entre les moyens mis en œuvre par l'opérateur et la durée médiane pour chacune de ces étapes. Ainsi, les opérateurs qui ont mis des moyens humains plus importants sur le terrain bénéficient de délais d'activité moins élevés.

Il ressort de ces observations que les opérateurs n'ont pas tous répondu aux attentes de la Région et de l'AREC en matière d'accompagnement des ménages. Leur capacité à conduire les ménages à la réalisation effective de travaux de rénovation a été variable.

Si l'AREC a apporté un accompagnement technique satisfaisant à ses opérateurs, le pilotage administratif et juridique des marchés aurait en revanche pu être renforcé en vue d'un meilleur suivi des clauses contractuelles.

Concernant les quatre guichets qui ont fait le choix de gérer en régie l'audit et l'accompagnement, le taux de transformation est resté très faible, hormis sur le guichet de l'Aveyron qui est parvenu à un taux de transformation de 22 %. Cette faible activité trouve en partie sa source dans l'absence de moyens supplémentaires alloués par la Région à ces guichets pour le financement des audits et de l'accompagnement aux travaux⁵⁰.

2.3.2. Un reste à charge important des ménages malgré un accès facilité au crédit

Près de 44 % des personnes qui n'ont pas effectué d'action évoquent un projet trop coûteux compte tenu de leur situation financière et un reste à charge encore trop important après subventionnement.

⁵⁰ Ces missions pouvant être réalisées par les opérateurs de l'AREC, la Région n'a pas étendu aux guichets la prise en charge financière dont bénéficient les opérateurs.

D'après les données issues de la base ERPRO, pour les ménages ayant bénéficié d'une AMO, ce reste à charge est, en moyenne, de 28 500 €, pour un coût moyen des travaux de 38 900 €. Rapporté au coût des travaux, il est ainsi de 73,3 % en moyenne. L'analyse des dossiers MaPrimeRénov' permet de souligner que de manière générale en Occitanie, 90 % des ménages ont un reste à charge de 44 % ou plus. Pour un ménage sur huit, il est supérieur à 90 %. Ces constats ne sont pas propres à la région Occitanie⁵¹ et soulignent qu'en dépit des aides nationales et locales apportées, le reste à charge constitue un frein important à la réalisation de travaux de rénovation performante.

Afin de répondre à cette situation et d'accélérer le rythme des rénovations énergétiques, l'AREC, en tant que société de tiers financement, a proposé aux ménages deux types de prêts :

- un prêt travaux à taux fixe⁵² pour les propriétaires de logements individuels d'un montant maximum de 75 000 € sur une durée allant de 4 à 22 ans ;
- un prêt collectif à taux fixe pour les copropriétés avec un montant maximum de 75 000 € par copropriétaire sur une durée de 1 à 20 ans au choix des copropriétaires.

Au total, fin 2023, l'AREC avait contractualisé 108 prêts individuels pour un montant total de 4,3 M€, soit un financement de 12 % des travaux engagés dans le cadre de l'accompagnement Rénov'Occitanie. En moyenne, les ménages se sont engagés sur un prêt de 40 k€ sur une durée de 7 années. À titre de comparaison, 25 % des ménages ayant eu recours à MPR ont fait appel à un prêt bancaire pour financer leurs travaux⁵³.

Ainsi, les ménages individuels accompagnés par Rénov'Occitanie se sont faiblement emparés du dispositif de prêt proposé par l'AREC. Cette dernière explique ce faible engouement par plusieurs facteurs : la jeunesse du dispositif, le temps nécessaire à l'instauration d'une confiance avec le public par rapport aux organismes bancaires historiques mais également la faiblesse de la communication autour de ce dispositif.

La dynamique semble être différente sur les prêts collectifs depuis 2023. En effet, sur ce seul exercice, 14 copropriétés ont engagé un prêt collectif pour le compte de 395 copropriétaires pour un montant total de 5,7 M€. Ainsi, le dispositif semble davantage adapté aux logements collectifs.

Tableau n° 5 : Prêts accordé par l'AREC entre 2021 et 2023

Prêts	Nombre de prêts	Montant	Montant moyen du prêt	Montant total travaux	Durée moyenne (en mois)
Prêts individuels	108	4 266 325 €	39 503 €	6 432 695 €	217
Prêts collectifs	14	5 709 869 €	407 848 €	16 982 580 €	176

Source : AREC

Parallèlement, la caisse d'avance Rénov'Occitanie est loin d'avoir eu l'effet attendu puisque, fin 2023, seulement 45 ménages à revenus modestes et très modestes y avaient eu recours pour un montant total de 638 k€. Comme pour le prêt, ce mode de financement semble être plus approprié aux copropriétés puisque, fin 2023, deux copropriétés avaient souscrit cette avance pour un montant total de 2,6 M€.

⁵¹ D'après les travaux de l'Institut pour le Climat (I4CE), la rénovation globale d'un logement individuel de 110 m² classé E détenu par un ménage aux revenus modestes, avec un montant de travaux chiffré à 55 000 €, suppose un reste à charge d'environ 65% des dépenses engagées en moyenne.

⁵² De 0,74 % à 1 % selon la durée du prêt.

⁵³ Évaluation du dispositif MaPrimeRénov', cabinet Viavoice, déjà cité.

L'AREC explique ce faible recours pour les rénovations de logements individuels par le manque d'information donnée aux ménages par les opérateurs de l'Anah sur l'existence de ce mode de financement. Le recours à la caisse d'avance s'est néanmoins amélioré : selon les dernières données fournies par l'AREC, fin avril 2024, les contrats signés ou en cours d'engagement représentaient un montant de 4,837 M€, sur 5 millions d'euros prévu dans le cadre de la DSP.

Le coût des travaux de rénovation serait plus facilement soutenable pour les ménages si les parcours d'accompagnement et les aides, régionales comme nationales, s'inscrivaient dans une temporalité différente. La limitation des durées de validité des audits à une année dans le cadre des dossiers d'aide MaPrimeRénov' (et par conséquent du parcours Rénov'Occitanie) ainsi que l'absence d'approche pluriannuelle dans les dossiers de demandes de subvention constituent ainsi un frein important à la mise en œuvre de rénovations ambitieuses.

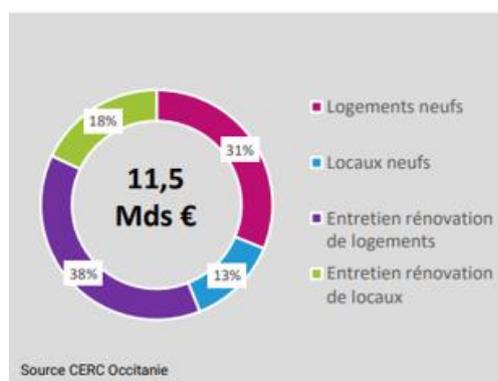
2.3.3. Une offre d'entreprises insuffisamment structurée

Le déficit d'entreprises capables d'assurer les travaux de rénovation énergétique, particulièrement important dans certains territoires, constitue un autre frein à l'atteinte des objectifs de rénovations énergétiques. La massification de la demande suppose en effet qu'une offre soit en capacité d'y répondre, quantitativement et qualitativement.

Encadré n° 10 : Un chiffre d'affaire de la rénovation faible mais à la dynamique meilleure que la construction depuis 2020

Le chiffre d'affaires du secteur du bâtiment en Occitanie est estimé à près de 11,5 milliards d'euros en 2022 par la CERC Occitanie, en hausse de 7,4 % par rapport à 2021, en valeur. Les travaux d'entretien-rénovation représentent 6,5 milliards d'euros dont 4,4 milliards d'euros pour le secteur du logement.

Répartition du chiffre d'affaire Bâtiment 2022 par secteur d'activité



Depuis 2019, en volume, le marché de la construction neuve est en repli contrairement à celui de l'entretien-rénovation qui progresse de 2,4 % sur un an (sur le secteur des logements et du tertiaire). Le chiffre d'affaire lié aux opérations de rénovation énergétique reste néanmoins faible dans le chiffre d'affaire global. En 2022, les travaux bénéficiant d'un taux réduit à 5,5 % représentaient 1,6 Mds €, soit près de 14 % du chiffre d'affaires du Bâtiment.

2.3.3.1. Un nombre d'entreprises labellisées RGE globalement insuffisant et réparti de manière inégale en fonction des secteurs d'activité et des territoires

Seuls les audits et les travaux réalisés par des entreprises détenant le label RGE peuvent bénéficier des aides régionales comme nationales. En septembre 2023, l'Occitanie comptait environ 6 000 établissements RGE, ce qui représentait 10 % des entreprises du bâtiment de moins de 20 salariés présentes dans la région⁵⁴. Le nombre d'entreprises labellisées RGE fluctue depuis 2020, avec une tendance globale à la hausse sur la période.

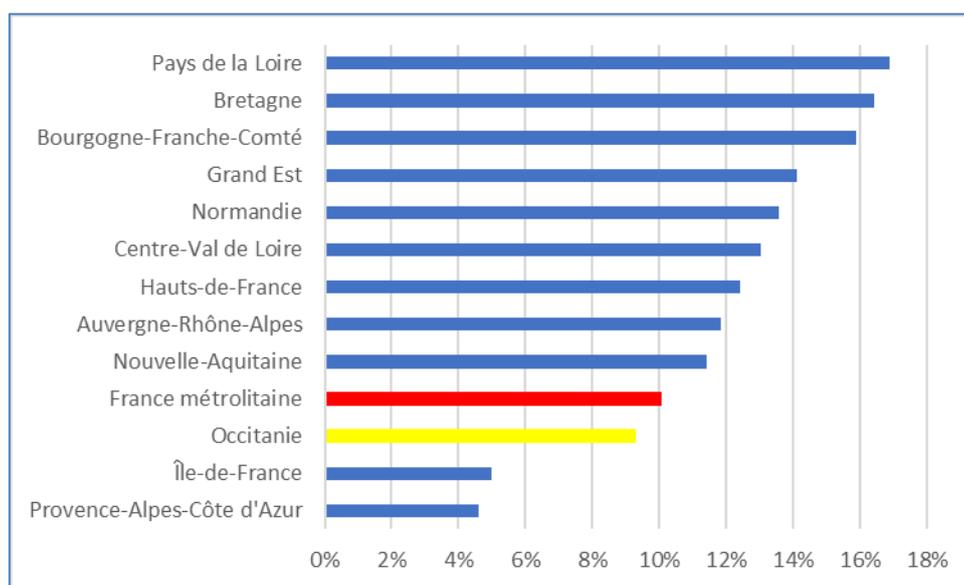
Encadré n° 11 : Le label RGE – Reconnu Garant de l'Environnement

Mis en place en 2011 par les pouvoirs publics, le label Reconnu Garant de l'Environnement vise à encadrer les pratiques des professionnels du bâtiment dans l'objectif d'améliorer la qualité des travaux de rénovation liés à la transition énergétique et de permettre d'identifier des professionnels reconnus pour leur travail.

L'obtention du label nécessite une évaluation basée sur un cahier des charges strict, incluant des critères de compétences et de moyens. La validation et l'attribution du label sont effectuées par des entités de qualification comme Qualibat, Qualit'EnR, et Qualifelec ou certifiantes telles que Certibat et Cerqual. Ces organismes sont mandatés par l'État et reconnus par le Comité Français d'accréditation (COFRAC). Le cycle de qualification RGE dure quatre ans.

Trois secteurs du bâtiment constituent le « cœur » de la rénovation énergétique : les « travaux d'installation électrique, plomberie et autres travaux d'installation » (y compris chauffage), les « travaux de finition » (dont pose de fenêtres ou isolation des murs) et les « autres travaux de construction spécialisés » (parmi lesquels les travaux de couverture). 9,3 % des entreprises occitanes de ces secteurs sont labellisées RGE, ce qui place l'Occitanie parmi les trois régions métropolitaines les moins bien dotées.

Graphique n° 22 : Part des entreprises du champ de la rénovation énergétique labellisées RGE

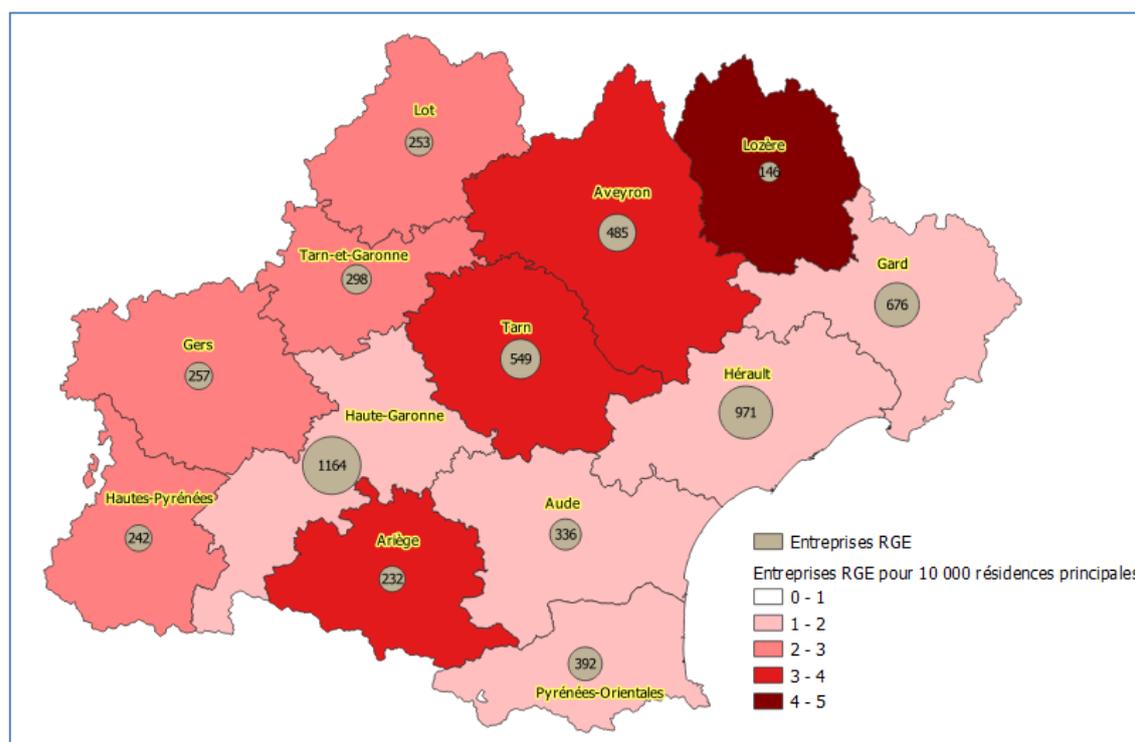


Source : CRC Occitanie d'après les stocks d'unités légales de l'INSEE et l'annuaire des entreprises RGE

La répartition des entreprises RGE sur le territoire occitan est inégale.

⁵⁴ Source : SIRENE, Insee.

Carte n° 6 - Entreprises RGE en septembre 2023



Source : CRC Occitanie d'après CERC Occitanie, Mon Suivi Rénov'

De plus, les labellisations RGE, accordées aux entreprises par domaine de travaux, sont très hétérogènes en fonction des secteurs d'activité. Le métier du chauffage est prédominant : il représente 55 % des labellisations, dont près de 30 % pour les pompes à chaleur air-air et air-eau. L'isolation est le deuxième domaine avec 26 % des labellisations.

Tableau n° 6 - Répartition des labellisations RGE par domaines de travaux en septembre 2023

	Nbre d'établissements RGE	Part en %
Isolation murs - planchers - toitures	3 540	26 %
Fenêtres	1 694	13 %
Chauffage hors pompes à chaleur	3 500	26 %
Chauffage - pompes à chaleur	3 932	29 %
Ventilation	371	3 %
Audit énergétique	346	3 %
Projet complet rénovation	31	0 %

Source : DHUP, données trimestrielles, traitement CERC

2.3.3.2. Une concentration des jeunes en formation initiale sur certains métiers

Le nombre de jeunes en formation initiale dans les métiers du bâtiment est également très variable en fonction des métiers. Selon les données produites par la Cellule économique régionale de la construction (CERC), 10 231 jeunes suivaient une formation des métiers de production du bâtiment en Occitanie à la rentrée 2021. Parmi eux, 27 % des jeunes se formaient sur le métier de plombier-chauffagiste. Quatre métiers concentraient 67 % des jeunes en formation (plombier-chauffagiste, maçons, électricien, menuisier).

La chambre a comparé les données relatives aux apprentis et élèves dans les huit métiers les plus sollicités par les travaux de rénovation énergétique⁵⁵ pour l'ensemble des régions. Il en ressort que l'Occitanie est moins bien positionnée que les autres régions :

- elle concentre 8,4 % des effectifs des élèves et apprentis dans les huit métiers ciblés, au cinquième rang des régions. Elle représente pourtant 9,2 % de la population métropolitaine, 10,2 % des logements ou encore 9,7 % des propriétaires occupants. Elle apparaît donc ainsi moins dotée en apprentis et élèves que d'autres régions ;
- la part des élèves et apprentis dans les huit métiers ciblés représente 54,4 % des effectifs des apprentis et élèves sur l'ensemble des métiers du BTP, ce qui est inférieur à la moyenne nationale qui s'élève à 59,9 % ;
- parmi les apprentis et élèves des huit métiers ciblés, la part des élèves de la voie scolaire est inférieure en Occitanie (32,1 % contre 35,6 % en France métropolitaine). C'est également le cas pour la part des apprentis issus de CFA⁵⁶ paritaires (31,3 % contre 38,7 %). En revanche, la part des apprentis issus d'organismes non paritaires est supérieure en Occitanie par rapport au niveau national (36,7 % contre 25,7 %).

Tableau n° 7 : Effectifs 2021-2022 pour huit métiers du bâtiment par région métropolitaine

	Voie scolaire	Apprentis paritaires	Autres apprentis	Total	Part en %
Auvergne-Rhône-Alpes	4 326	5 654	3 312	13 292	13,0 %
Bourgogne Franche Comté	1 685	2 040	722	4 447	4,4 %
Bretagne	2 376	2 709	1 020	6 105	6,0 %
Centre Val de Loire	1 384	2 143	700	4 227	4,1 %
Corse	42	0	448	490	0,5 %
Grand-Est	2 721	2 423	3 291	8 435	8,3 %
Hauts-de-France	5 067	3 187	1 984	10 238	10,0 %
Ile de France	6 426	2 394	4 243	13 063	12,8 %
Normandie	1 841	4 090	518	6 449	6,3 %
Nouvelle-Aquitaine	2 855	4 228	2 923	10 006	9,8 %
Occitanie	2 739	2 673	3 133	8 545	8,4 %
Pays de la Loire	2 048	3 841	2 521	8 410	8,2 %
PACA	2 858	4 222	1 438	8 518	8,3 %
France métropolitaine	36 368	39 604	26 253	102 225	

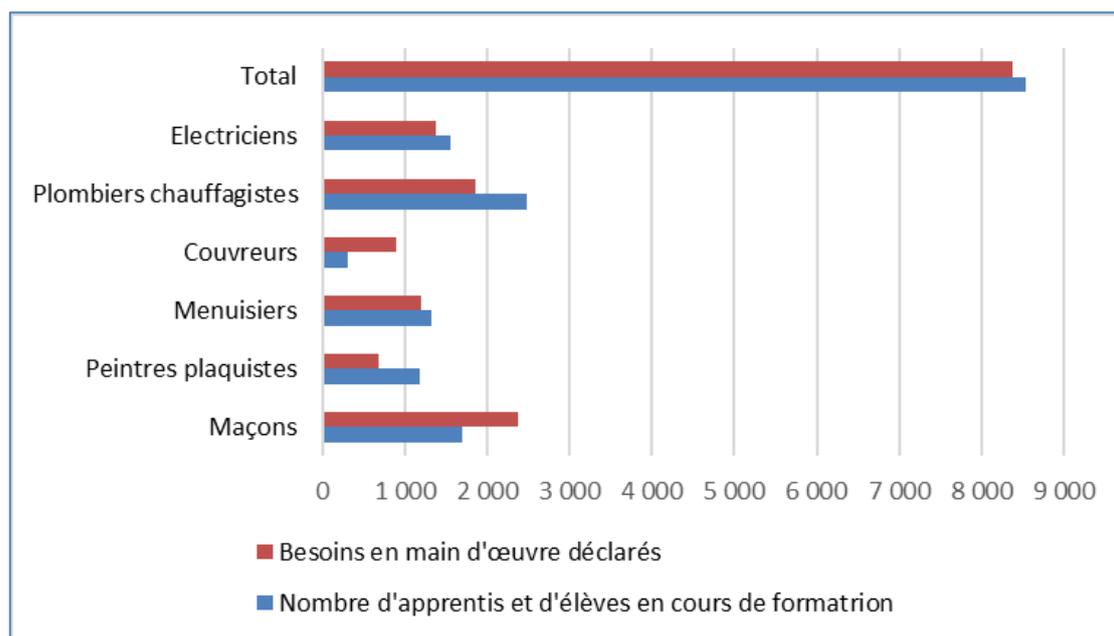
Source : CRC Occitanie, à partir de CCCA-BTP, données Ministère éducation nationale (DEPP)

La chambre a, par ailleurs, mis en relation le nombre d'apprentis et d'élèves dans les métiers les plus mobilisés dans la rénovation énergétique et les besoins en main d'œuvre déclarés par les entreprises auprès de France Travail. Il ressort de cette comparaison des disparités importantes : si le nombre d'apprentis et d'élèves dans les métiers plombiers et chauffagistes sont supérieurs aux besoins de recrutement en 2023, les métiers de maçons et de couvreurs connaissent un déficit de formation initiale.

⁵⁵ Maçons, menuisiers, couvreurs, plombiers, chauffagistes, plâtriers, peintres, électriciens.

⁵⁶ Centre de formation d'apprentis.

Graphique n° 23 : Comparaison entre l'appareil de formation et les besoins de recrutement en Occitanie en 2023



Source : CRC Occitanie, à partir des données France Travail (BMO 2023) et CCCA BTP

2.3.3.3. Un secteur de petites entreprises peu propice à la prise en charge d'une rénovation globale

Les projets de rénovation globale peuvent être pris en charge par des entreprises ayant obtenu le label RGE « Projet global de rénovation ». Seule une trentaine d'entreprises le détient en Occitanie⁵⁷, proportion très faible qui se retrouve dans toutes les régions de France métropolitaine.

En tout état de cause, la réussite des projets de rénovation globale suppose une coordination technique et administrative entre les différents corps de métiers.

Le profil des entreprises de rénovation en Occitanie, très largement composé de petits établissements (25 % des établissements sont non employeurs et 60 % ont moins de 10 salariés⁵⁸) rend ainsi complexe la prise en charge des rénovations globales.

2.3.3.4. Le contrat de filière bâtiment, une prise en compte croissante des enjeux de la rénovation

La politique régionale de soutien à la filière bâtiment a évolué entre 2017 et 2023. Le contrat de filière bâtiment approuvé par l'Assemblée plénière du 2 février 2017 et adossé au plan BTP 2017-2021, avait pour objectif principal d'apporter un soutien à la commande publique.

Avec le contrat de filière bâtiment 2023-2028, adopté en décembre 2023, l'objectif de structuration de la filière est plus clairement défini. Il s'appuie notamment sur plusieurs axes : le soutien à l'emploi régional, la structuration de la sous-filière du bâtiment qu'est la rénovation, la mise en place d'un processus global (comprenant la production en amont des matériaux et la pré-construction), et la baisse des coûts de la rénovation.

⁵⁷ Source : fichier *historique-RGE* de l'ADEME, traitement Insee.

⁵⁸ Source : Insee, Flores 2020.

Encadré n° 12 : Les axes du contrat régional de filière Bâtiment 2023-2028

Le contrat de filière est organisé autour de trois axes, décliné en fiches-actions portées par la Région ou les organisations professionnelles, CAPEB et FFB :

- accompagner le développement de la filière par le levier de la commande publique et les aides à la transition écologique ;
- favoriser l'innovation et l'intégration des nouvelles technologies (nouveaux matériaux, innovations de procédés, transition numérique, économie circulaire et gestion des ressources) tout en préservant les règles de l'art et le capital humain ;
- rendre plus attractifs les métiers, développer les compétences et anticiper les métiers de demain.

Plusieurs actions du contrat devraient permettre de favoriser la mobilisation des professionnels et de mieux structurer la filière.

En matière de formation initiale et professionnelle, la Région s'est donné comme objectif d'affiner la répartition territoriale de ses formations en lien avec les besoins du secteur dans chaque bassin d'emploi. Elle prévoit donc de mieux faire connaître l'offre de formation régionale, de renforcer ses liens avec les organismes de formation du bâtiment (CFA BTP⁵⁹, Campus des métiers et des qualifications...) et d'accompagner la réforme des lycées professionnels pour le secteur du bâtiment.

Au-delà, et dans le cadre de sa compétence en matière de formation professionnelle, la Région pourrait davantage s'impliquer dans l'effort de décloisonnement des formations en accompagnant les organismes en charge de leur organisation.

Encadré n° 13 : Le projet Maïda

Le projet Maïda vise à apporter une vision globale et responsable des modes de construction de demain par l'intermédiaire du projet de construction d'un bâtiment à énergie positive. Bénéficiant d'une collaboration entre le Campus des métiers et des qualifications d'excellence, l'IUT de Nîmes et le Lycée Léonard de Vinci de Montpellier, il permet de mettre en place une approche transversale et décloisonnée de la formation initiale par l'interaction entre les différents corps de métiers engagés dans le projet.

Si le projet concerne un projet de construction et non de rénovation, il permet de promouvoir une approche transversale et une connaissance mutuelle des différents corps de métier. Depuis 2021 et pour une durée de cinq ans, les apprenants travaillent en synergie : les élèves du lycée Léonard de Vinci comme architectes de projet, les étudiants de l'IUT de Nîmes en tant que bureaux d'études et les apprentis du CFA BTP comme constructeurs.

Le développement des filières éco-matériaux, qui constitue un autre enjeu en matière d'offre adaptée de rénovation énergétique, est prise en compte dans le nouveau contrat de filière : l'information et la formation des professionnels est confiée dans le cadre du contrat au centre de ressources Envirobat.

Enfin, le contrat prévoit de favoriser la montée en compétence des entreprises du bâtiment, en particulier sur les rénovations globales. Afin de les inciter à travailler en synergie, la FFB

⁵⁹ Centre de formation par l'apprentissage Bâtiment et Travaux Publics.

Occitanie et la CAPEB Occitanie portent des actions visant à développer les groupes d'entreprises, ou les Groupements Momentanés d'Entreprises (GME)⁶⁰.

En complément des actions conduites par les organisations professionnelles, la Région pourrait également accompagner les artisans et les petites entreprises qui se grouperaient pour prendre en charge des projets de rénovation globale. Elle pourrait ainsi soutenir leur montée en compétence par un parcours de formation adapté (ciblé en particulier sur la rénovation globale et le recours aux éco-matériaux) ou encore favoriser l'obtention du label RGE rénovation globale. Tel est le sens de la recommandation suivante de la chambre.

Recommandation

1. Soutenir la structuration de la filière « rénovation » en vue de favoriser les rénovations globales (*Région*)

2.4. La rénovation des logements collectifs, un levier plus efficace pour dégager des gains énergétiques

L'accompagnement des copropriétés a été intégré au périmètre du SPIRE Rénov'Occitanie, sans constituer au départ une priorité régionale. Selon les termes du contrat de DSP, « *compte tenu de la configuration de l'habitat, les maisons individuelles sont les premières visées par les travaux de rénovation énergétique. Cependant, le SPIRE prévoit également de répondre aux demandes de rénovation initiées par des copropriétés. Les propriétaires occupants sont mobilisés en priorité, mais le SPIRE accompagnera également des propriétaires bailleurs, en particulier dans le cas de projets de copropriétés* ».

Par ailleurs, la Région intervient également dans la rénovation énergétique des logements sociaux par la gestion du programme FEDER dédié.

2.4.1. La rénovation des copropriétés pour mieux répondre aux enjeux de massification

2.4.1.1. Un parcours ambitieux et ciblé d'accompagnement des copropriétés

En Occitanie, le parc de logements est composé pour 35 % de logements en copropriétés. Au total, 54 820 copropriétés sont recensées sur le territoire par le registre national des copropriétés, ce qui correspond à 1 120 147 lots à usage d'habitation.

En matière de copropriétés, le dispositif Rénov' Occitanie propose :

- un accueil dans les guichets pour les informer et les conseiller ;
- un financement de l'audit énergétique, aux mêmes conditions que les logements individuels, avec un reste à charge par copropriétaire de 90 € TTC, par lot principal ;
- le financement et la réalisation d'une mission d'AMO, par l'AREC, pour les copropriétés de 100 lots d'habitations maximum et visant un gain énergétique de 40 %. Le reste à charge des ménages est de 480 € TTC par lot principal, comme pour les logements individuels ;
- un prêt collectif souscrit au nom du syndicat des copropriétaires où chaque copropriétaire souhaitant adhérer choisit son montant de financement (selon sa quote-part et sa durée). Les critères d'éligibilité étant la réalisation préalable d'un audit pour définir le scénario de

⁶⁰ Un groupement momentané d'entreprises, ou GME est un accord momentané entre plusieurs entreprises pour élaborer une offre commune en réponse à un marché.

travaux proposant un gain énergétique d'au moins 40 %, un taux de propriétaires occupants supérieurs à 30 % et un taux d'impayé inférieur à 10 %.

L'annexe 5 fournit une illustration schématique du parcours de rénovation pour les copropriétés.

Au niveau national, l'Anah accompagne financièrement, au moyen de MaPrime Rénov' Copropriétés (MPRC), les syndicats et bailleurs dans leur projet de rénovation globale de copropriétés.

Pour être éligible, la copropriété doit :

- avoir été construite il y a plus de 15 ans et être composée d'au moins 65 % de résidences principales pour une copropriété de 20 lots ou moins et 75 % de résidences principales pour une copropriété de plus de 20 lots ;
- être immatriculée au registre national des copropriétés ;
- réaliser des travaux permettant un gain énergétique d'au moins 35 % par un professionnel RGE.

S'agissant des copropriétés en centre historique, souvent classées, anciennes et de petite taille, les contraintes et les coûts d'une rénovation énergétique sont plus importants. Confrontées à des difficultés d'ordre patrimonial, technique, économique et réglementaire, elles sont souvent exclues des aides MPRC.

Aussi, l'Anah a initié en décembre 2023 un régime d'aide expérimental sur trois ans, en faveur des copropriétés de 20 lots d'habitation ou moins, intégrées dans une OPAH en centre ancien. Le seuil de 75 % de lots d'habitation est abaissé à 65 % et l'objectif de gain énergétique réduit à 15 %.

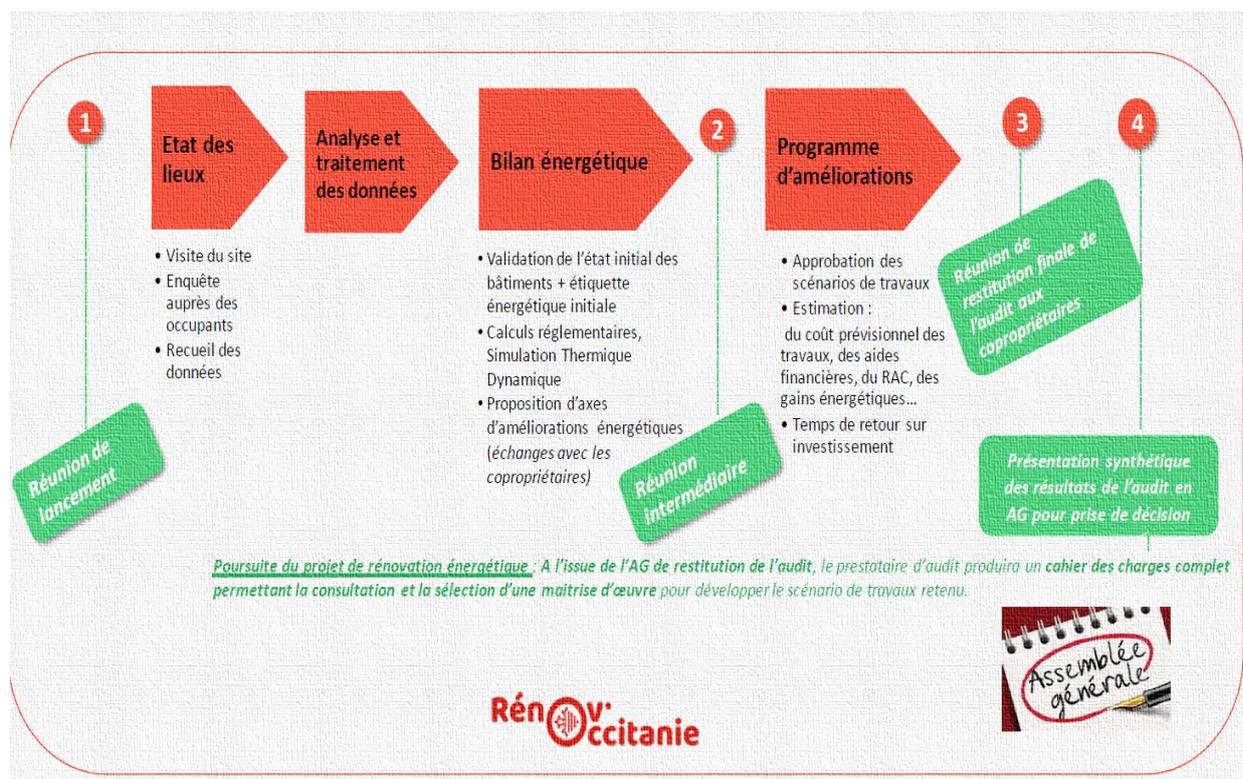
Les démarches régionales et nationales se distinguent dans leurs modalités de mises en œuvre : les conditions posées par l'Anah sont moins contraignantes que celles de la Région qui maintient ses objectifs de gain énergétique à 40 %.

Les critères du dispositif Rénov'Occitanie sont les mêmes que ceux de MPRC pour avoir accès à l'audit subventionné et réalisé par un opérateur l'AREC, sauf pour les copropriétés fragiles⁶¹ qui sont réorientées vers l'Anah.

Les opérateurs pour la réalisation des audits ont été choisis par attribution d'un marché public. Les exigences du cahier des charges sont fortes. Le prestataire doit réaliser un état des lieux, un bilan énergétique et un programme d'améliorations. L'objectif est que les audits énergétiques constituent une réelle aide à la décision pour les copropriétés.

⁶¹ Les copropriétés fragiles ont un taux d'impayés de 8 à 25%, selon le nombre de lots d'habitation.

Figure n° 11 : Méthodologie et phases de l'audit global Rénov' Occitanie



Source : AREC

Pour le subventionnement de l'AMO, la Région a fixé un critère supplémentaire : la copropriété doit comporter moins de 100 lots d'habitation.

Selon l'AREC⁶², le prix linéaire de l'AMO du dispositif régional devient cependant dissuasif pour les copropriétés supérieures à vingt lots. Le reste à charge pour les AMO privées, financées à 50 % par l'ANAH, serait plus avantageux à partir de ce seuil. L'AREC réfléchit à une refonte de sa grille tarifaire pour conserver ces copropriétés dans le parcours Rénov'Occitanie.

Enfin, afin de favoriser la rénovation globale et performante des copropriétés, la Région, par l'intermédiaire de l'AREC, propose un prêt collectif aux conditions particulièrement avantageuses. Ce crédit à taux fixe⁶³ a une durée de 1 à 20 ans maximum et est plafonné à 75 000 € par copropriétaire. Une caution est obligatoire mais non solidaire entre les copropriétaires en cas d'incident de paiement.

Ce dispositif, présenté systématiquement lors de l'accompagnement des copropriétés, apparaît comme un levier efficace pour leur rénovation énergétique au regard des montants moyens des prêts consentis (407 848 €) et le fort recours au prêt avec 14 copropriétés parmi les 18 qui se sont engagées dans une AMO.

2.4.1.2. Un déploiement progressif mais dynamique de Rénov'Occitanie pour les copropriétés

D'après la convention de mise en œuvre du programme SARE, les objectifs régionaux, pour la période 2021-2023, étaient la réalisation de 30 audits et l'engagement de 24 AMO pour la rénovation des copropriétés. Dans les faits, les guichets ont amené 250 copropriétés à signer un

⁶² Note d'arbitrage sur la structuration de l'accompagnement Rénov'Occitanie des copropriétés du 07/06/2021

⁶³ Sans variation du taux en fonction du profil du ménage.

audit, dépassant ainsi les objectifs ; quant aux opérateurs AREC, ils ont restitué 77 audits et engagé 18 AMO.

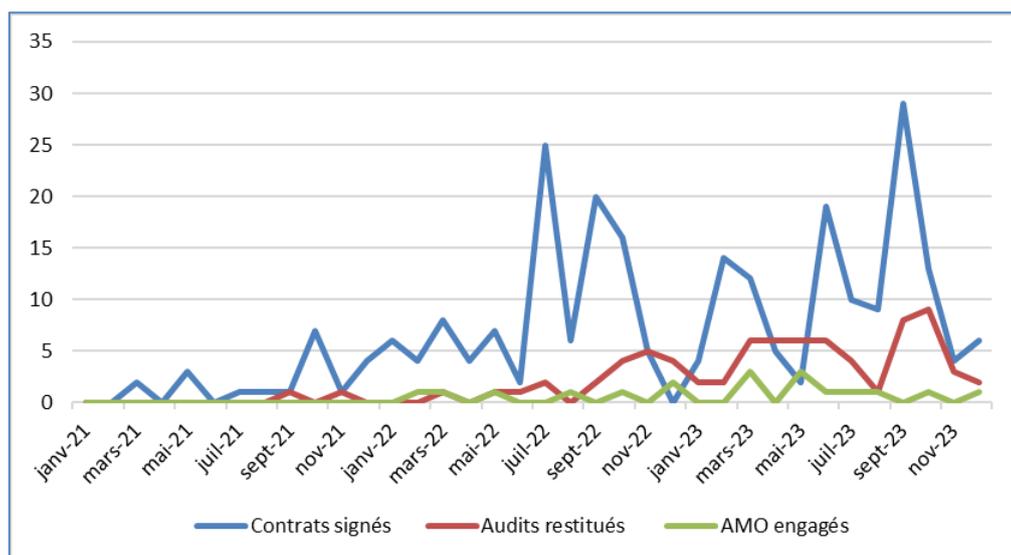
D'après le tableau de bord de l'ADEME, 15,6 % des audits énergétiques des copropriétés (acte A3) effectués en France métropolitaine dans le cadre du programme SARE ont été réalisés en Occitanie. Cette part est supérieure au poids de la région dans l'ensemble des copropriétés qui s'élève, d'après le registre national, à 9,8 %.

Ces résultats suivent une trajectoire dynamique. Depuis le mois de mai 2022, les copropriétés sont touchées plus largement par le dispositif régional et, outre les creux conjoncturels des mois d'août et de décembre, l'activité connaît des pics d'amplitude dont le plus important date de septembre 2023.

L'AREC a un objectif de 5 % de projets supplémentaires accompagnés en 2024. En effet, en septembre 2023, la Région a décidé de recentrer l'activité de Rénov'Occitanie sur l'accompagnement technique des copropriétés.

Cette décision ne s'est pas immédiatement traduite par une accélération des actes fin 2023. Outre l'effet saisonnier avec un dernier trimestre moins propice à la tenue d'assemblées générales, l'AREC précise que la modification des modalités du calcul des aides par l'ANAH au 1^{er} janvier 2024 a eu pour conséquence de retarder la signature des contrats d'accompagnement.

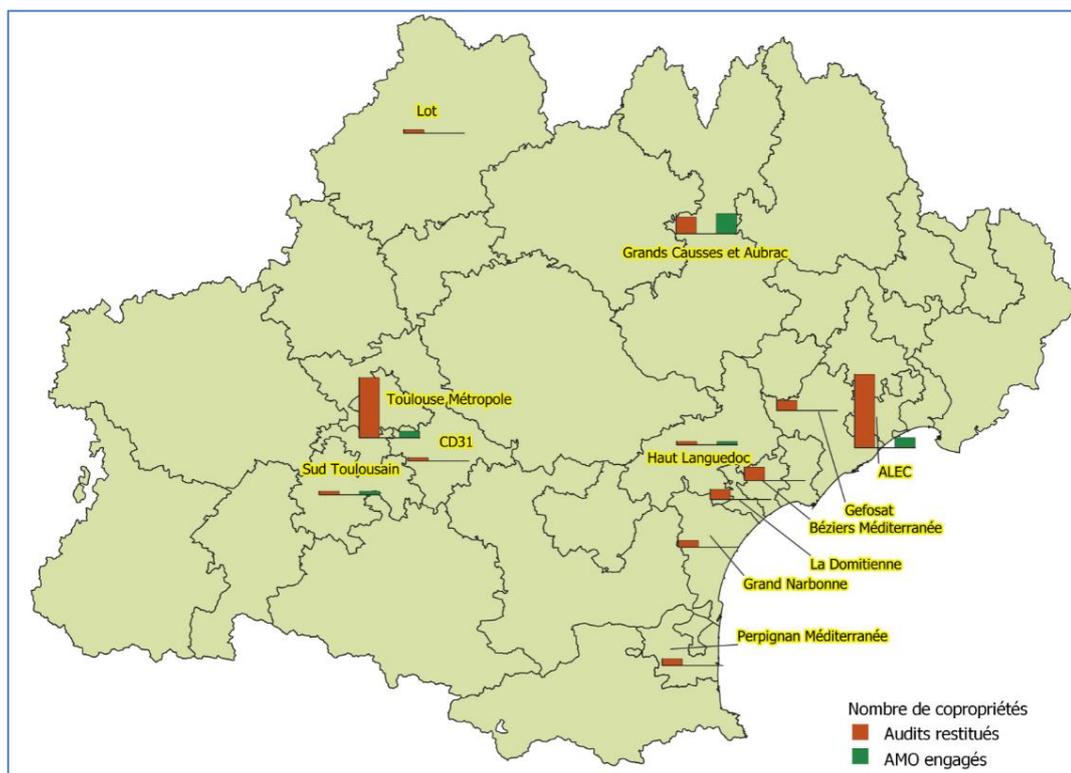
Graphique n° 24 : Évolution des actes réalisés auprès des copropriétés



Source : CRC Occitanie, d'après ERPRO

Les territoires présentent des disparités importantes de déploiement du dispositif, avec une forte localisation dans les deux métropoles.

Carte n° 7 : Les audits restitués et AMO engagées



Source : CRC Occitanie d'après ERPRO

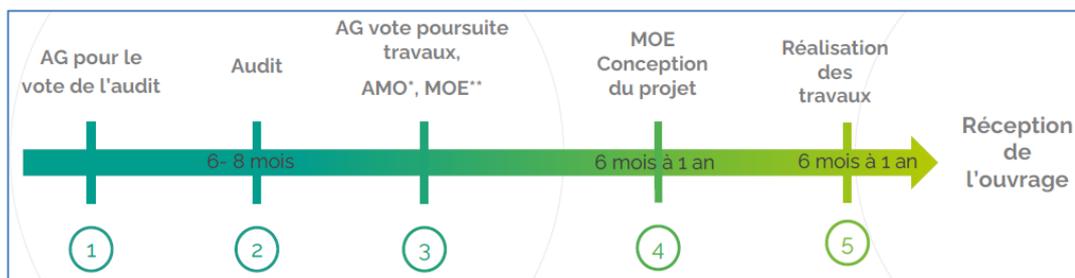
2.4.2. Deux obstacles à lever pour le succès du dispositif

Le dispositif se heurte néanmoins à deux écueils : un décalage entre les temps de l'accompagnement et du financement d'une part et la connaissance imparfaite des copropriétés éligibles d'autre part.

2.4.2.1. Un décalage entre le temps de l'accompagnement et le financement du programme SARE

Le processus de rénovation en copropriété est lent et jalonné de nombreuses étapes. Les décisions étant prises en assemblée générale (AG), les contraintes de temps (séance annuelle en général) sont renforcées au regard de la nécessité d'établir un consensus entre copropriétaires (occupants et bailleurs).

Figure n° 12 : les étapes du parcours de rénovation d'une copropriété



Source : AREC

La durée moyenne d'un projet de rénovation en copropriété, à compter du vote de l'audit, avoisine ainsi les 3 ans⁶⁴.

Ces éléments soulignent le décalage entre le temps long de l'accompagnement des copropriétés (montée en compétence puis mise en œuvre pluriannuelle) et le financement du programme SARE sur 3 ans, déjà consommé aux deux tiers. Cette temporalité fragilise d'autant plus les copropriétaires, en proie aux évolutions nationales et locales des dispositifs d'accompagnement, comme aux effets de l'inflation des coûts sur la durée du projet. Les évolutions réglementaires successives des aides allouées aux ménages ont par ailleurs été identifiées par les guichets comme un frein au passage aux travaux.

Le constat est le même au niveau national, le rapport d'évaluation du programme SARE soulignant que « *les calendriers du programme ont été un frein à la mobilisation des copropriétés. En effet, les financements du programme SARE sur 3 ans ne semblent pas en cohérence avec la temporalité nécessaire aux actions de rénovation au sein des copropriétés dont l'inertie et les résistances aux changements parmi les copropriétaires sont fortes.* »

2.4.2.2. Une connaissance imparfaite des copropriétés éligibles

Lors du premier contact, il est nécessaire d'identifier les copropriétés éligibles au dispositif régional et réorienter, le cas échéant, les autres vers l'Anah. Mais pour ce faire, les conseillers se basent sur des informations et de la documentation collectées à leur initiative, sans disposer d'outil mutualisé.

Le premier critère de réorientation est l'appartenance de la copropriété à une opération programmée de l'Anah. La Région incite les guichets à récupérer auprès des EPCI de leur territoire ainsi qu'auprès des services de l'État (DREAL) la liste des copropriétés relevant des OPAH et des PIG, mais une centralisation de l'information pourrait être plus efficace.

Les copropriétés dites fragiles doivent également être réorientées vers l'Anah. Afin de les identifier, les conseillers posent une série de questions discriminantes. Chaque guichet dispose de son propre questionnaire, car aucun document commun n'a été formalisé. Pourtant, le guichet Toulouse Métropole, mobilisé sur le sujet, utilise l'outil « Coach copro », de sa propre initiative. Une généralisation de l'utilisation de cet outil serait profitable à l'ensemble des guichets.

De la même manière, la Région pourrait exploiter et mettre en réseau des données telles que celles produites par l'Établissement Public Foncier Occitanie. Ce dernier a finalisé en 2022 une étude de recensement et de caractérisation des copropriétés régionales⁶⁵. Cet outil

⁶⁴ Selon les différents guides de rénovation des copropriétés et les délais enregistrés dans l'outil ERPRO.

⁶⁵ Cf cahier hors-série n°4 de l'Anah.

cartographique propose 80 indicateurs tels que l'année de construction, l'état des comptes, le paiement des charges, les DPE, le pourcentage de résidences principales et secondaires, etc. Il permet également d'évaluer l'environnement de la copropriété (arborée, près d'une route, hauteur des bâtiments, etc.). Mis à disposition des collectivités locales, il devrait être rendu accessible aux guichets, sur sollicitation de la Région.

Disposer d'une bonne connaissance initiale du parc immobilier et des syndicats de copropriétés permettrait ainsi de faciliter les missions des guichets.

À partir du RNC et des travaux du Cerema⁶⁶, la chambre estime la cible à 45 000 copropriétés, sur les 54 820 du registre, soit 608 200 lots d'habitation. La cible de Rénov'Occitanie pour les logements dans les copropriétés privées représenterait ainsi 22 % des résidences principales de la région.

Cet indicateur montre l'intérêt de mener une politique de rénovation ciblée sur les copropriétés pour atteindre des objectifs de réduction massive de la consommation énergétique et des émissions des gaz à effet de serre.

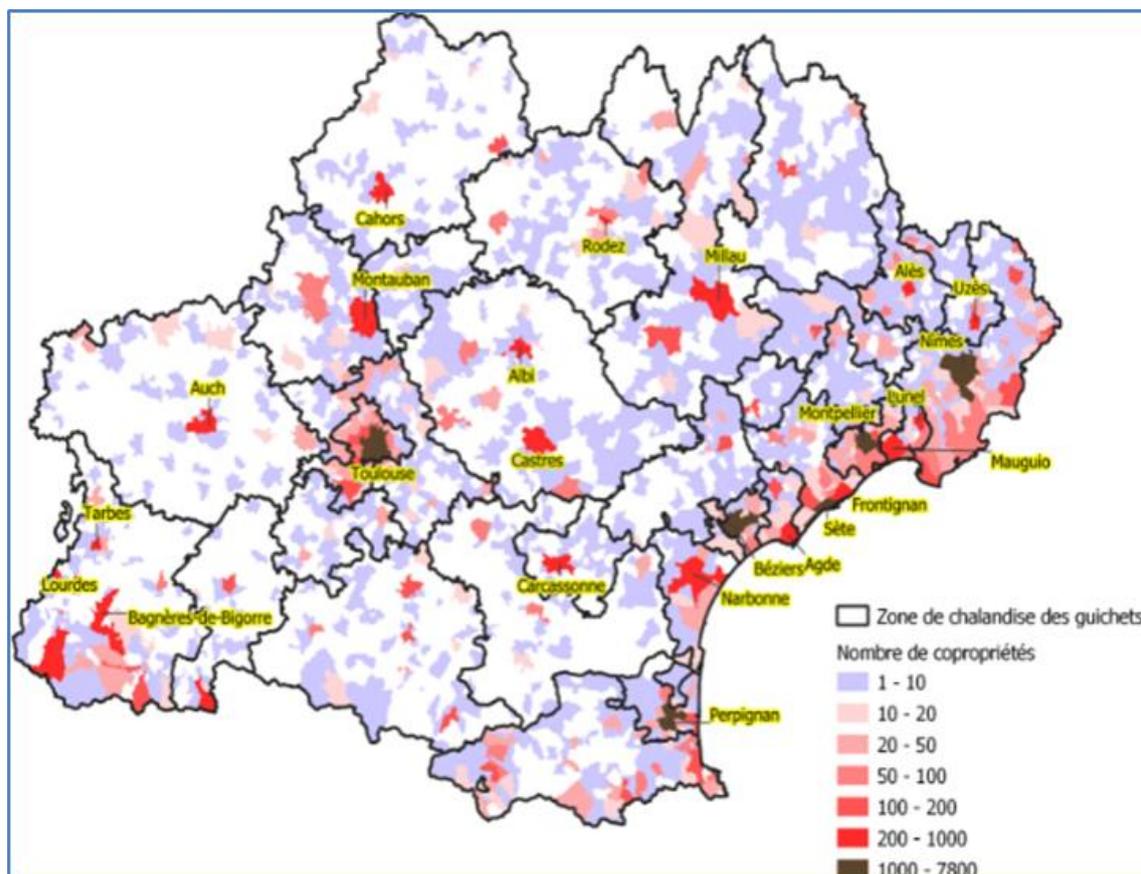
Par ailleurs, ces copropriétés cibles sont concentrées dans les deux métropoles et sur le littoral occitan. Aussi, la nouvelle orientation de la Région, axée sur le traitement des copropriétés, pourrait redessiner les zones d'intervention du dispositif régional, au bénéfice des villes centres. La proportion des copropriétés dans le parc de logement est très variable d'un guichet à l'autre.

Une fois les copropriétés renseignées, les conseillers sont en charge d'accompagner les copropriétaires vers la contractualisation d'un audit. Les taux de passage à l'audit les plus importants concernent systématiquement des guichets dotés de conseillers spécialisés en copropriétés. Le même constat est fait sur les taux de passage à l'AMO. Sur sollicitation des ménages ou du conseil syndical, ces guichets délivrent un suivi dédié de l'audit, voire de l'AMO. Ils sont également actifs en matière de communication : participation à des forums, aux conseils syndicaux et AG concernées, proposition de webinaires, de retour d'expériences, etc.

Ces éléments traduisent, au-delà du temps que réclame l'accompagnement de chaque copropriété, la nécessaire technicité des conseillers sur le sujet. En 2023, seule une dizaine de guichets sur 31 indiquait qu'un conseiller spécialisé intervenait auprès de ce public tandis qu'à peine plus d'un tiers déclarait disposer d'une liste des copropriétés de son territoire.

⁶⁶ Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement

Carte n° 8 : Localisation des copropriétés cibles du parcours complet Rénov' Occitanie



Source : CRC Occitanie d'après le RNC et le Cerema

Interrogés sur leurs éventuelles mesures de réorganisation au regard de la réorientation du dispositif régional sur les copropriétés, les réponses des guichets traduisent des besoins très différents en fonction de leur zone de chalandise. En fin d'année 2023, seul un tiers d'entre eux projetait d'évoluer en recrutant ou formant un conseiller, ou bien envisageait de développer sa communication et sa connaissance du territoire.

Aussi, la chambre attire l'attention sur le fait de disposer de compétences orientées vers la rénovation des copropriétés sur l'ensemble de la région.

Recommandation

2. Améliorer la connaissance des copropriétés afin de mieux cibler les actions à engager pour celles éligibles à Rénov'Occitanie (AREC)

2.4.3. Le soutien à la rénovation énergétique des logements sociaux par la mobilisation des fonds européens

2.4.3.1. La contribution des programmes européens à la rénovation énergétique du parc social

Comme l'ensemble des régions, la région Occitanie a fait le choix d'accompagner la rénovation énergétique des logements sociaux par l'intermédiaire du Fonds européen de développement régional (FEDER). À ce titre, la période sous revue (2016-2023) est marquée par le chevauchement de trois programmes FEDER.

Tableau n° 8 : Programmes FEDER de la Région entre 2014 et 2023

Programme	Période	Objectifs
Programmes opérationnels Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées (POLR et POMP)	2014-2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Améliorer en 2023 le classement en matière de consommation énergétique de 6 600 ménages en Midi-Pyrénées et 4 567 en Languedoc-Roussillon (C031) 2. Réduire annuellement les émissions de gaz à effet de serre de 14 400 tonnes équivalent CO2 en Midi-Pyrénées et 5 755 en Languedoc-Roussillon d'ici 2023
REACT -EU	2020-2022	Faire face aux conséquences de la crise sanitaire en soutenant les travaux réalisés entre le 01/02/2020 et le 31/12/2022
Programme 2021-2027	2021-2027	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soutien à la rénovation des logements sociaux 2. Soutien des démarches de massification de rénovation des logements sociaux.

Source : CRC, à partir des programmes FEDER de la Région

Entre 2014 et 2022, les programmes régionaux⁶⁷ ont consacré 81,3 M€ pour la rénovation énergétique de près de 13 700 logements sociaux, soit en moyenne 6 141 € par logement⁶⁸. Sur l'année 2023, cinq opérations visant la rénovation énergétique de 844 logements ont été financées sur le nouveau programme FEDER pour un montant total de 4,9 M€. Sur la période 2014-2023, ce sont donc 86,2 M€ qui ont été mobilisés pour la rénovation énergétique des logements sociaux.

Ainsi, la part de financement via la Région par le fonds FEDER et l'abondement du fonds entre 2020 et 2021 atteint près de 36 % du coût total des opérations de rénovation énergétique menés sur les logements sociaux.

À titre de comparaison, la part des autres financements publics (État, département, bloc communal) dans le financement de ces opérations représente 8 % du coût total (soit 17,4 M€). De son côté, sur la période 2014-2023, l'État a financé en Occitanie la rénovation énergétique de 1 496 logements sociaux pour un coût total de 9,23 M€. Cela correspond à près de 11 % du soutien apporté par les programmes FEDER de la Région à la rénovation énergétique⁶⁹.

Par ailleurs, la Région se démarque des autres régions métropolitaines par la part importante des fonds FEDER qu'elle alloue à la rénovation énergétique de ses logements sociaux. Ainsi, elle a consacré 9,4 % des fonds FEDER qui lui ont été alloués entre 2014 et 2022 au domaine d'intervention 14 - Rénovation en vue d'accroître l'efficacité énergétique du parc de logements existants. Cette proportion varie de 2,4 % à 12,4 % selon les régions.

⁶⁷ Programmes opérationnels Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées (POLR et POMP) 2014-2020, programme REACT-UE 2020-2022 ainsi que l'abondement par la Région du POMP de 4,8 M€ entre 2020 et 2021.

⁶⁸ Source : Services financiers de la Région

⁶⁹ Le ratio de 11% correspond au soutien apporté par l'Etat qui s'élève à 9,23 M€ sur la période 2014-2023, rapporté au montant mobilisé par les programmes européens de la Région Occitanie de 86,2 M€ sur la même période (source des données : Région Occitanie).

Tableau n° 9 : Part du FEDER allouée par les régions métropolitaines à la rénovation énergétique des logements sociaux entre 2014 et 2022

Région	Total fonds Feder	Domaine intervention 14	Part allouée du FEDER au domaine d'intervention 14
Corse	89 874 145 €	11 104 468 €	12,4 %
Occitanie	862 781 498 €	81 265 320 €	9,4 %
Grand Est	803 685 165 €	71 120 871 €	8,8 %
Normandie	291 967 789 €	24 255 500 €	8,3 %
Ile-de-France et Bassin de Seine	329 859 515 €	26 161 618 €	7,9 %
Auvergne - Rhône Alpes	684 220 861 €	49 041 463 €	7,2 %
Bourgogne Franche Comté	425 285 693 €	30 042 313 €	7,1 %
Bretagne	285 863 695 €	15 168 336 €	5,3 %
Provence Alpes Côte d'Azur	363 195 795 €	17 432 277 €	4,8 %
Hauts de France	1 189 938 707 €	44 408 543 €	3,7 %
Centre-Val de Loire	245 836 784 €	8 810 149 €	3,6 %
Pays de la Loire	296 177 542 €	9 090 295 €	3,1 %
Nouvelle aquitaine	898 400 471 €	21 203 872 €	2,4 %

Source : liste des opérations programmées par l'UE au 06/12/2022

2.4.3.2. Période 2016-2020 : des aides concentrées sur quelques territoires et bailleurs sociaux

D'après les rapports annuels relatifs à la mise en œuvre des objectifs fixés par les programmes opérationnel FEDER, la Région a atteint les deux objectifs CO31 et CO34 qu'elle s'était fixée en matière de rénovation énergétique des logements sociaux :

- le classement en matière de consommation énergétique a été amélioré pour 12 473 ménages en 2023 pour une valeur cible de 11 167 ménages (CO31) ;
- les émissions de gaz à effet de serre des logements sociaux ont été réduites annuellement de 20 548 tonnes équivalent CO2 en 2023 pour une valeur cible de 20 155 (CO34).

En complément des rapports annuels, la Région a fait réaliser, en juillet 2022, une évaluation⁷⁰ sur l'impact du FEDER sur la transition énergétique en Occitanie par un cabinet d'études. L'objectif, en ce qui concerne la rénovation énergétique des logements sociaux, était de savoir si les ménages concernés avaient constaté une baisse de leur facture énergétique et une amélioration de leur qualité de vie.

Il ressort de ce rapport que les ménages ayant bénéficié des opérations cofinancées de rénovation énergétique du logement social constatent bien une baisse de leur facture énergétique et une amélioration de leur confort, mais avec un léger écart par rapport aux valeurs calculées lors des diagnostics pré-travaux qui s'explique par l'existence d'un « effet rebond »⁷¹.

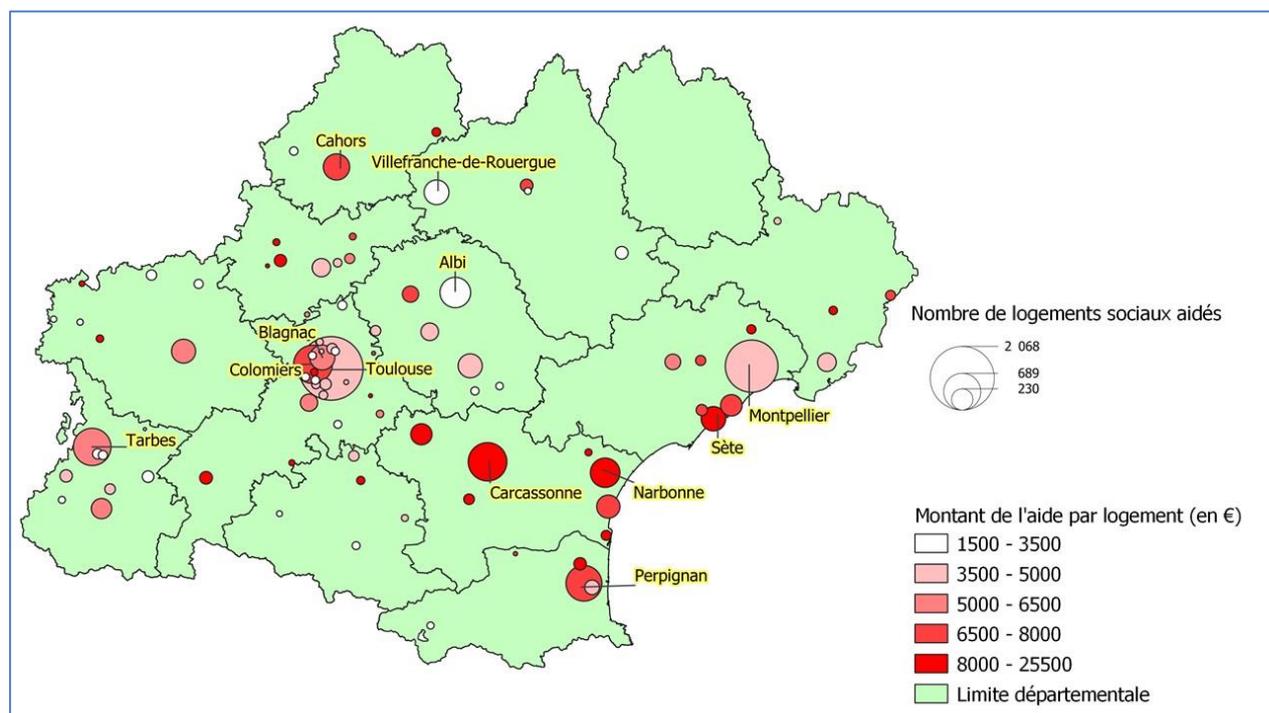
Ces bons résultats globaux sur la rénovation énergétique des logements sociaux sont cependant nuancés par le fait qu'en raison des critères d'éligibilité aux aides FEDER et de la complexité inhérente à la soumission d'un dossier de demande d'aide, les opérations de rénovation énergétique sont restées en grande partie concentrées sur quelques communes et n'ont bénéficié qu'à une partie des bailleurs sociaux.

⁷⁰ L'évaluation portait sur 158 opérations de rénovation énergétique.

⁷¹ Effet rebond : possibilité pour les locataires, grâce aux travaux réalisés, de bénéficier pour le même prix qu'auparavant d'un confort notablement amélioré.

Ainsi, sur les 90 communes qui ont bénéficié d'une aide FEDER pour la rénovation énergétique de leur parc social sur les programmes 2014-2022, un tiers des aides attribuées n'ont bénéficié qu'à 3 communes : Toulouse, Carcassonne et Montpellier. De surcroît, sur les 62 bailleurs sociaux que compte l'Occitanie, seuls sept bailleurs ont perçu plus de la moitié des aides FEDER sur ces programmes.

Carte n° 9 : Attribution des aides FEDER en Occitanie entre 2014 et 2022



Source : CRC, à partir des données FEDER de la Région

2.4.3.3. Programme 2021-2027 : des aides européennes plus importantes mais plus sélectives

Entre les anciens programmes opérationnels POMP et POLR et le nouveau programme 2021-2027, le taux d'aide UE a nettement augmenté : 50 % maximum avec une aide pouvant aller de 5 000 € à 20 000 € par logement selon les actions poursuivies contre 30 % à 45 % selon les anciens programmes pour des aides pouvant aller de 3 500 € à 10 000 €. En revanche, les critères de sélection des opérations se sont durcis sur trois aspects :

- les opérations de rénovation énergétique ont désormais comme objectifs après travaux l'atteinte des classes A ou B avec une labélisation BBC-Rénovation pour les opérations de massification contre un objectif de 30 % de gains énergétiques et l'atteinte des classes B ou C selon les programmes ;
- désormais, le montant de l'assiette des dépenses éligibles aux aides FEDER doit être de 150 k€ pour un minimum de dix logements rénovés contre un minimum de 30 k€ de coût total d'opération (POLR) ou 50 k€ minimum d'aides (POMP) dans les anciens programmes ;
- la sélection des dossiers s'opère désormais selon la nouvelle méthode de calcul du DPE entrée en vigueur en 2021 et qui a comme conséquence principale de retenir la plus mauvaise

des deux étiquettes CEP et GEP pour le classement en étiquette avant et après travaux là où l'ancien dispositif retenait généralement l'étiquette CEP⁷².

Dès lors, le nouveau programme d'attribution des fonds FEDER, plus ambitieux, devrait permettre d'aboutir à plus de rénovations globales et performantes. Toutefois, la Région devrait veiller à ce que l'introduction d'une sélectivité accrue n'exclue pas du dispositif une part importante du territoire occitan, le risque étant de réserver les aides à un faible nombre de bailleurs sociaux aux moyens techniques, financiers et juridiques déjà conséquents.

Afin de mieux accompagner les bailleurs sociaux, plusieurs pistes pourraient être étudiées. Le regroupement de plusieurs petites opérations et de bailleurs sociaux afin de leur permettre d'atteindre le seuil de dix logements et le montant de dépenses éligibles à l'obtention de fonds FEDER serait une piste à explorer. En ce sens, la Région pourrait impulser, auprès des acteurs du logement social, la création de centrales d'achats entre bailleurs sociaux, à l'image de l'outil de coopération créé par l'Union Sociale de l'Habitat des Pays de la Loire. En outre, dans la mesure où, depuis 2023, les aides du Fonds national des aides à la pierre (FNAP) sont cumulables avec le fonds FEDER⁷³, une coordination entre les services de l'État et ceux de la Région pourrait permettre aux bailleurs de simplifier leurs démarches relatives au subventionnement de leurs projets.

Enfin, la Région pourrait élargir le champ d'intervention de l'AREC aux bailleurs sociaux exprimant le besoin d'un accompagnement technique et d'une ingénierie financière de leurs projets de rénovation énergétique. Telle est la recommandation de la chambre. Au-delà de l'attribution des aides FEDER, la Région offrirait ainsi un nouveau service d'accompagnement en adéquation avec ses objectifs de rénovation énergétique. Cet accompagnement concernerait les projets de rénovation des bailleurs sociaux au sein de leur parc propre comme dans les copropriétés mixtes.

Recommandation

3. Élargir le champ d'intervention de l'AREC à l'accompagnement technique des projets de rénovation énergétique des bailleurs sociaux (*Région*)

Dans sa réponse, l'AREC a indiqué étudier, à la demande de la Région, l'opportunité d'ouvrir le champ de son intervention aux bailleurs sociaux.

CONCLUSION INTERMÉDIAIRE

Afin d'accélérer le rythme des rénovations énergétiques performantes et de permettre à tous les ménages occitans d'avoir accès à des travaux de rénovation de leur logement, la Région a mis en place un accompagnement ambitieux, complémentaire à celui de l'État. Elle s'est appuyée pour cela sur l'AREC, délégataire du service public de la rénovation énergétique, érigée en société de tiers financement afin de proposer aux ménages un parcours global, comprenant l'accès au crédit à des taux avantageux.

La stratégie de la Région et de son délégataire, centrée sur les logements individuels et privilégiant la réalisation des audits, n'a pas eu l'effet escompté au regard des objectifs de travaux de rénovation. Si le nombre d'audits a été relativement élevé, ils n'ont été que très peu suivis de travaux. Seuls 11 % des ménages ayant réalisé un audit ont engagé une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) dans le cadre de Rénov'Occitanie en vue de réaliser des travaux.

⁷² Entrée en vigueur le 1er juillet 2021 et applicable à compter du 1er novembre 2021, cette réforme a eu pour effet de généraliser la méthode de calcul 3CL - « Calcul de la Consommation Conventionnelle des Logements » à tous les logements. Dorénavant la plus mauvaise des deux étiquettes (Cep et Ges) est retenue.

⁷³ Cahier des charges restructuration lourde et rénovation thermique de logements locatifs sociaux du 24 février 2023

Le contexte économique ainsi que les évolutions réglementaires du cadre national n'ont pas facilité le déploiement du dispositif. De plus, le reste à charge, à hauteur, en moyenne, de 73% du montant des travaux reste élevé pour les ménages et ne les incite pas à s'engager dans des rénovations importantes. Enfin les entreprises, obligatoirement labellisées RGE, sont encore trop peu nombreuses, peu formées aux métiers de la rénovation globale qui impliquent la maîtrise de plusieurs spécialités professionnelles. Si la Région a intégré ces enjeux dans le contrat de filière qu'elle vient d'adopter, un accompagnement renforcé des artisans et des petites entreprises semblerait nécessaire.

Sous l'influence des orientations nationales, la Région a recentré le dispositif sur la rénovation des logements collectifs. Le parcours régional de rénovation des copropriétés privées est ciblé sur les plus petites et les moins fragiles, dans un objectif de complémentarité avec l'action de l'Anah. Si l'effet de levier semble prometteur sur les économies d'énergie dégagées, deux conditions doivent être réunies. D'une part, il conviendrait d'améliorer la connaissance du parc des copropriétés éligibles et d'être attentif, d'autre part, en dépit de la concentration de ces logements dans les zones fortement urbanisées, à disposer d'un accompagnement sur l'ensemble du territoire.

Concernant les bailleurs sociaux, la Région devrait veiller à ce que le degré d'exigence croissante vis-à-vis des projets de rénovation ne conduise pas à exclure des aides une part importante de bailleurs aux moyens techniques, financiers et juridiques moins conséquents. L'élargissement du champ d'intervention de l'AREC à l'accompagnement technique des projets de rénovation énergétique des bailleurs sociaux pourrait y remédier.

3. LA RÉGION NE DISPOSE PAS D'UNE CONNAISSANCE SUFFISANTE DES GAINS ENERGETIQUES DEFINIS DANS SA STRATEGIE « REGION A ENERGIE POSITIVE »

La troisième question évaluative traite de la capacité pour la Région et l'AREC à contrôler et à piloter le dispositif régional et à mesurer ses impacts.

Pour répondre à la question évaluative, la chambre a réalisé quatre types d'investigations :

- l'examen de la coordination du réseau des opérateurs ;
- l'analyse de la fiabilité du système d'information et ses axes d'amélioration ;
- l'étude des modalités d'estimation des impacts de la rénovation en termes de consommation d'énergies et d'émission de gaz à effet de serre ;
- la vérification de l'existence d'une vision globale permettant le suivi des indicateurs stratégiques.

La chambre s'est appuyée sur l'exploitation des bases de données SARénoV et ERPRO, sur l'examen des audits restitués pour les copropriétés et sur les entretiens menés avec les guichets, l'AREC, le CERC et Envirobat ainsi que sur les éléments transmis par ces organismes et leurs bases documentaires.

La stratégie régionale REPOS cible l'ensemble des rénovations, quel qu'en soit le porteur : *« le rythme annuel des rénovations doit être porté à 52 000 logements rénovés par an en 2030 puis à 75 000 vers 2040 avant de ralentir, la quasi-totalité des rénovations du parc le plus dégradé*

ayant été alors réalisées. À terme, en 2050, 94 % des logements actuels de catégorie E-F-G seront ainsi rénovés, de même que 60 % du parc logements de catégorie C-D. »

Pour la piloter, la Région devrait donc être en capacité d'une part, de mesurer les gains énergétiques obtenus dans le cadre du dispositif Rénov'Occitanie. D'autre part, elle devrait disposer d'une connaissance globale du volume de rénovations et des économies réelles d'énergie réalisées sur son territoire, quels que soient les parcours et les dispositifs (Anah, auto-rénovations).

3.1. Le rôle de coordination de l'AREC pour le suivi des audits

Les estimations relatives aux gains énergétiques sont obtenues à partir de l'audit énergétique global et ajustées en fonction du scénario retenu.

Leur qualité et leur fiabilité dépendent donc, en grande partie, des restitutions des audits réalisés par les opérateurs de l'AREC et de leur contrôle.

3.1.1. Une harmonisation efficace du logiciel de diagnostic énergétique pour les logements individuels

Concernant les logements individuels, l'AREC a progressivement imposé le même logiciel à ses opérateurs. Grâce à des commandes adressées à l'éditeur, cet outil répondait aux exigences, formulées par le réseau SERAFIN, pour la réalisation des audits énergétiques.

Jusqu'à fin septembre 2023, les opérateurs utilisaient tous le même logiciel à l'exception du guichet du Muretain, fonctionnant en régie. Cette harmonisation a permis de disposer d'un outil de diagnostic homogène sur l'ensemble de la région et de produire ainsi des indicateurs comparables. Désormais, les auditeurs se tournent vers d'autres logiciels. La qualité et la comparabilité des audits énergétiques des logements individuels risquent de pâtir de cette évolution.

Concernant les copropriétés, les opérateurs ont le choix du logiciel pour la réalisation des audits. Cependant, la Région aurait intérêt à exiger un modèle standard de restitution pour accéder plus aisément aux indicateurs, qui apparaissent actuellement de façon éparse, et ainsi améliorer la saisie des données.

3.1.2. Un avis des guichets sur les audits non systématiques

Depuis décembre 2021, la Région a demandé aux guichets de relire les rapports d'audits des opérateurs pour les logements individuels, de formuler des remarques techniques et sur le plan de financement et d'émettre un avis favorable, défavorable ou sous conditions.

Cependant, seulement 73,5 % des audits restitués en 2022 ou en 2023 ont reçu un avis, cette part variant de 0 % à 100 % selon les guichets, avec une médiane atteignant 82,5 %.

Dans près de neuf cas sur 10, cet avis est favorable lorsqu'il est exprimé. Lorsque l'avis est défavorable ou sous conditions, une réunion en visioconférence est organisée entre le responsable technique de l'AREC, l'opérateur et le conseiller du guichet concerné pour aboutir à une solution.

En ce qui concerne les copropriétés, les guichets ont accès aux rapports d'audits afin d'apporter leur expertise sur le plan de financement.

3.2. La mesure insuffisante des impacts des rénovations dans le parcours Rénov'Occitanie

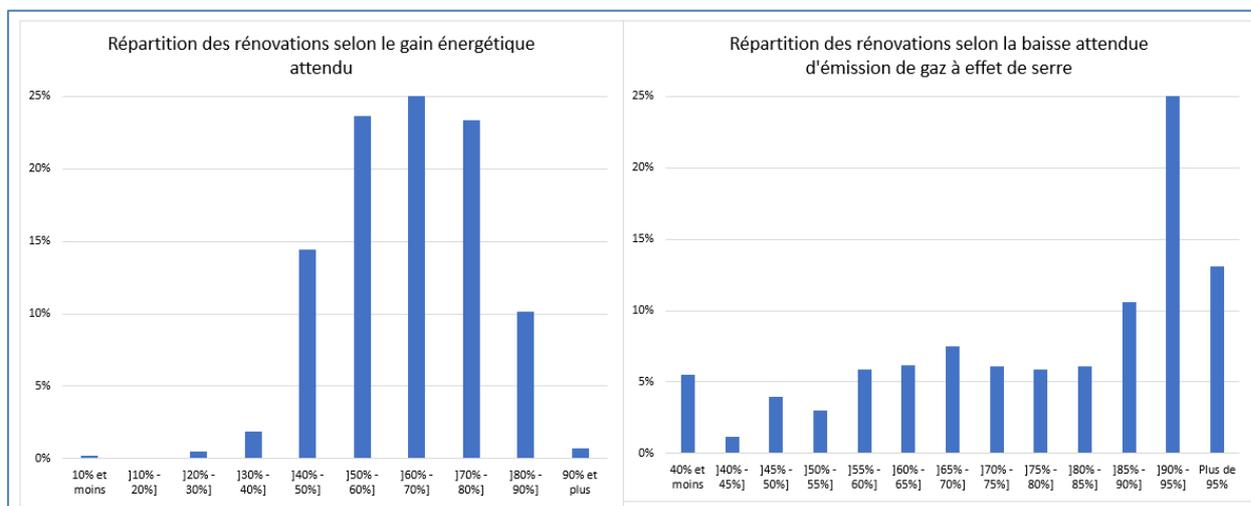
3.2.1. Un fort impact de la rénovation sur les gains énergétiques mais pour un nombre très limité de logements

La mesure du coût des travaux, de leur financement et des impacts attendus est possible à partir de l'engagement de l'AMO dans le parcours Rénov'Occitanie, une fois que le scénario de rénovation a été choisi par le ménage.

Pour les rénovations engagées entre le 1^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2023, le gain énergétique moyen attendu atteint 66 % et la baisse attendue d'émission de gaz à effet de serre 85 %.

Cette estimation de la baisse de consommation d'énergies va au-delà du seuil de 40 % fixé par la Région et est corroborée par les travaux d'Envirobat sur 50 logements individuels rénovés qui font état d'une baisse réelle de consommation de 69 %. Cependant, la Région elle-même n'a pas encore mis en place des outils de mesure propres (cf. *infra*).

Graphique n° 25 : Performance attendue des rénovations énergétiques dans le parcours Rénov'Occitanie

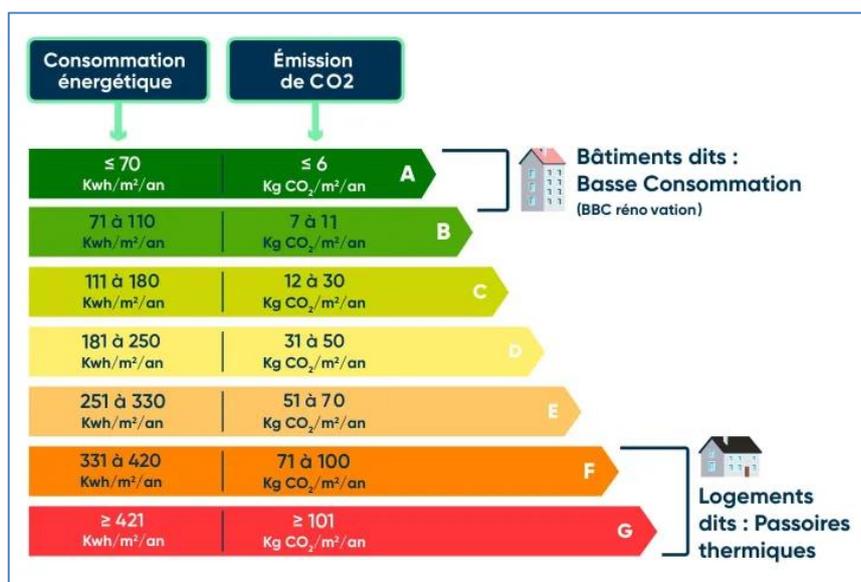


Source : CRC Occitanie d'après ERPRO

Lecture ; 14 % des rénovations engagées sont susceptibles de générer un gain de 40 % à 50 % de consommation d'énergie ; 5 % d'entre elles une baisse de 40 % et moins des émissions de gaz à effet de serre.

Cette performance des travaux de rénovation se traduit aussi par les sauts attendus de DPE. Un tiers des logements individuels ayant fait l'objet des travaux étaient des passoires énergétiques (DPE initial F ou G). Parmi eux, la rénovation énergétique a permis d'atteindre un niveau peu énergivore (DPE retenue A ou B) dans 30 % des cas, et un DPE moyen (C ou D) pour 63 % d'entre eux.

Figure n° 13 : Classe énergétique du DPE et consommation d'énergie



Source : CRC Occitanie d'après DREAL Occitanie

Dans pratiquement tous les cas, la rénovation énergétique permet d'améliorer la classe DPE et dans 82 % d'entre eux, permet d'obtenir un saut d'au moins deux classes.

Tableau n° 10 : Nombre de logements individuels rénovés dans le cadre du parcours R.O.

DPE initiale	DPE retenue après travaux						Ensemble
	A	B	C	D	E	F	
A							
B			1				1
C	18	54	2				74
D	27	159	71	2			259
E	11	105	125	20			261
F	10	66	84	46	2		208
G	3	13	34	25	14	2	91
Ensemble	69	398	316	93	16	2	894

Source : CRC Occitanie d'après ERPRO

Lecture : 18 logements avaient une DPE initiale C et sont parvenus à une DPE A après travaux

N.B. : les cases surlignées correspondent à un saut de DPE d'au moins deux classes

Cependant, plus la classe de DPE attendue est haute, plus le reste à charge des ménages pour le financement des travaux est élevé. Aussi, ce coût peut expliquer, au moins en partie, le nombre limité de rénovations dans le dispositif Rénov'Occitanie, notamment pour aboutir à des logements BBC.

Tableau n° 11 : Reste à charge des ménages en fonction du saut attendu de DPE (en €)

DPE initiale	DPE retenue après travaux					
	A	B	C	D	E	F
A						
B		6 800				
C	38 200	21 500	22 900			
D	31 500	27 600	24 000	36 000		
E	50 700	30 700	28 600	25 900		
F	41 700	41 200	32 800	29 600	39 800	
G	31 100	32 000	34 000	34 400	19 400	20 000
Ensemble	37 800	29 900	29 200	30 200	22 000	20 000

Source : CRC Occitanie d'après ERPRO

3.2.2. La mesure des impacts réels, un projet non encore abouti

Le programme SARE prévoit, dans le cadre de la mission d'accompagnement des ménages ou des copropriétés dans l'avancement de leur chantier de rénovation globale (acte A4 bis), un suivi des consommations énergétiques post-travaux.

Le cahier des charges du marché public pour la réalisation de missions d'accompagnement pour la rénovation énergétique de l'habitat privé en Occitanie stipulait que le suivi des consommations d'énergie post-travaux serait assuré par le SPIRE pendant deux ans à la suite de la réception à travers l'exploitation des données issus des compteurs communiquant (Linky, Gazpar) du logement.

Un groupe de travail, réunissant des membres du réseau SERAFIN, a été constitué pour rechercher des solutions mutualisées de suivi de consommation pour les logements individuels et les copropriétés afin de satisfaire à cette obligation mais aussi pour sécuriser le risque de prêt.

En Occitanie, cette démarche a été suivie par l'élaboration d'un cahier des charges pour le développement d'une application du suivi des logements individuels. D'après ce document, l'application devait être mise à disposition dans une première version opérationnelle courant avril 2023 pour une durée d'un an reconductible deux fois.

Fin 2023, ce suivi n'était toujours pas réalisé mais, en réponse à une sollicitation de la chambre, l'AREC signale que « le suivi des consommations est formalisé dans le contrat d'accompagnement pour trois années post rénovation. Il a débuté par une prestation du Géfosat sur le territoire de l'Hérault et va être étendu progressivement aux autres territoires au deuxième semestre 2024. »

Outre l'obligation réglementaire, ce projet revêt une importance particulière pour mesurer les effets réels de rénovation et estimer la fiabilité des scénarios proposés dans le cadre des audits énergétiques.

Compte tenu du recentrage de la politique régionale sur la rénovation des logements collectifs, la chambre recommande d'étendre l'observation des consommations réelles post-travaux aux copropriétés privées et aux logements sociaux.

Recommandation

4. Faire aboutir le projet de suivi des consommations réelles, en y incluant les copropriétés et les bailleurs sociaux (AREC)

3.3. Un système d'information à améliorer pour avoir une vision globale des dispositifs régionaux et nationaux

Pour être efficient, le système d'information doit évoluer sur deux points : la mesure du dispositif Rénov'Occitanie d'une part, la prise en compte de toutes les rénovations intervenues sur le territoire, quel que soit le dispositif mobilisé d'autre part.

3.3.1. Un pilotage du dispositif régional rendu difficile par une qualité insuffisante du système d'information

3.3.1.1. La mobilisation de deux applicatifs non interfacés

La Région et l'AREC ne disposent pas d'un accès aisé à des informations fiables qui leur permettraient d'optimiser le contrôle et le pilotage du dispositif régional.

Le système d'information de Rénov'Occitanie s'appuie essentiellement sur deux applications numériques : l'outil SARénoV, développé par l'ADEME, et l'outil ERPRO, mis à disposition des guichets et des opérateurs par l'AREC.

Ces deux applications sont entrées en service au cours du premier semestre 2021, ce qui a obligé les guichets à les renseigner *a posteriori* pour récupérer les informations relatives aux premiers mois du programme SARE.

Toutes deux alimentent, par interfaçage, l'outil TBS (Tableau de Bord Sare) qui permet notamment de procéder à la rémunération des actes comptabilisés dans le cadre du programme SARE. Ce tableau de bord comporte également des indicateurs de suivi de l'activité ainsi que les résultats des deux enquêtes menées par l'ADEME auprès des usagers. Il est accessible au porteur associé ainsi qu'aux guichets et permet, en outre, la comparaison entre divers territoires.

La Région s'appuie sur cet instrument pour comptabiliser les actes d'information et de conseil réalisés par les guichets. Elle l'utilise également pour le suivi des passages à l'acte (audits, AMO, travaux) mais elle le complète par un tableau de bord mis en place par l'AREC depuis avril 2022. Ce dernier outil permet de suivre les actes mais également les gains attendus pour les travaux engagés dans le cadre du parcours Rénov'Occitanie ainsi que les prêts accordés. En revanche, l'absence d'interconnexion entre les différents systèmes d'information (SARénoV, ERPRO, Anah) ne permet pas de reconstituer automatiquement les parcours des ménages.

3.3.1.2. Des carences dans les données source de l'application SARénoV

La saisie d'un grand nombre de données dans SARénoV ne revêt pas de caractère obligatoire. Aussi, des informations structurantes de l'activité sont souvent manquantes. C'est le cas, pour exemples, du niveau de revenu des ménages ou de la période de construction du logement qui pourtant influent sur les travaux à envisager. De même, l'orientation vers l'Anah est mal renseignée dans nombre de guichets.

Pourtant, ces données sont régulièrement saisies par les guichets dans le cadre du compte-rendu d'entretien avec les ménages. Mais, en l'absence d'interconnexion entre les divers systèmes d'information (formulaire de demande de rendez-vous, compte-rendu d'entretien, ERPRO), elles se retrouvent souvent manquantes dans SARénov.

Cette carence prive ainsi la Région du contrôle et du pilotage des actes produits par les guichets en fonction des caractéristiques des usagers et de leurs logements, en particulier sur l'observation de l'homogénéité des réponses apportées.

3.3.1.3. Une appréhension difficile du parcours complet Rénov'Occitanie

L'absence d'interfaçage entre SARénov et ERPRO prive également la Région de la possibilité de connaître le devenir des ménages qui ont bénéficié d'un conseil auprès des guichets, y compris au sein de son propre dispositif. Cela peut être une source de démotivation et de perte de sens pour les conseillers qui interviennent au début d'un parcours dont ils ne perçoivent pas nécessairement l'aboutissement.

Le fait de ne pas renseigner les variables de l'application SARénov et l'absence d'interfaçage avec ERPRO empêchent d'effectuer automatiquement le repérage des ménages qui auraient pu, en fonction de leurs caractéristiques ou celles de leur logement, s'engager dans un parcours de rénovation et qui auraient mérité d'être relancés.

La chambre a procédé à l'estimation du parcours des ménages à partir d'un appariement sur diverses variables d'identification. Mais, la procédure mise en œuvre⁷⁴ est difficilement automatisable et il conviendrait, y compris pour améliorer sa fiabilité, de l'effectuer à partir d'un identifiant commun aux deux systèmes d'information.

À partir de 2024, avec le recentrage de la politique régionale vers la rénovation des copropriétés, la Région pourrait envisager de compléter ERPRO avec des variables issues de SARénov. Cela permettrait d'effectuer facilement des relances vers certaines copropriétés, ciblées en fonction de leurs caractéristiques, et qui n'ont pas donné suite aux conseils formulés par les guichets lors de la première étape du parcours Rénov'Occitanie.

3.3.2. Un manque de vision globale de l'ensemble des dispositifs, nationaux et régionaux

L'absence de retour sur le parcours des ménages orientés vers l'Anah empêche, par ailleurs, d'appréhender tous les effets des conseils prodigués par les guichets. Le suivi du parcours des ménages, indispensable à l'évaluation des politiques de rénovation énergétique, suppose un interfaçage des différentes applications numériques. Il implique une collaboration de tous les niveaux, national comme régional, pour décroquer les bases de données en un système d'information unique.

Or, pour suivre ces objectifs de la stratégie REPOS, la Région ne dispose actuellement que de la connaissance du nombre de rénovations effectuées dans le cadre de Rénov'Occitanie et des rénovations de logements sociaux effectuées dans le cadre du programme FEDER qu'elle gère.

En effet, si divers observatoires occitans s'intéressent à la rénovation énergétique et publient de façon isolée des indicateurs, aucun chiffrage cumulant les rénovations énergétiques des différents dispositifs (MaPrimeRénov', Rénov'Occitanie) n'est disponible.

⁷⁴ Voir le cahier méthodologique.

Encadré n° 14 : Les observatoires de la rénovation énergétique en Occitanie

Trois observatoires produisent des études et des données sur la rénovation énergétique en Occitanie.

La Cellule Economique Régionale de la Construction Occitanie (CERC Occitanie)

La CERC Occitanie joue le rôle d'observatoire économique de la construction. Elle a vocation à rassembler les acteurs de l'acte de construire, les collectivités territoriales et l'État et apporter des outils de connaissance du secteur sur les territoires de l'Occitanie afin d'éclairer et d'alimenter le débat, les échanges. La CERC Occitanie fait partie du réseau national des Cellules économiques régionales de la construction, organisé en GIE depuis 2013.

L'Observatoire Régional Climat Énergie en Occitanie (ORCEO)

ORCEO est un outil d'observation de la situation énergétique et climatique, au service des politiques énergétiques régionales et locales. Il facilite l'accès des collectivités à une vision énergétique de premier niveau et à la prise en compte des enjeux climatiques dans les politiques publiques. C'est également un lieu de concertation et d'échange entre les acteurs spécialisés de la région (institutionnels, opérateurs énergétiques, associations, professionnels, observatoires, agences d'urbanisme, etc.). Co-piloté par la Région Occitanie, l'État et l'ADEME, l'ORCEO est animé par l'AREC Occitanie.

L'Observatoire des Caractéristiques de la Rénovation Énergétique (OCRE)

OCRE est un dispositif créé et piloté par l'association Envirobat qui a pour objectif d'impulser des dynamiques territoriales de rénovation en Occitanie. Il accompagne les professionnels et l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur de la rénovation énergétique, avec plus de 1 500 retours d'expérience capitalisés à ce jour.

De surcroît, les rénovations effectuées hors des parcours financés ne sont pas estimées à partir d'enquêtes régulières auprès des ménages. Afin d'avoir une vision globale sur son territoire de l'impact des rénovations sur les économies d'énergie générées, tous dispositifs confondus, la Région aurait intérêt à se coordonner avec les différents partenaires (État, DREAL, Anah, AREC, CERC, Envirobat) pour mettre en place un dispositif d'observation du nombre de logements rénovés et de ses effets sur les indicateurs environnementaux.

En réponse, l'Anah précise que « l'interfaçage des systèmes d'information est un enjeu inscrit dans sa feuille de route à moyen terme. Les conseillers pourront ainsi accéder à la connaissance de l'avancement des projets des ménages qu'ils auront conseillés. A plus court terme, un groupe de travail est en cours pour identifier les données relatives aux accompagnements et aux aides financières qui pourraient être partagées aux collectivités locales et aux espaces conseil France Rénov' ». En outre, les réflexions actuellement conduites par la mission de coordination interministérielle pour la rénovation des bâtiments et le Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires devraient, d'après l'agence, améliorer le suivi des rénovations et la mesure des consommations d'énergies post travaux.

Recommandation

5. Proposer aux services déconcentrés de l'État et à l'Anah, de mettre en place un suivi unique des rénovations énergétiques du parc résidentiel (*Région*)

CONCLUSION INTERMÉDIAIRE

La Région et l'AREC animent et coordonnent de façon satisfaisante l'activité des guichets et des opérateurs, notamment en mettant en place des outils de communication performants et en organisant des rencontres régulières.

Cependant, le contrôle et le pilotage des actions menées pâtissent d'un système d'information défaillant en raison du manque d'interfaçage entre les différents outils, qui pourrait être résolu par la mise en place d'un identifiant commun des logements.

La Région a établi sa stratégie REPOS sur le volet résidentiel avec des objectifs chiffrés très précis. Pour le millier de ménages ayant suivi complètement le parcours Rénov'Occitanie, les gains effectifs pour les rénovations sont importants avec un taux moyen de baisse de consommation d'énergie de 66 % et une baisse des émissions de gaz à effet de serre de 85 %. Pour près d'un tiers d'entre eux, les rénovations ont permis de sortir d'une passoire thermique. Ces indicateurs sont issus des travaux menés par Envirobat, la Région ne disposant pas encore d'instruments de mesure suffisant qui intégrerait les économies réelles d'énergies et les rénovations menées hors du parcours Rénov'Occitanie.

La mise en place d'un suivi unique en partenariat avec les services déconcentrés de l'État et l'Anah constituerait en ce sens une véritable avancée pour avoir une vision globale de l'ensemble des rénovations, tous dispositifs confondus sur le territoire occitan.

CONCLUSION

La Région a développé un dispositif ambitieux en faveur de la rénovation énergétique des logements qui se veut performante et de haute qualité afin de contribuer à l'atteinte des objectifs définis dans le cadre de la stratégie régionale REPOS (52 000 rénovations en basse consommation par an d'ici 2030).

Aujourd'hui, des réflexions sont en cours, notamment sur la place future des régions dans le service public de rénovation énergétique de l'habitat.

La Région, en raison de sa compétence en matière de développement économique et de formation initiale et professionnelle, peut se positionner comme un acteur essentiel pour la structuration de la filière « rénovation » et la mobilisation des professionnels. Le contrat de filière bâtiment 2023-2027 se donne ainsi pour objectif la constitution d'une véritable filière (développement des éco-matériaux, actions de formation professionnelle...).

Cependant, sa mission en tant que chef de file du service de la performance énergétique de l'habitat a vocation à évoluer dans une nouvelle architecture dans laquelle les contrats de territoire qui vont être mis en place par l'Anah s'adresseront prioritairement aux EPCI, le cas échéant aux départements.

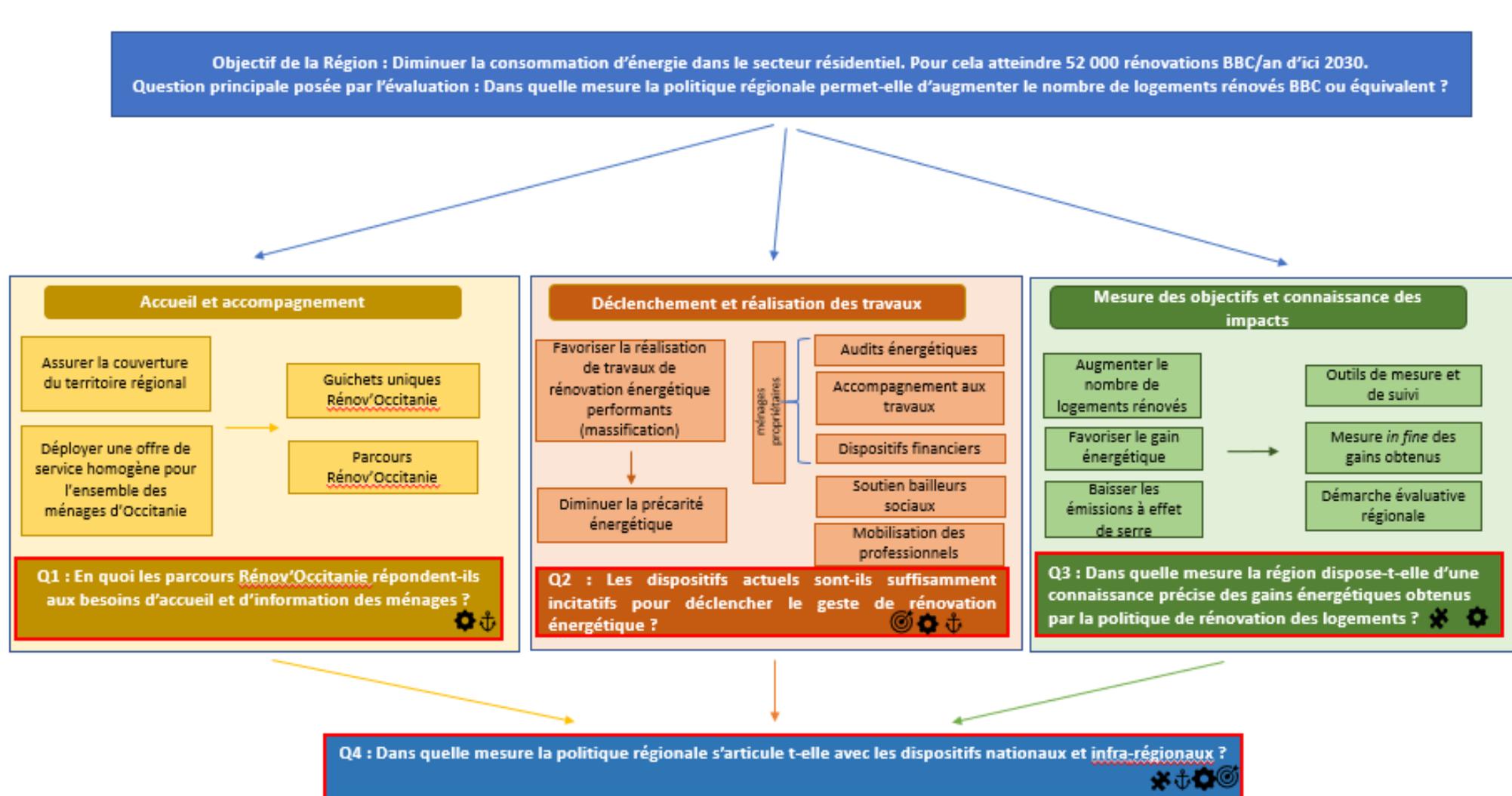
La convention-type délibérée par le Conseil d'administration de l'Anah le 13 mars 2024, de mise en œuvre de la coopération et de la coordination territoriale pour le déploiement du service public de la rénovation de l'habitat (SPRH) à l'échelle régionale, propose aux Régions de contribuer au service public en s'appuyant sur l'ensemble de leurs compétences, déclinées au sein de quatre axes laissé à leur appréciation : animation des guichets, mobilisation des filières professionnelles, partage des données et développement d'outils de mise en œuvre du SPRH, accompagnement financier et technique des ménages et des copropriétés.

Par ailleurs, la Région Occitanie a engagé, lors de l'Assemblée plénière du 14 décembre 2023, l'acte 1 de son Plan Habitat Durable. Par cette délibération, elle réaffirme son souhait de jouer un rôle en matière d'habitat, dans un objectif plus large que la seule rénovation énergétique des logements.

ANNEXES

Annexe n° 1 : Présentation des questions évaluatives.....	87
Annexe n° 2 : Composition du comité d'accompagnement.....	88
Annexe n° 3 : Liste des personnes rencontrées	89
Annexe n° 4 : Les 31 guichets uniques Rénov'Occitanie et leurs structures porteuses.....	91
Annexe n° 5 : Parcours des copropriétés dans la rénovation	92
Annexe n° 6 : Notice bibliographique.....	93
Annexe n° 7 : Principales lois sur la rénovation énergétique.....	95
Annexe n° 8 : Liste des annexes constituant des cahiers séparés.....	96
Annexe n° 9 : Liste des abréviations	97

Annexe n° 1 : Présentation des questions évaluatives



Annexe n° 2 : Composition du comité d'accompagnement

Nom	Institution	Fonction
Agnès Langevine	Région Occitanie	Vice-présidente
Philippe Bauchet	Région Occitanie	Directeur de la Transition écologique et énergétique
Peggy Kançal	Région Occitanie	Directrice déléguée de la Transition écologique et énergétique
Gael L'Aot	Région Occitanie	Inspecteur général des services
Raphaëlle Vienot	AREC	Directrice générale adjointe
Stéphane Mas	AREC	Responsable technique Rénov'Occitanie
Vincent Feuillette	Anah	Secrétaire général au pilotage stratégique
Agnès Papadopoulos	Anah	Conseillère en stratégie territoriale Occitanie, Direction des stratégies et des relations territoriale
Isabelle Rigaud	DREAL Occitanie	Cheffe du service habitat logement
Thierry Baig	ADEME	Directeur régional adjoint (Mélanie Sidos avant le 1 ^{er} septembre 2023)
Sabine Veniel Le Navennec	Union sociale de l'habitat	Directrice régionale
Dominique Mariani	CCI Région	Directeur général
Hervé Le Grand	Insee	Directeur régional adjoint
Céline Spérandio	ANCOLS	Directrice déléguée Sud-Est
Karine JAN	Cerema	Responsable service bâtiment durable, Direction Méditerranée
Nathalie LARA	Cerema	Directrice de projets bâtiments durables, Direction Occitanie

Annexe n° 3 : Liste des personnes rencontrées

Sur les dispositifs régionaux éco-chèque et Rénov'Occitanie

1. Région : Agnès LANGEVINE, Vice-Présidente, Philippe BAUCHET, Peggy KANCAL, Julie FOURNIE, Sébastien LAURENS, Julien DUVIGNACQ (Direction de la transition écologique et énergétique), Gael L'AOT (Inspection générale des services)
2. AREC : Raphaëlle VIENOT (Directrice générale adjointe), Julien DEROMBISE (responsable d'activité transition énergétique des bâtiments), Stéphane MAS (responsable technique RO), Julien BOUDET (responsable tiers-financement RO), Marie-Agnès ALLIER, référente copropriétés
3. ANAH : Vincent FEUILLETTE, secrétaire général au pilotage stratégique
4. ADEME : Mélanie SIDOS (Animatrice inter-régionale Occitanie et Auvergne-Rhône-Alpes), Jacques-Olivier BUDIN (Coordinateur national du programme SARE), Lilian FROUIN (Cadre de gestion – Programme SARE)
5. DREAL Occitanie : Isabelle RIGAUD, Cheffe du département Habitat Logement
6. Envirobat : Matthieu DEVOS, Chef de projet Rénovation Durable
7. Département de la Haute-Garonne : Ghislain FRAMBOURT (Directeur Délégué Transition écologique et Mobilités), Noëlle ROUCAN (Responsable du service Habitat), Annick VEZIER (Directrice de l'écologie et du développement durable), Siham EL BOUKILI (Directrice de la prévention et de la lutte contre les précarités)
8. Département de la Lozère : Jérôme LEGRAND (Directeur général des Services) et Laure DHOMBRES (Directrice générale adjointe Solidarité Territoriale)
9. Guichets Rénov'Occitanie : les 21 guichets rencontrés sont indiqués en annexe 4.

Sur la mobilisation des professionnels et la formation professionnelle

1. Région : Laurence DUBOIS (Directrice de mission, Transformation Partagée et Positive de l'Économie), Thibault GUIBON, (Directeur adjoint Formation et accompagnement des publics), Thierry SUHR (Chargé de mission)
2. Envirobat : Matthieu DEVOS, Chef de projet Rénovation Durable
3. CERC : Loïc CARIO, directeur, puis Stéphanie FOURCADE, directrice
4. CAPEB Occitanie : Olivier COULON (président), David MORALES (vice-président en charge des affaires économique au sein du Bureau confédéral), Lise Del TEDESCO (secrétaire générale)
5. CCI de Région : Dominique MARIANI (Directeur Général), Éric GOI (manager de l'offre de services entreprises)
6. Chambre des métiers de Région : Vincent LABRUYERE, Secrétaire général
7. Campus des métiers et des qualifications d'excellence Habitat, énergie renouvelables et éco-construction, Valérie POPLIN, Directrice opérationnelle
8. BTP CFA : Gilles RAZAT, Secrétaire général

Sur le logement social

1. Région : Myriam MAZOUZI, Responsable du Service Aides européennes, DITEE
2. USH Occitanie : Sabine VENIEL-LE NAVENNEC, Directrice
3. ANCOLS : Céline SPERANDIO (Directrice déléguée Sud-Est), Baptiste PRESTEL (Directeur des statistiques et des études transversales, siège)

Experts

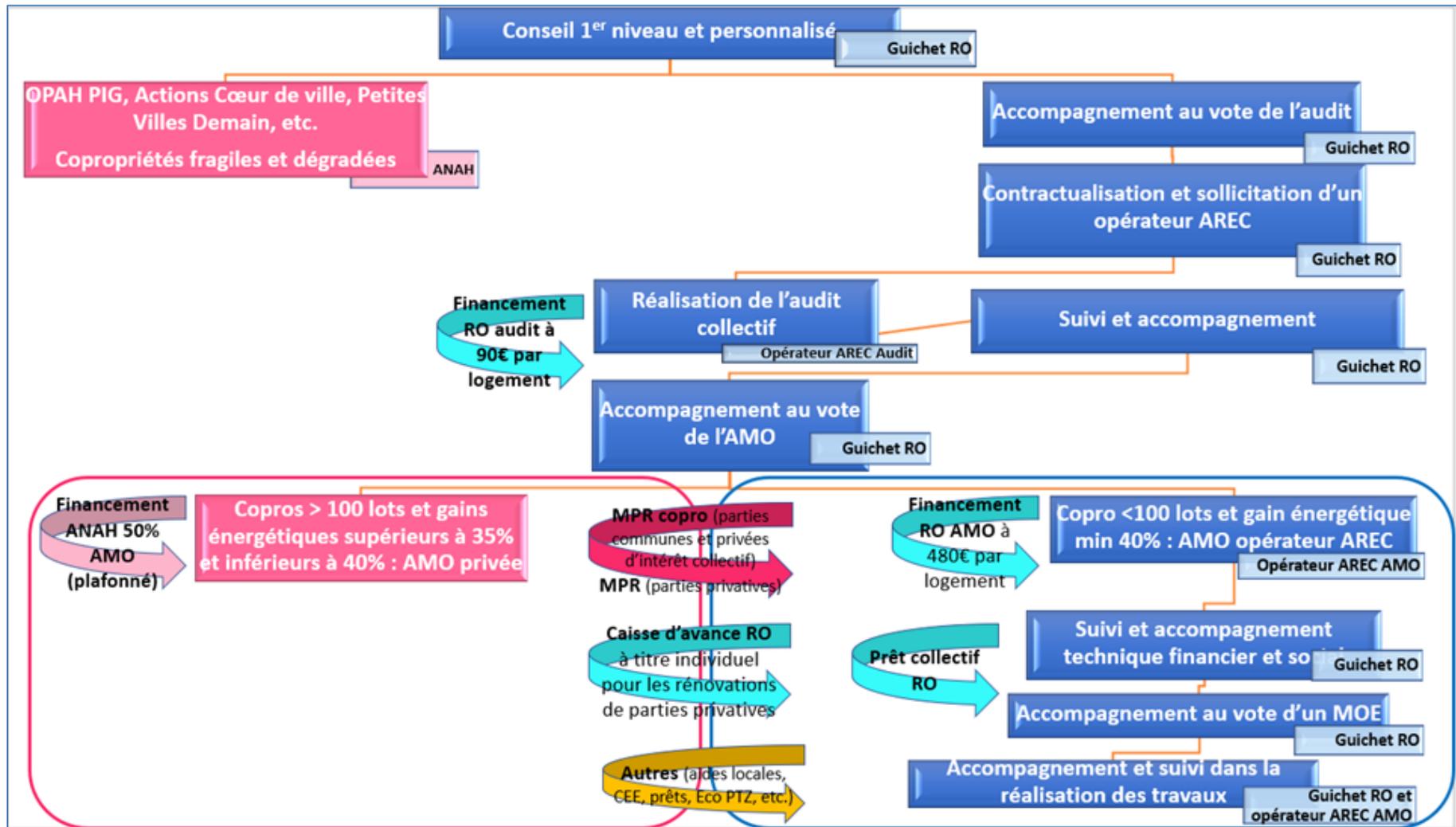
1. CEREMA : Marjorie MUSY (Directrice de recherche), Laurent ARNAUD (Directeur du Département Bâtiments Durables), Karine JAN (Responsable du service bâtiment durable, direction Méditerranée), Nathalie LARA (Directrice de projets bâtiments durables, direction Occitanie)
2. INSEE : Hervé LE GRAND, Chef du service Études et Diffusion, directeur régional adjoint, Insee Occitanie

Annexe n° 4 : Les 31 guichets uniques Rénov'Occitanie et leurs structures porteuses
 Les guichets rencontrés par la Chambre sont mentionnés en vert.

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 - RENOV'HABITAT - Le Grand Narbonne	Communauté d'agglomération	11100	NARBONNE
Guichet Rénov'Occitanie Aveyron (ADIL 12)	Association	12000	RODEZ
Guichet Rénov'Occitanie des Parcs naturel régionaux des Grands Causses et de l'Aubrac	Établissement public syndicat mixte	12100	MILLAU
Guichet Rénov'Occitanie CAUE du GARD	Association	30000	NÎMES
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 Pays Comminges Pyrénées	PETR	31800	SAINT GAUDENS
Guichet Rénov'Occitanie du Gers	Département	32000	AUCH
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 TREVIER
Guichet Rénov'Occitanie de La Domitienne	Communauté de communes	34370	MAUREILHAN
Guichet Rénov'Occitanie Béziers Méditerranée	Communauté d'agglomération	34500	BEZIERS
Guichet Rénov'Occitanie du Pays Haut Languedoc et Vignobles	PETR	34600	BEDARIEUX
Guichet Rénov'Occitanie Agglo Hérault Méditerranée	Communauté d'agglomération	34630	SAINT THIBÉRY
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 des Pyrénées-Orientales)	Département	66000	PERPIGNAN
Guichet Tarn Rénov'Occitanie	Département	81000	ALBI
Guichet Rénov'Occitanie CAUE 82	Association	82000	MONTAUBAN
Guichet Rénov'Occitanie Service Habitat du PETR du Pays Midi-Quercy	PETR	82160	CAYLUS

Annexe n° 5 : Parcours des copropriétés dans la rénovation

Parcours Renov'Occitanie (bleu) ou réorientées ANAH (rose)



Source : CRC Occitanie à partir des documents de l'AREC

Annexe n° 6 : Notice bibliographique

1/ Littérature scientifique

1. STOLYAROVA Elena, « Rénovation énergétique de l'habitat en France : analyse microéconomique du choix des ménages », 2016
2. BLAISE Gael et GLACHANT Matthieu, « Quel est l'impact des travaux de rénovation énergétique des logements sur la consommation d'énergie ? », Revue de l'énergie, 2019
3. ROGEAU Antoine, « Vers une approche intégrée d'aide à la planification énergétique territoriale : application à la rénovation énergétique des bâtiments », 2020

2/ Rapports de la Cour des comptes

1. Le déploiement par l'Anah du dispositif « MaPrimeRénov' » : premiers enseignements, audit-flash, septembre 2021
2. Référé à la Première Ministre sur la rénovation énergétique des bâtiments, juillet 2022
3. Le soutien aux logements face aux évolutions climatiques et au vieillissement de la population, communication au comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques (CEC) de l'Assemblée Nationale, octobre 2023
4. Rapport public annuel 2023, L'adaptation des logements au changement climatique

3/ Rapports de l'ADEME

1. L'accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement – État des lieux et pistes pour l'action, octobre 2019
2. Typologie des ménages ayant réalisé des travaux de rénovation énergétique, octobre 2019
3. Rénovation énergétique des logements : étude des prix, novembre 2019
4. La rénovation performance par étapes, étude des conditions nécessaires pour atteindre la performance BBC rénovation ou équivalent à terme en logement individuel, janvier 2021
5. Évaluation du programme SARE, rapport final de la phase 1, août 2023

4/ Autres rapports

1. Michel PIRON, Benoît FAUCHEUX, Le service public de la performance énergétique de l'habitat : analyse et propositions, décembre 2017
2. Olivier SICHEL, Rapport pour une réhabilitation énergétique massive, simple et inclusive des logements privés, mars 2021
3. France Stratégie, « Quelle rentabilité économique de la rénovation des logements ? », note d'analyse, décembre 2021
4. Conseil économique, social et environnemental, Didier GARDINAL, Pour des bâtiments plus durables grâce à une ambitieuse politique de rénovation, novembre 2022
5. Assemblée Nationale, Rapport d'information sur la rénovation énergétique des bâtiments, octobre 2023
6. Sénat, Rapport sur l'efficacité des politiques publiques en matière de rénovation énergétique, juin 2023

7. Évaluation du dispositif MaPrimeRénov' auprès des bénéficiaires, juin 2023, cabinet Viavoice

5/ Parangonnage

1. Régions de France, Transition écologique : les Régions à l'initiative d'actions concrètes et innovantes, octobre 2022
2. Haut Conseil pour le Climat, Rénover mieux : Leçons d'Europe, novembre 2020
3. ADEME, Étude comparative sur la politique d'efficacité énergétique des bâtiments, France-Allemagne, 2019

6/ Sites internet utiles

Dispositifs Occitanie

1. Rénov'Occitanie : Rénov'Occitanie (laregion.fr)
2. AREC Occitanie : AREC Occitanie | Agence régionale Énergie Climat (AREC-occitanie.fr)

Dispositifs nationaux

1. France Rénov' : Le service public de rénovation de l'habitat | France Rénov' (france-renov.gouv.fr)
2. Programme SARE : SARE- Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique | Ministère de la Transition Écologique et de la Cohésion des Territoires (ecologie.gouv.fr)
- 3.

Sociétés de tiers-financement

1. Réseau SERAFIN : Association SERAFIN | Services territoriaux de rénovation : accompagnement et financement (serafin-renov.fr)
2. Régie Régionale Hauts de France : Hauts-de-France Pass Rénovation (hautsdefrance.fr)
3. Ile-de-France Energies : Investisseur ENR ile de France - Ile-de-France Investissements & Territoires (idf-invest-territoires.fr)
4. Bordeaux Métropole Energies : Facirénov Mon Accompagnateur Rénov : Oui à la réno globale ! (facirenov.fr)
5. Région Grand Est : Oktave - rénovation énergétique et les aides région Grand Est
6. Centre-Val de Loire Energies : Ma rénovation énergétique en toute confiance - Centre-Val de Loire Energies (cvdl-energies.fr)

Annexe n° 7 : Principales lois sur la rénovation énergétique

Loi	Objectifs en termes de rénovations
Loi du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique (POPE)	Fixe pour la première fois des objectifs de réduction de la consommation énergétique du bâti.
Loi du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement	
Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV)	Objectif de rénovation de l’ensemble du parc immobilier en fonction des normes dites « bâtiments basse consommation » (BBC) ou équivalentes d’ici à 2050. - rénover avant 2025 toutes les « passoires thermiques », soit les bâtiments dont la consommation en énergie primaire est supérieure à 330 kilowattheures d’énergie primaire par mètre carré et par an ; - rénover énergétiquement 500 000 logements par an à compter de 2017, dont au moins la moitié est occupée par des ménages aux revenus modestes, visant ainsi une baisse de 15 % de la précarité énergétique d’ici 2020.
Loi relative à l’énergie et au climat du 8 novembre 2019	Modification de l’objectif de réduction des émissions de GES issu de la LTECV en prévoyant d’atteindre la neutralité carbone à l’horizon 2050 grâce à la division de ces émissions par un facteur supérieur à six.
Loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets	Interdiction de l’accès au marché pour les logements classés G lors d’un DPE à compter du 1 ^{er} janvier 2023, classés F à compter du 1 ^{er} janvier 2028, classés E à compter de 2034.

Source : CRC Occitanie

Annexe n° 8 : Liste des annexes constituant des cahiers séparés

- Présentation des résultats du questionnaire adressé aux 31 guichets et des entretiens avec 21 guichets
- Présentation des résultats du questionnaire adressé aux 9 opérateurs de l'AREC
- Cahier méthodologique

Annexe n° 9 : Liste des abréviations

ACPR	Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
AG	Assemblée générale
AMI	Appel à manifestation d'intérêt
AMO	Assistance à maîtrise d'ouvrage
ANAH	Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat
ANCT	Agence nationale de la cohésion des territoires
AREC	Agence Régionale de l'Energie Climat
AURA	Auvergne-Rhône-Alpes
BBC	Bâtiment Basse Consommation
BTP	Bâtiment et travaux publics
CAPEB	Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment
CEE	Certificats d'économie d'énergie
CERC	Cellule économique régionale de la construction
CEREMA	Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement
CEP	Coefficient d'Énergie Primaire
CFA	Centre de formation d'apprentis
CREDOC	Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie
DEPP	Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance
DPE	Diagnostic de Performance Énergétique
DREAL	Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement
DSP	Délégation de service public
EIE	Espaces Info Energie
EPCI	Etablissements publics de coopération intercommunale
ETP	Equivalent temps plein
FAIRE	Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique
FEDER	Fonds européen de développement régional
FFB	Fédération française du bâtiment
GES	Gaz à Effet de Serre
GME	Groupements Momentanés d'Entreprises
LTECV	Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte
MFS	Maisons France Services
MPR	Ma prime rénov'
MPRC	MaPrime Rénov' Copropriétés
MPRS	Ma prime rénov' Sérénité
OPAH	Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat
OCRE	Observatoire de la Rénovation Énergétique en Occitanie
ORCEO	Observatoire Régional Climat Energie en Occitanie
PIG	Programme d'Intérêt Général de l'habitat
POPE	Loi du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique
PREE	Programme régional pour l'efficacité énergétique
PIG	Programme d'Intérêt Général de l'habitat
POLR	Programme opérationnel Languedoc-Roussillon
POMP	Programme opérationnel Midi-Pyrénées
PRIS	Points Rénovation Info Service
PTRE	Plateformes territoriales de la rénovation énergétique
REACTUE	Recovery Assistance for Cohesion and the Territories of Europe
REPOS	Région à énergie positive
RGE	Reconnu Garant de l'Environnement
RNC	Registre national des copropriétés
SARE	Service d'Accompagnement aux Rénovations Énergétiques
SEM	Société d'économie mixte
SIEG	Service public d'intérêt économique général

SNBC	Stratégie nationale bas carbone
SPIRE	Service public intégré de la rénovation énergétique
SPIC	Service Public Industriel et Commercial
SPL	Société publique locale
SPPEH	Service public de la performance énergétique de l'habitat
SRADDET	Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires
TBS	Tableau de Bord Sare

Réponses aux observations définitives en application de l'article L. 243-5 du code des juridictions financières

Une réponse enregistrée :

- Réponse du 8 juillet 2024 de Madame Carole DELGA, Présidente de la Région Occitanie

Article L. 243-5 du code des juridictions financières :

« Les destinataires du rapport d'observations disposent d'un délai d'un mois pour adresser au greffe de la chambre régionale des comptes une réponse écrite. Dès lors qu'elles ont été adressées dans le délai précité, ces réponses sont jointes au rapport. Elles engagent la seule responsabilité de leurs auteurs ».

Les publications de la chambre régionale des comptes
Occitanie

sont disponibles sur le site :

<https://www.ccomptes.fr/Nos-activites/Chambres-regionales-des-comptes-CRC/Occitanie>

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

occitanie-greffe@crtc.ccomptes.fr
X @crococcitanie