CONCERTO RENOV

Rapport final d'expérimentation Jura IHRS

Co-funded by the European Union

sonergia
FÉDÉRATION SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT JURA SAÔNE-ET-LOIRE
SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT LANDES
Capenergies

Table des matières

Document d'information 3
Résumé 4
Summary 5

1. CONTEXTE LOCAL DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE 6
1.1. CONTEXTE GLOBAL SUR LE DEPARTEMENT DU JURA 6
1.2. LA RÉNOVATION ACCOMPAGNÉE ET AIDÉE DANS LE JURA 8
1.2.1 La réhabilitation accompagnée par SOLIHA 8
1.2.2 Les partenaires de SOLIHA, et les acteurs mobilisés pour la rénovation d'ampleur 9

2. AVEC CONCERTO, REPONDRE A DES PROBLEMATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT CONNUES MAIS NON RESOLUES JUSQUE-LA 9
2.1. UN ACCOMPAGNEMENT DES RENOVATIONS ENERGETIQUES D'AMPLEUR PERFECTIBLE 10
2.2. CONTRIBUER, AU TRAVERS DE L'EXPERIMENTATION CONCERTO, A L'AMELIORATION DES PROCESS D'ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES MODESTES . 10

3. PHASE THÉORIQUE, CONSTRUCTION DU MODÈLE 11
3.1. DES FREINS CLAIREMENT IDENTIFIÉS DANS L'ACCOMPAGNEMENT ACTUEL ... 11
3.2. UNE PLATEFORME CLEA CONCERTO RENOV' DEVELOPPEE POUR ATTENUER CES FREINS 11
3.3. APPORT DE SOLIHA À LA CONSTRUCTION DE LA PLATEFORME 12

4. BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION 14
4.1. BILAN QUANTITATIF 14
4.2. BILAN QUALITATIF 21

5. PERSPECTIVES GLOBALES ET DISSÉMINATION DE L'EXPÉRIMENTATION 23
5.1. ATOUTS DU PROGRAMME ET RECOMMANDATIONS LOCALES 23
5.2. LIMITES IDENTIFIÉES ET PERSPECTIVES LOCALES 24

6. CONCLUSION 24

Annexe 25

Document d'information

Acronyme du projet	LIFE21-CET-HOMERENO-CONCERTO RENOV
Nom du projet	CONCERTO RENOV, a holistic platform streamlining integrated home renovation services
Coordinateur du projet	Nicolas Rousseau Sonergia
Durée du projet	48 mois (début le 1er novembre 2022)
Numéro du livrable	3.3
Niveau de diffusion	Public
N° du lot de travail	3 – Création de l'IHRS dans deux contextes locaux différents
Date de publication	23/10/2026
Bénéficiaire principal	SOLIHA Jura Saône-et-Loire
Bénéficiaire(s) contributeur(s)	SONERGIA, Fédération SOLIHA, SOLIHA Landes, CAPENERGIES
Auteur(s)	Loïc DEBRAY / SOLIHA Jura Saône-et-Loire
Co-auteur(s)	Brahim TALBI - Bernard CANTENOT / SOLIHA Jura Saône-et-Loire

This project and the research leading to these results has received funding from the European Community's Life 2021 program under grant agreement 101077038.

Résumé

Menée dans le cadre du programme européen LIFE CONCERTO RENOV', l'expérimentation à laquelle a participé SOLIHA Jura Saône-et-Loire sur le département du Jura visait à améliorer l'accompagnement des ménages engagés dans une rénovation énergétique d'ampleur. Le Jura présente en effet un important potentiel de rénovation : le territoire est majoritairement rural, son parc de logements est ancien et composé à 65 % de grandes maisons individuelles, tandis que de nombreux ménages sont exposés à la précarité énergétique. Les rénovations réalisées sans diagnostic global ni planification peuvent toutefois limiter la performance des travaux et compromettre l'accès aux aides publiques.

L'expérimentation s'est appuyée sur la création de la plateforme numérique CLEA CONCERTO RENOV', conçue comme un parcours dématérialisé couvrant les différentes étapes du projet, depuis sa définition jusqu'au suivi des consommations après travaux. Elle devait faciliter la compréhension du parcours par les ménages, centraliser les documents, améliorer les échanges avec les entreprises et renforcer la visibilité sur l'avancement des dossiers. Sa construction a mobilisé les équipes de SOLIHA Jura, les représentants des entreprises jurassiennes, les financeurs et les partenaires locaux. Cette démarche a également permis de réinterroger les méthodes d'accompagnement et de préciser le rôle de chaque intervenant.

Sur la durée de l'expérimentation au total 164 dossiers ont été créés sur la plateforme dans de nombreuses communes du Jura, principalement rurales. L'analyse des 100 dossiers déposés montre que les bénéficiaires sont majoritairement des ménages modestes ou très modestes, composés en moyenne de deux personnes et occupant des grands logements d'avant 1948. Avant travaux, 98 % des logements étaient classés E, F ou G. Les opérations représentent 7,2 millions d'euros de travaux, soit 72 000 euros par dossier en moyenne, et ont permis de mobiliser 4,6 millions d'euros d'aides publiques, correspondant à un taux moyen de subvention de 64 %. Près de 1,7 million d'euros ont été consacrés aux énergies renouvelables, notamment aux pompes à chaleur, aux poêles à bois et aux chaudières biomasse. L'expérimentation a également bien mobilisé le tissu économique local, puisque 78 % des 206 entreprises intervenant pour les travaux sont implantées dans le Jura.

Les bilans énergétiques et environnementaux de ces opérations de rénovation d'ampleur sont importants :la quasi-totalité des logements est sortie du statut de passoire énergétique, et 80 % ont gagné trois ou quatre classes énergétiques. Les travaux ont permis d'économiser environ 3 672 MWh d'énergie et d'éviter l'émission de 631,4 tonnes de CO_2, soit environ 6 tonnes par dossier.

Le bilan qualitatif est plus contrasté. Les salariés de SOLIHA qui ont expérimenté le dispositif apprécient la facilité de prise en main de la plateforme, la meilleure visibilité sur l'avancement des projets, la centralisation des documents et la création automatique du Carnet d'Information du Logement. En revanche, le gain de temps reste limité en raison des doubles ou triples saisies avec les autres logiciels et plateformes (logiciel métier / comptabilité – Plateformes des financeurs), du manque de notifications, de l'impossibilité d'extraire des données. L'appropriation de l'outil par les entreprises demeure également insuffisante.

L'expérimentation confirme ainsi que le numérique peut faciliter et accélérer les projets, mais ne se substitue en rien au nécessaire accompagnement humain, personnalisé et de proximité. La réussite des rénovations repose sur la coopération entre les ménages, les accompagnateurs, les entreprises et les financeurs, ainsi que sur un cadre réglementaire stable et des dispositifs d'aide lisibles.

Summary

Conducted as part of the European LIFE CONCERTO RENOV' programme, the pilot project involving SOLIHA Jura Saône-et-Loire in the Jura department aimed to improve support for households undertaking major energy renovations. The Jura has significant renovation potential: the area is predominantly rural, its housing stock is old and consists of 65% large detached houses, and many households are affected by energy poverty. However, renovations carried out without an overall assessment or plan can limit the effectiveness of the work and jeopardise access to public funding.

The pilot project was based on the development of the CLEA CONCERTO RENOV' digital platform. Designed as an online process covering every stage of a renovation project, from defining the project to monitoring energy use after the work, it was intended to help households understand the process, centralise documents, improve communication with contractors and make it easier to track progress. Its development involved SOLIHA Jura teams, representatives of local businesses, funding bodies and local partners. The process also provided an opportunity to review support methods and clarify the role of each participant.

Over the course of the pilot, 164 case files were created on the platform in municipalities across the Jura, most of them in rural areas. An analysis of the 100 applications submitted shows that beneficiaries were mainly low-income or very low-income households, with an average of two people living in large homes built before 1948. Before the renovations, 98% of the homes had energy performance ratings of E, F or G. The projects involved €7.2 million in renovation work, averaging €72,000 per case, and secured €4.6 million in public funding, representing an average subsidy rate of 64%. Nearly €1.7 million was spent on renewable energy systems, particularly heat pumps, wood-burning stoves and biomass boilers. The pilot also made strong use of local businesses: 78% of the 206 companies carrying out the work were based in the Jura.

The energy and environmental results of these major renovation projects were substantial. Almost all the homes were no longer classed as energy-inefficient, and 80% improved by three or four energy rating bands. The work saved an estimated 3,672 MWh of energy and avoided 631.4 tonnes of CO_2 emissions, or around six tonnes per case.

*The qualitative findings were more mixed. SOLIHA staff who used the platform valued how easy it was to use, the clearer view it provided of project progress, the centralised documents and the automatic creation of the Home Information Booklet (*Carnet d'information du logement*). However, time savings remained limited because information had to be entered two or three times across other software and platforms, including case management and accounting software and funders' platforms. The lack of notifications and the inability to export data were also drawbacks. Businesses have yet to make sufficient use of the tool.*

The pilot therefore confirms that digital tools can make renovation projects easier and faster, but cannot replace the essential role of personalised, local, human support. Successful renovations depend on cooperation between households, support providers, businesses and funders, as well as on a stable regulatory framework and clear, easy-to-understand funding schemes.

1. CONTEXTE LOCAL DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

1.1. CONTEXTE GLOBAL SUR LE DEPARTEMENT DU JURA

1.1.1 Une vulnérabilité énergétique forte des ménages jurassiens

Le Jura est un département très rural peu dense, sans pôles urbains importants. Ses deux villes principales sont de petite taille : Dole compte 25.000 habitants et Lons-Le-Saunier moins de 18.000 habitants. Au total le Jura regroupait environ 257.000 habitants et 122.000 ménages en 2025, avec une population vieillissante.

Cette ruralité se traduit dans les spécificités de l'habitat jurassien, avec **un bâti traditionnel ancien largement majoritaire :** 65% du parc est constitué de maisons individuelles et 27,5% du parc de résidences principales date d'avant 1948. La part des propriétaires occupants y est forte : 2/3 du parc de résidences principales. La vacance est de près de 10% des logements en 2025, essentiellement constituée de « passoires thermiques ». **Le gisement potentiel en termes de rénovations énergétiques globales du parc ancien est donc très important.**



En région Bourgogne-Franche-Comté **la vulnérabilité énergétique** des ménages est de 12 points supérieurs au taux national. Elle **touche principalement des ménages résidant dans des logements anciens, construits avant 1975,** année de l'application de la première réglementation thermique. Ces logements sont plus souvent mal isolés, surtout s'ils n'ont pas fait l'objet de rénovation. Ils sont également plus fréquemment chauffés au fioul, surtout lorsqu'il s'agit de maisons individuelles. **On les retrouve prioritairement dans les secteurs les plus ruraux du Jura.** Ainsi la rénovation énergétique d'ampleur en maison individuelle concerne une large part de la population jurassienne.

1.1.2 L'écosystème de la rénovation énergétique dans le Jura

L'écosystème du domaine de la rénovation de l'habitat dans le JURA est relativement similaire à celui que l'on retrouve au niveau national, complété par des acteurs locaux qui viennent mettre en application les politiques nationales et qui, pour certains, développent des dispositifs plus localisés.

Sur le volet de la rénovation énergétique globale, des efforts importants ont été déployés depuis près de 15 ans, avec :

- La mise en route du programme « HABITER MIEUX » de l'Anah sur le département du Jura, porté par les deux délégataires des aides à la pierre, le Conseil Départemental du Jura et la Communauté d'Agglomération du Grand Dole, qui eux-mêmes apportent des aides complémentaires sur leurs fonds propres.

- Et son renforcement par le co-financement sur un certain nombre de projets du programme EFFILOGIS régional en faveur de la rénovation au niveau BBC, Bâtiment Basse Consommation.
- Ces deux dispositifs ont été largement promus au travers de nombreuses OPAH, Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat, sur le territoire jurassien, à l'échelle des intercommunalités (une dizaine ces 15 dernières années). Et pendant 3 ans au travers d'un PIG (Programme d'intérêt Général) départemental dédié à la rénovation énergétique, porté par le Département du Jura. Dans tous ces programmes les collectivités locales ont apporté des cofinancements sur leurs enjeux locaux ; par exemple pour traiter l'insalubrité des logements globalement, au-delà de la seule précarité énergétique des ménages qui les occupent.



Cependant de nombreuses rénovations énergétiques se sont faites sur la même période sans faire appel et profiter de ces dispositifs en faveur de rénovations globales :

Les entreprises du bâtiment, très souvent 1ers interlocuteurs des porteurs de projets de rénovation, ne leur proposent pas systématiquement de se renseigner sur les aides mobilisables pour leurs travaux. Beaucoup considèrent en effet que la mobilisation de subventions publiques va retarder l'engagement des chantiers, complexifier leur travail administratif, parfois les obliger à revoir leurs devis initiaux ; mais aussi rallonger les délais de paiement de leurs factures, les obligeant de fait à jouer le « rôle d'une banque » … et pour certains n'ayant pas passé de certifications, les obliger à acquérir les qualifications obligatoires exigées par les financeurs.

Les propriétaires eux-mêmes se sont pour certains découragés face au parcours d'obstacles à franchir pour obtenir des subventions et aux délais à supporter dans le montage et l'aboutissement de leurs dossiers. Ils se sont alors engagés dans des travaux sans accompagnement et sans mobilisation d'aides.

Depuis 2019 et la mise en place du dispositif Anah « Agilité », et encore plus à compter de 2020 avec le nouveau régime de la Prime Rénov' dans sa version par geste n'exigeant aucun accompagnement technique, beaucoup de projets se sont ainsi réalisés hors de tout diagnostic global des logements et sans définition préalable des priorités d'intervention à mettre en œuvre.

Ces travaux menés « au coup par coup » et sans planification ont compromis dans beaucoup de situations la possibilité de revenir ensuite sur le même logement engager une rénovation accompagnée et aidée, les critères d'obtention des aides ne pouvant plus être honorés, comme par exemple le saut de deux classes à minima, ou la réalisation de deux gestes d'isolation …

1.2. LA RÉNOVATION ACCOMPAGNÉE ET AIDÉE DANS LE JURA

1.2.1 La réhabilitation accompagnée par SOLIHA

Acteur de l'économie sociale et solidaire, agréé service social d'intérêt général par l'Etat, SOLIHA JURA SAONE-ET-LOIRE est porté par l'engagement citoyen de ses administrateurs bénévoles et la compétence de ses professionnels **au service du projet habitat des ménages et des territoires**, dans ses dimensions environnementales et sociales. Son objectif principal est de **favoriser l'accès et le maintien dans le logement** des personnes défavorisées, fragiles et vulnérables.

Au sein de ce projet associatif, la réhabilitation énergétique globale tient un rôle de plus en plus prégnant. SOLIHA JURA SAONE-ET-LOIRE s'y implique par l'accompagnement en priorité des ménages modestes en situation de précarité énergétique, et affiche sa volonté de soutenir des réhabilitations de qualité apportant des solutions pérennes aux habitants. Son relationnel étroit avec le réseau des entreprises artisanales locales permet de soutenir activement l'activité économique locale dans le domaine du bâtiment.

Les équipes de SOLIHA sont agréées « Mon Accompagnateur Rénov' » par l'Etat depuis 2023, et labellisées RGE « Etudes ».

. Leurs champs d'interventions sont multiples :

- AMO, Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, auprès des particuliers portant des projets de rénovation de leur habitat ;
- Accompagnement d'opérations de réhabilitation au niveau BBC (Bâtiments Basse Consommation) dans le cadre du programme EFFILOGIS de la Région Bourgogne Franche-Comté ;
- Etudes et animations de programmes globaux de réhabilitation de l'habitat et de renouvellement urbain (OPAH / OPAH-RU / PIG / ORI) ;
- AMO auprès des collectivités locales portant des projets de réhabilitation de bâtiments anciens.

. Leurs missions se déploient sur les volets techniques, sociaux et administratifs :

- Réaliser l'audit énergétique avant travaux et évaluer l'état de dégradation du logement ;
- Conseiller sur la nature des travaux à réaliser et sur le choix des matériaux, en fonction des contraintes financières du ménage et des caractéristiques techniques du logement ;
- Accompagner le ménage dans la sélection des devis et des artisans ;
- Vérifier le contenu des dossiers de financement en fonction des contraintes réglementaires ;
- Proposer le cas échéant le préfinancement des aides pour sécuriser le programme ;
- Déposer les demandes de subventions et de paiement des aides : aides de l'Etat (Ma Prime Rénov' / Ma Prime Logement Décent / Loc'Avantages), aides des collectivités locales, caisses de retraites et mutuelles, fondations, …
- Contrôler la conformité des travaux et en accompagnant le ménage à la prise en main des nouveaux équipements.

Pour réaliser toutes ces missions, l'équipe de SOLIHA est composée à la fois de techniciens du bâtiment, de thermiciens, de conseillers habitat et d'architectes-urbanistes pour des interventions plus ciblées.





1.2.2 Les partenaires de SOLIHA, et les acteurs mobilisés pour la rénovation d'ampleur

Avec l'ensemble des missions qu'il réalise pour les propriétaires qui l'ont choisi comme AMO, **SOLIHA se retrouve au cœur de chaque projet de rénovation et devient l'interlocuteur incontournable de tous les acteurs qui gravitent autour de celle-ci.**
La ligne directrice de ses interventions est sa volonté constante de guider les ménages les plus fragiles, les sécuriser dans leur parcours de rénovation et leur faciliter l'accès à toutes les aides mobilisables.

Pour ce faire SOLIHA a historiquement noué des contacts, traduits bien souvent en **conventions de partenariats locales, régionales, voire nationales via la fédération SOLIHA, avec l'ensemble des intervenants financiers sur la rénovation énergétique.** Ces partenariats ont évolué, se sont renforcés ou n'ont parfois que duré le temps d'un programme spécifique …

Ils ont permis de faire bénéficier les porteurs de projets accompagnés par SOLIHA de tout le panel des aides disponibles.



2. AVEC CONCERTO, REPONDRE A DES PROBLEMATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT CONNUES MAIS NON RESOLUES JUSQUE-LA

Si historiquement SOLIHA a développé les compétences de ses équipes pour assurer un rôle de « chef d'orchestre », il se heurte toujours au quotidien à des problématiques récurrentes dans son accompagnement des particuliers qui s'engagent dans des rénovations énergétiques d'ampleur.
Aussi le lancement du programme expérimental CONCERTO s'est présenté comme une vraie opportunité pour bâtir un outil cherchant à résoudre ces problématiques, en testant des solutions en « situation réelle ».

2.1. UN ACCOMPAGNEMENT DES RENOVATIONS ENERGETIQUES D'AMPLEUR PERFECTIBLE

Dans sa méthodologie d'accompagnement des propriétaires modestes, bien rôdée avec des années de recul, mais constamment appelée à s'adapter aux évolutions des régimes d'aides à la rénovation énergétique et des modalités d'intervention des financeurs, SOLIHA était à la recherche de solutions pour :

- Renforcer la visibilité des ménages sur leur projet et les étapes d'avancement ;
- Optimiser les délais de chaque étape d'un projet ;
- Faciliter les échanges entre acteurs du projet, et tout particulièrement entre le porteur de projet, SOLIHA et les entreprises ;
- Contribuer à la qualité des projets par la diffusion des bonnes pratiques.

2.2. CONTRIBUER, AU TRAVERS DE L'EXPERIMENTATION CONCERTO, A L'AMELIORATION DES PROCESS D'ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES MODESTES

Pour SOLIHA JURA, l'intérêt de participer au programme expérimental européen CONCERTO RENOV', était de pouvoir contribuer à construire de nouveaux outils d'accompagnement à partir de ses constats de terrain, puis de les tester sur des projets réels.

L'objectif étant bien de bâtir des solutions concrètes et directement opérationnelles !

Ces dernières années un gisement encore très important restait présent sur l'ensemble du département du Jura pour favoriser et accompagner des opérations de rénovations énergétiques globales de qualité. Les tests menés dans le cadre du programme européen CONCERTO ont permis de renforcer et d'optimiser les outils à disposition de SOLIHA pour un accompagnement de qualité des ménages les plus modestes.



3. PHASE THÉORIQUE, CONSTRUCTION DU MODÈLE

3.1. DES FREINS CLAIREMENT IDENTIFIÉS DANS L'ACCOMPAGNEMENT ACTUEL

Un certain nombre de freins viennent régulièrement impacter l'efficacité et la réactivité des démarches d'accompagnement mises en œuvre par SOLIHA pour accompagner les ménages jurassiens dans leurs projets de rénovation énergétique. Leur analyse a permis d'alimenter la construction du modèle CLEA CONCERTO RENOV', pour que ce dernier apporte certaines solutions concrètes et directement opérationnelles aux équipes de SOLIHA, techniciens et conseillers administratifs.

- **Complexité du suivi des projets** sur les plans techniques, administratifs, et financiers. Et souvent également sur le plan social, prégnant pour assurer la réussite du projet.
- **Difficultés de compréhension par les ménages** et parfois manque d'implication dans les démarches, tout au long du projet de rénovation.
- **Problèmes de fluidité de la communication entre tous les acteurs de la rénovation** qui sont appelés à intervenir autour du porteur de projet, avec pour conséquence souvent l'allongement des délais d'accompagnement.
- **Incompréhension et découragement** face et/ou des exigences des financeurs, entrainant l'abandon de certains propriétaires.

3.2. UNE PLATEFORME CLEA CONCERTO RENOV' DEVELOPPEE POUR ATTENUER CES FREINS

La plateforme CLEA CONCERTO RENOV' a été élaborée en étroite collaboration entre tous les acteurs du consortium. SOLIHA dans le Jura a contribué à ce développement en cherchant à **apporter des réponses à certains des freins identifiés dans sa méthodologie actuelle d'intervention auprès des ménages.**

Freins sur lesquels des actions correctrices pouvaient être potentiellement mises en œuvre, laissant de côté des aspects sur lesquels la capacité d'agir localement est quasi-inexistante : orientations politiques sur les programmes à soutenir / évolutions des réglementations / « Stop and Go » sur les crédits disponibles / modes de fonctionnement différents de chaque financeur …

- **Mise en place d'un parcours dématérialisé global,** décomposé en étapes claires, de la découverte du projet initial au suivi de la vie du logement post-travaux, avec un jalonnement permettant de suivre facilement l'avancement des étapes, ***pour gommer le côté complexe et très administratif d'un projet de rénovation accompagnée*** *;*
- **Accès à chacune des étapes de la démarche aux principaux documents établis,** avec des documents-types facilitant la compréhension du propriétaire tout en répondant aux exigences des financeurs, ***pour faciliter la compréhension du propriétaire et l'impliquer dans le suivi de son programme*** *;*
- **Possibilités d'échanges directs et de partage de documents via la plateforme** avec les entreprises susceptibles de répondre aux besoins des propriétaires pour leur chantiers, ***pour assurer la fluidité entre les principaux acteurs de la rénovation et contribuer ainsi à***

raccourcir les délais, pour aller plus vite à l'engagement des travaux afin d'éviter le découragement des propriétaires *;*

- **Intégration du parcours de travaux dans le CIL,** Carnet d'Information du Logement, qui restera accessible au propriétaire, accompagné d'outils de suivi de consommations dans le temps en post-travaux, ***pour donner du sens et mieux valoriser et suivre les projets menés à terme.***

3.3. APPORT DE SOLIHA À LA CONSTRUCTION DE LA PLATEFORME

Tout l'enjeu pour SOLIHA dans la construction puis la mise en œuvre expérimentale de cette nouvelle plateforme CLEA CONCERTO RENOV' était de tester sa capacité à faciliter, et si possible accélérer, le déroulement des programmes de rénovation des propriétaires demandeurs d'un accompagnement de type MAR, Mon Accompagnateur Rénov'.

Pour la construction de cette plateforme, des temps d'échanges autour des pratiques actuelles et des améliorations à rechercher ont été menés par SOLIHA, tant en interne qu'avec les principaux partenaires des programmes de rénovation énergétique.

Ces investigations locales ont fait l'objet d'échanges et d'allers-retours avec les collègues de SOLIHA Landes et la Fédération Nationale SOLIHA, afin de cumuler l'ensemble des problématiques rencontrées par les uns et les autres et de chercher des réponses communes afin de bâtir un modèle le plus efficient possible.

Réflexion avec les fédérations jurassiennes du bâtiment, CAPEB et FFB, autour des échanges et interactions indispensables avec les entreprises tout au long du déroulé du projet :

- Nécessité d'apporter aux entreprises une information claire et détaillée sur les attendus techniques et administratifs dans le cadre des dossiers de rénovation accompagnée ; ceci tout particulièrement dans la phase d'établissement des devis ;
- Faciliter les échanges avec les entreprises retenues pour les modifications et/ou compléments de devis nécessaires à la suite d'une analyse pour éligibilité ;
- Améliorer les liens avec les artisans pour mieux planifier leurs interventions sur chantier, et articuler les différents postes de travaux ;
- Parfois coordonner les travaux réalisés par les entreprises avec une part de travaux en auto-rénovation par le propriétaire ;
- Parfois intégrer des travaux complémentaires pour atteindre une rénovation énergétique performante de niveau BBC rénovation ;
- Participer à la lutte contre la fraude au travers d'une plus grande traçabilité des informations et une coordination renforcée entre les acteurs. L'accompagnement personnalisé aide également les ménages à repérer les pratiques commerciales abusives et à faire des choix plus éclairés.

Echanges avec les financeurs des programmes de rénovation énergétique (Service habitat du Conseil Départemental du Jura - délégataire des aides de l'Anah et co-financeur sur ses fonds propres / Réseau bancaire du Crédit Agricole de France-Comté - partenaire historique de SOLIHA) sur l'enjeu de la fluidification et la simplification du parcours dans le respect de leurs obligations contractuelles :

- Rassurer le ménage, qui est parfois soumis à des pratiques commerciales qui le font hésiter à passer à l'acte travaux ;
- Appuyer le porteur de projet pour réunir l'ensemble des pièces administratives et techniques nécessaires aux différents dossiers de financement, et contrôler leur validité ;

- Veiller à réduire les délais administratifs en facilitant la mise à disposition des pièces demandées ;
- Faciliter le montage des dossiers de prêts à taux zéro - Eco PTZ, en assurant le lien entre le propriétaire, ses entreprises, son auditeur énergétique, et sa banque ;
- Assurer le cas échéant la liaison avec le courtier en travaux, ou le maître d'œuvre pour faciliter l'avancement du projet.

Réflexion au sein de l'équipe SOLIHA dédiée à l'AMO (techniciens / conseillers habitat / référent technique / responsable de service) autour du renforcement de la communication régulière avec le porteur de projet pour fluidifier son parcours et éviter des points de blocages qui seraient liés à des incompréhensions sur les étapes à franchir :

- Mieux expliquer et valoriser le rôle tenu par SOLIHA au sein du groupement France Rénov' Jura, avec l'étape de 1er contact et d'information générale, qui peut s'appuyer sur l'autodiagnostic proposé en 1ère phase de la plateforme CLEA CONCERTO RENOV', pour déboucher pour les propriétaires souhaitant s'engager vers des travaux sur un accompagnement en AMO Mon Accompagnateur Rénov' ;
- Renforcer les atouts d'un accompagnement de proximité qui associe diagnostics in-situ et échanges directs (présentiel / téléphone) avec échanges d'informations et partages de documents via une plateforme digitale tout au long du projet ;
- Apporter un maximum de visibilité sur les échanges entre acteurs du projet, les étapes franchies et à venir, les documents disponibles, pour diminuer le nombre d'appels téléphoniques et d'échanges de mails uniquement liés à un manque d'informations ;
- Travailler sur un meilleur enchainement des tâches et le rôle de chacun, technicien et conseiller habitat, à chaque étape ;
- Faciliter la production des documents types à chaque étape ;
- Poursuivre le suivi du projet pendant les travaux afin d'assurer son bon déroulement, au travers en particulier d'une visite intermédiaire sur place par le technicien, non prévue dans les missions de base de l'Accompagnateur Rénov' ;
- Réfléchir plus avant aux possibilités de liens entre plateforme CLEA CONCERTO RENOV', logiciel métier interne à SOLIHA, et plateformes des financeurs …

Réflexion complémentaire avec le service comptable de SOLIHA sur le déroulement, en parallèle des volets techniques et administratifs, du volet financier renforcé pour les ménages « fragiles » au travers du préfinancement des aides :

- Selon les situations individuelles des ménages rencontrés, le déclenchement d'un volet plus social de l'accompagnement est indispensable : besoin de leur trouver des sources de financement complémentaires (fondations, mécénat …), et nécessité de mettre en place un préfinancement des aides s'ils n'ont pas la capacité d'avancer les montants des aides qui ne seront versées qu'à l'achèvement des travaux ;
- Avec ce dispositif du préfinancement, SOLIHA renforce encore sa proximité avec les entreprises puisque c'est l'association qui déclenche alors les ordres de services ; le besoin d'échanges fluidifiés avec les artisans s'en trouve alors encore renforcé.

Tout ce travail local a permis une remise à plat avec SOLIHA Landes, 2ème territoire d'expérimentation, et la Fédération SOLIHA des process d'intervention pour bâtir les étapes de la plateforme CLEA CONCERTO RENOV', définir les outils manquants qui pourraient s'y intégrer, retravailler sur des documents types livrables à chaque étape et accessibles à la fois au porteur de projet et aux entreprises consultées pour réaliser les travaux.

Process détaillé présenté en annexe 1 du présent rapport.

4. BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION

4.1. BILAN QUANTITATIF

Nombre d'accompagnements via la plateforme

164 dossiers créés sur la plateforme CLEA

CLÉA
Le Carnet d'Information du Logement par QUALITEL



133 audits remis aux ménages

Avec les « soubressauts » de la Prime Rénov' au cours de l'année 2025, puis la forte baisse des financements en 2026, une part importante de propriétaires ont renoncé à leurs projets, très en amont ou après diagnostics.



100 demandes d'aides déposées



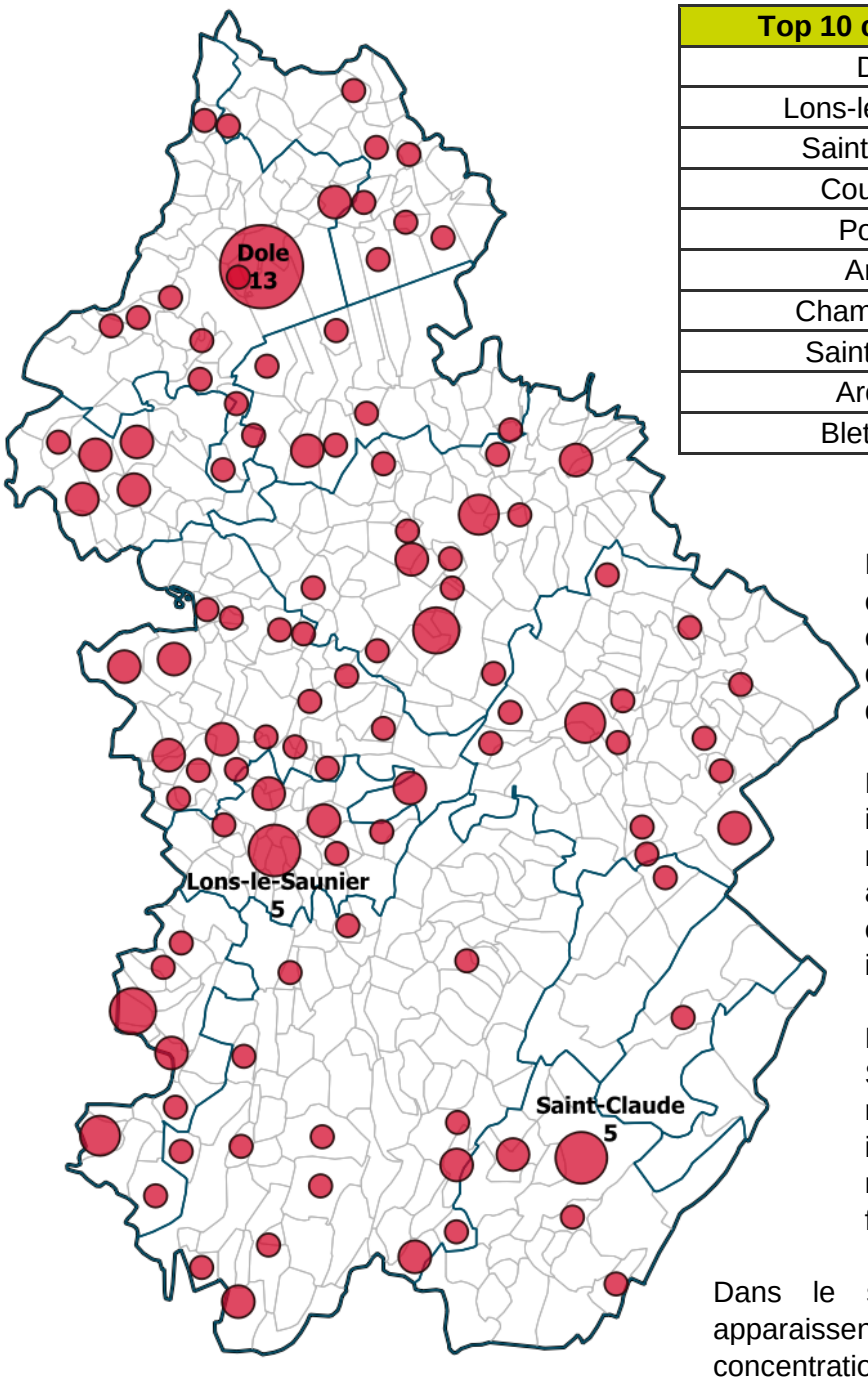
28 visites intermédiaires réalisées en cours de chantiers

*Au moment de la rédaction de ce rapport, **encore 81 projets étaient en cours de travaux** … Après accords de subventions, les propriétaires ont 3 ans pour justifier de la réalisation complète de leurs travaux. Le suivi des ces projets va donc se poursuivre via la plateforme CLEA pendant une période encore assez longue.*



18 programmes finalisés et **1** abandon

Répartition géographique des 164 dossiers



Top 10 communes	Nb. dossiers
Dole	13
Lons-le-Saunier	5
Saint-Claude	5
Cousance	4
Poligny	4
Arbois	3
Champagnole	3
Saint-Amour	3
Aromas	2
Bletterans	2

La répartition géographique des dossiers créés sur CLEA met en évidence une couverture relativement large du département, avec toutefois des niveaux de mobilisation hétérogènes.

La carte montre une concentration importante dans le nord du département, notamment autour du secteur dolois, avec 13 dossiers recensés sur la commune de Dole, ville la plus importante du Jura.

Le centre du Jura, autour de Lons-le-Saunier, ville préfecture, présente une répartition plus diffuse, avec un nombre important de communes concernées, mais des volumes généralement plus faibles par commune.

Dans le sud du département, les dossiers apparaissent davantage dispersés, avec une concentration moindre, notamment dans le secteur du Haut-Jura autour de Saint-Claude.

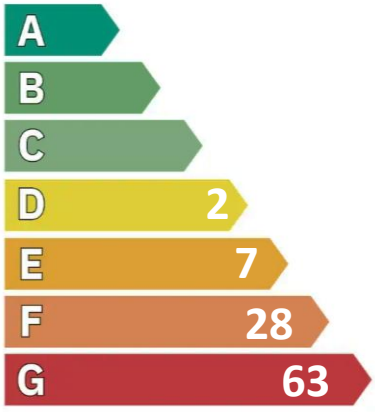
La présence de dossiers dans de nombreuses petites communes traduit néanmoins **une diffusion du dispositif au-delà des principaux pôles urbains.**

Profils des ménages porteurs de projets

La taille moyenne des ménages porteurs de projets est de **2 personnes**, occupant des logements d'une surface moyenne de **133 m²**. Par ailleurs, **2/3** des ménages disposent de revenus **très modestes**, traduisant une forte représentation des ménages aux ressources les plus faibles parmi les bénéficiaires. On se trouvait donc dans **beaucoup de situations sur de grands logements très énergivores, sous-occupés par des ménages en précarité énergétique de par leurs faibles ressources.**

Analyses sur les 100 dossiers déposés

Avant travaux / Etat initial :

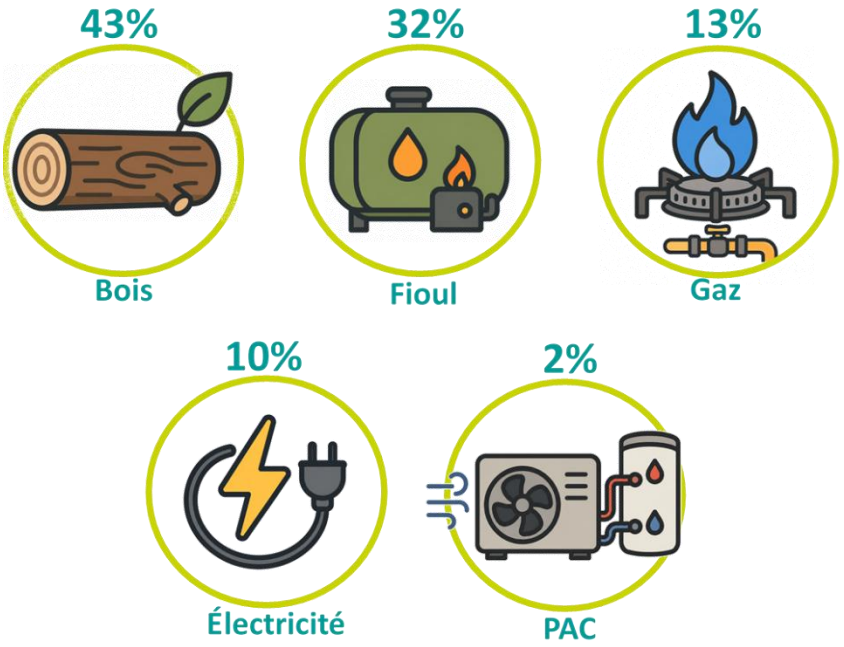


Sur les **100 dossiers déposés, 63 sont classés G, 28 classés F et 7 classés E**, soit **98 % des dossiers classés E, F ou G**, **considérés comme des passoires énergétiques.**

Répartition des sources d'énergies à l'état initial :

Avant travaux, le bois constitue l'énergie la plus fréquemment recensée, avec 50 occurrences, suivi du fioul avec 38 et du gaz avec 15. L'électricité est présente dans 12 dossiers, tandis que les pompes à chaleur ne sont recensées que dans 2 dossiers.

La présence importante du fioul et du gaz est particulièrement notable. Elle témoigne d'un parc de chauffage encore largement dépendant des énergies fossiles avant rénovation.

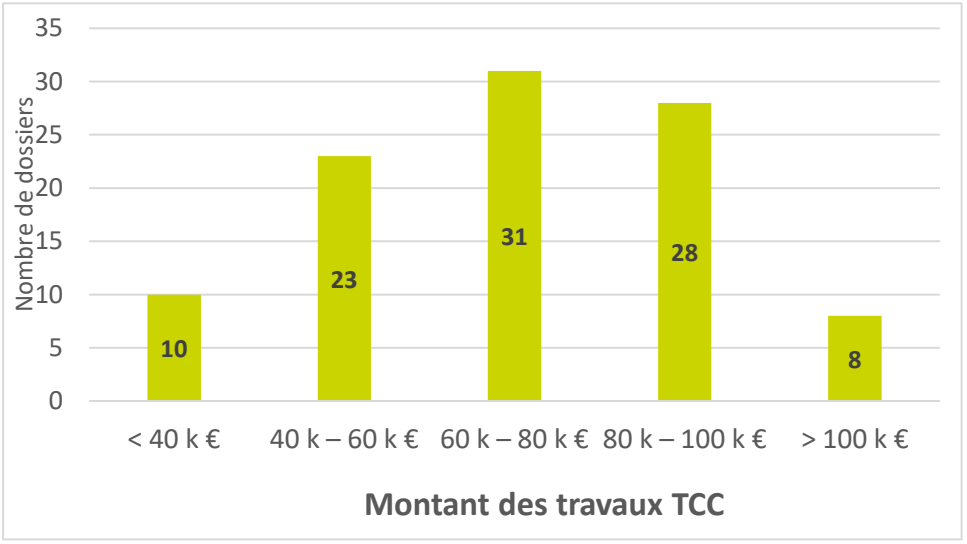


Montant des travaux :

Les 100 dossiers déposés représentent un montant total de travaux de **7,2 M€**, soit **un coût moyen de** 72 000 € de travaux par dossier**, très important pour des ménages modestes et correspondant systématiquement à des rénovations d'ampleur.**

La répartition montre une concentration des opérations sur des montants compris entre **40 000 € et 100 000 € TTC**, qui concernent **82 % des dossiers**. La tranche **60 000 à 80 000 €** est la plus représentée avec **31 % des dossiers**, suivie de la tranche **80 000 à 100 000 €**, avec **28 %**.

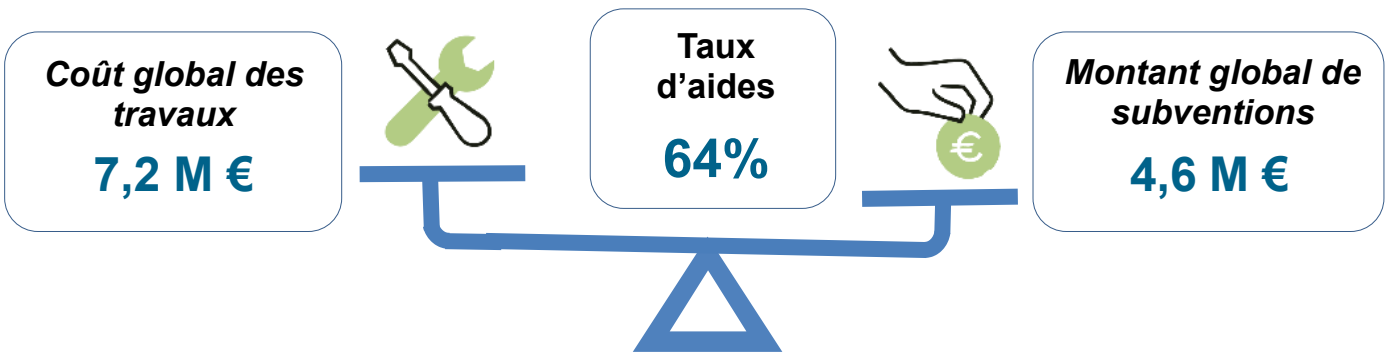
À l'inverse, seuls **10 % des dossiers** présentent un montant inférieur à 40 000 €, tandis que **8 % dépassent 100 000 €**.





Taux d'aides :

Ces opérations représentent **4,6 M€** de subventions mobilisées, principalement au titre des aides de l'Anah (Ma Prime Rénov' Parcours Accompagné / Ma Prime Logement Décent) ; soit **un taux d'aide moyen de 64 %**. En moyenne, chaque dossier a ainsi bénéficié de **46 000 € de subventions.**



Un taux d'aide moyen très élevé, correspondant à la période fin 2024 – 2025 où les aides de l'Etat MaPrimeRénov' parcours accompagné étaient les plus généreuses pour les ménages modestes, facilitant grandement les prises de décision de se lancer dans des projets !

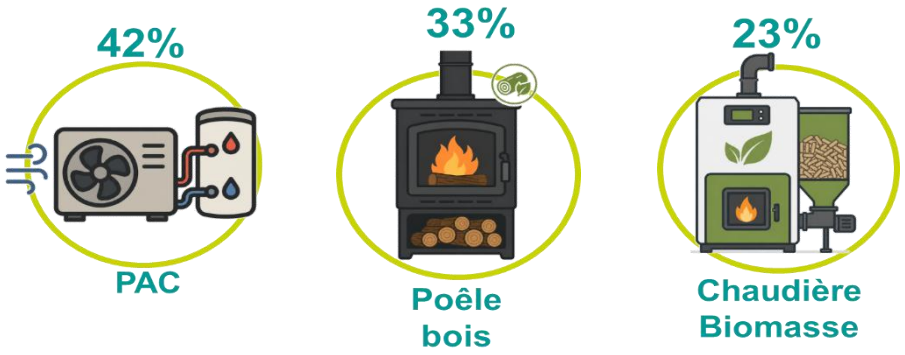
Recours aux énergies renouvelables :

Parmi les 7,2 M€ de travaux engagés dans le Jura, 1,7 M€ **concernent des équipements utilisant les énergies renouvelables**, soit près d'un quart des montants engagés. Le **montant moyen de ces travaux s'élève à 19 k€ par dossier**.

- **Les pompes à chaleur** constituent le principal poste d'intervention. Alors qu'elles n'étaient présentes que dans seulement **2 % des logements avant travaux**, elles concernent désormais **42 % des dossiers**. Elles représentent **779 k€ de travaux**, pour un **montant moyen de 19 k€ par dossier**.

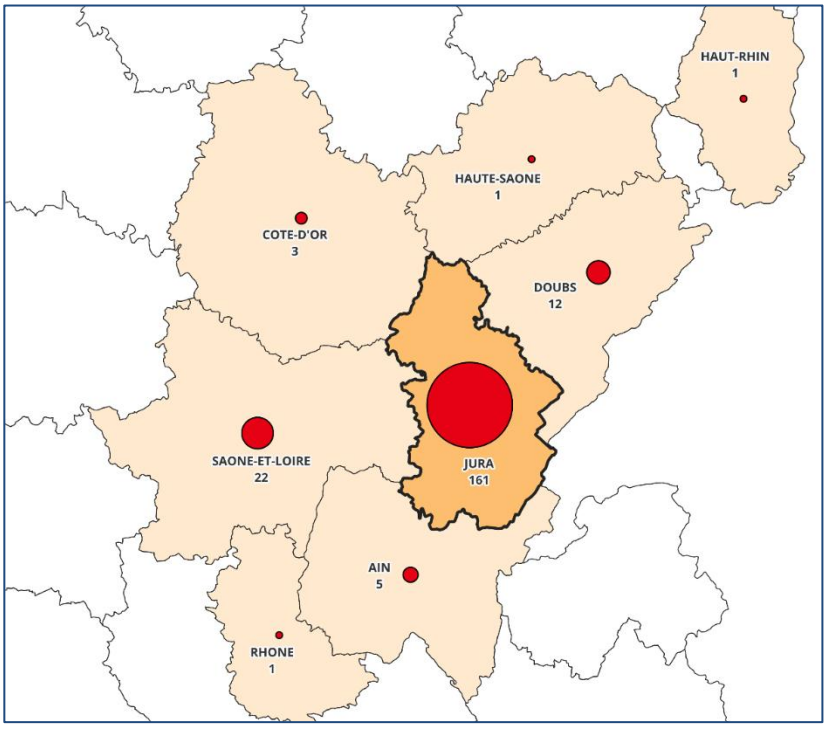
- **Les poêles à bois** sont présents dans **33 % des dossiers**, pour un montant total de **274 k€**, soit un **coût moyen de 8 k€ par dossier**.

- **Les chaudières biomasse**, bien que moins nombreuses avec **23 dossiers**, représentent un investissement particulièrement important : **624 k€ de travaux**, soit un **montant moyen de 27 k€ par dossier**.



Entreprises :

Sur les **206 entreprises recensées** ayant participé aux travaux, **161 sont implantées dans le Jura**, soit **78 % des entreprises intervenantes**. Les **45 entreprises restantes (22 %)** sont implantées dans les départements limitrophes.



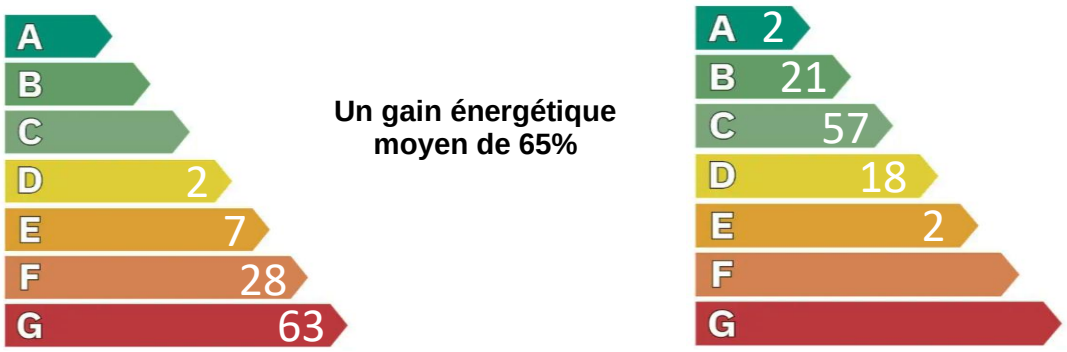
Les travaux engagés ont permis de soutenir l'équivalent de **43 emplois directs** à temps plein pendant un an.

Méthode de calcul : *estimation du nombre d'emplois directs soutenus à partir du montant total des travaux, selon un ratio de* ***6 ETP par million d'euros de travaux****.*

Top 10 des entreprises ayant participé aux travaux :

Entreprises	Domaines de travaux	Nb. de dossiers	Commune d'implantation	Code postal
BONGLET	Tous Tvx rénovation énergétique	19	Lons-le-Saunier	39000
GO GROUPE	Tous Tvx rénovation énergétique	15	Lons-le-Saunier	39000
ISOGREEN	Isolation	14	Gevry	39100
3D FACADES	Isolation	7	Arbois	39600
DL ELECTRICITE	Ventilation	7	Foucherans	39100
BRILLANT ISOL	Isolation	6	Rochefort-sur-Nenon	39700
GOTTI	Chauffage bois	6	Lons-le-Saunier	39000
RENOVATION CONCEPT	Tous Tvx rénovation énergétique	5	Saint-Amour	39160
CAP OUVERTURES	Menuiseries	4	Dole	39100
DS ISOLATION	Isolation	4	La Chapelle-sur-Furieuse	39110

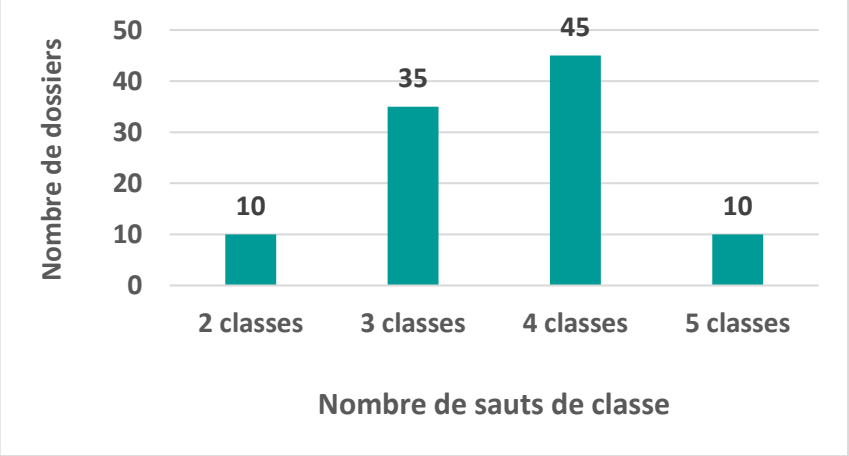
Ces travaux ont permis d'améliorer fortement la performance énergétique des logements :



Avant travaux **Après travaux**

Sur les 98 logements initialement classés E, F ou G, seuls 2 restent classés E après travaux, aucun ne demeurant en F ou G.

80 % des logements ont gagné 3 ou 4 classes énergétiques, dont 45 % avec un gain de 4 classes, illustrant l'ampleur des améliorations obtenues.



Au global donc, 98 des 100 programmes réalisés permettent de sortir les logements du statut de passoires énergétiques.

Les deux logements n'arrivant qu'à atteindre la classe E après travaux démarraient en G et n'ont réalisé que des programmes de travaux assez modestes en conservant des chauffages au bois.

- CO_2 économisés :

Grace aux travaux engagés, **631,4 tonnes de CO_2 ont été économisées**, contribuant ainsi à une réduction significative des émissions de gaz à effet de serre. Cela représente en moyenne **6 tonnes de CO_2 économisées par dossier**.

631,4 tonnes de CO_2 économisées, concrètement, cela représente :



≈ 80
Tours du monde
en voiture



≈ 1 263
Vols allers simples
Paris → New York



≈ 263
Hectares de forêt pour absorber autant de CO_2 pendant 1 an

- Nombre de kWh économisés

Les travaux ont permis une **économie d'énergie de 3 672 MWh**, soit une économie moyenne de **37 000 kWh** par dossier en énergie primaire, et de **34 000 kWh** par dossier en énergie finale.

3 672 MWh d'énergie économisés, concrètement, cela représente une consommation annuelle de :



≈ 186
Maisons
individuelles



≈ 37
Ecoles primaires



≈ 21%
du Parc Résidentiel
de Lons-le-Saunier

4.2. BILAN QUALITATIF

Enquête salariés :

Un questionnaire a été transmis à tous les salariés de SOLIHA JURA SAONE-ET-LOIRE qui ont utilisé la plateforme CONCERTO RENOV au cours de la phase d'expérimentation de terrain : conseillers habitat, techniciens, chargés de programmes, chargée de communication.

Concernant le niveau de satisfaction globale vis-à-vis du programme, environ la moitié des salariés se déclarent satisfaits ou neutres, tandis que l'autre moitié se dit peu satisfaite.

Les principales sources d'insatisfaction portent sur :

- Le gain de temps dans la réalisation des tâches, jugé insuffisant ;
- Les interactions possibles entre les ménages et les entreprises relativement limitées, avec des réticences ressenties auprès de certaines entreprises ;
- Le manque de messages automatiques et de notifications liés notamment aux dépôts de documents ou aux décisions prises ;
- L'impossibilité d'extraire des données.

À l'inverse, les salariés apprécient davantage :

- La facilité de prise en main de la plateforme CONCERTO RENOV ;
- La visibilité sur l'avancement du projet pour le ménage (diminution des contacts pour simple suivi de l'avancement) et la compréhension améliorée des étapes ;
- La présence d'un espace partagé et centralisé regroupant l'ensemble des documents ;
- La création automatique du CIL, Carnet d'Information du Logement.

Enfin, **plusieurs pistes d'amélioration ont été proposées par les salariés,** notamment une simplification de la plateforme avec une interface plus lisible, ainsi qu'une meilleure articulation du processus avec les entreprises.

Dans une perspective à plus long terme, et sans doute un peu utopique à ce jour, un vrai gain de temps et d'efficience résiderait dans l'interconnexion entre la plateforme CLEA CONCERTO, le logiciel métiers interne de l'accompagnateur et les plateformes des financeurs pour le dépôt des demandes de subventions.

De la même manière peut se poser la question de l'ouverture de la plateforme aux autres intervenants de la rénovation : financeurs (apporteurs de subventions et banques) et services instructeurs des aides en particulier.

Le point de vue de Loïc DEBRAY, chargé d'opération thermicien à SOLIHA, en charge du programme CONCERTO RENOV' sur le Jura :



« La solution à la massification est dans l'accompagnement de proximité des ménages ET des entreprises du bâtiment.
Ce duo a besoin d'un facilitateur qui sache adapter ses questions et ses réponses à son public. L'expérimentation CONCERTO RENOV' nous a montré qu'il est possible d'apporter une solution adaptée et une simplification des démarches pour chacun. »

Enquête ménages :

Une enquête a été adressée aux propriétaires dont le projet de rénovation est terminé, soit seulement 18 à ce jour.

Les retours soulignent que la plateforme a **facilité le suivi des différentes étapes du projet et l'accès centralisé aux différents documents établis à chaque étape du parcours de rénovation.** L'intérêt réside aussi pour les propriétaires dans le carnet d'information du logement qui est issu directement du processus suivi et conservera la trace de la rénovation effectuée.
Les propriétaires sont également satisfaits des possibilités offertes par la plateforme de suivi dans le temps de leurs consommations post-travaux.

En revanche, **quelques propriétaires soulignent les difficultés rencontrées avec certaines entreprises pour échanger via la plateforme CONCERTO RENOV'.** De fait des entreprises, en particulier les plus petites, se sont montrées réticentes à l'utiliser, craignant de de se voir rajouter du temps « administratif » … Les échanges et temps de présentation du dispositif aux fédérations du bâtiment ont parfois permis de résoudre cet obstacle.

Enquête entreprises :

Peu d'entreprises ont répondu à l'enquête lancée par SOLIHA à cette étape de bilan. De fait, très peu des chantiers ouverts dans le cadre de l'expérimentation sont terminés.

Les entreprises ayant répondu interviennent dans l'isolation, les menuiseries, le chauffage et les énergies renouvelables. Elles ont effectivement reçu des demandes de devis via la plateforme, ainsi que des informations sur les aides. La moitié a joué le jeu en déposant des devis sur la plateforme.

Leur avis sur la plateforme est partagé : au global on se situe sur la note moyenne de 3/5.
Les réponses sur **le gain de temps** sont également réservées avec une note moyenne de 2,5/5.
En revanche, les entreprises trouvent très utiles **les informations « en temps réel » sur le déroulement des étapes et sur la validation des aides par l'Anah**.

Une bonne appréciation ressort des commentaires sur le suivi des dossiers avec SOLIHA. Et certaines entreprises indiquent leur souhait d'accéder à d'autres prospects du programme, au-delà des ménages qui les ont déjà sollicités.

Les retours font tout de même ressortir quelques points d'attention, en particulier sur le « trop d'administratif » dans les dossiers de financement des travaux de rénovation énergétique, que la plateforme permet de réduire dans une certaine limite.

En complément de ces retours, les représentants des deux fédérations des entreprises du bâtiment ont suivi toute la démarche expérimentale. Ils témoignent :



Franck BONJOUR
Entreprise ISOGREEN,
représentant de la FFB

« La mise en place de ce type de plateforme est une chance pour les particuliers qui peuvent suivre leur projet de travaux de rénovation. Nous, artisans, nous avons plus d'information sur le projet et savons rapidement si nous sommes retenus pour les travaux. »



Christophe DAVILLER
Entreprise HOT COMB,
représentant de la CAPEB

« Tout ce qui facilite les liens entre nos petites entreprises, le particulier qui veut engager des travaux et son accompagnateur est bon à prendre !
Il s'agit pour nous de gagner sur le temps administratif pour être au maximum sur nos chantiers.
En ce sens l'expérimentation CONCERTO RENOV' a été intéressante à suivre … Le processus qu'elle qu'elle propose doit encore s'améliorer ! »

Et parmi les bénéficiaires, le témoignage de Mr H. qui a profité de l'expérimentation jurassienne pour mener la rénovation énergétique de sa résidence principale dans le nord Jura :



« Ce programme m'a permis de calibrer correctement ma rénovation afin d'améliorer le logement que j'occupe avec mon enfant. Nous avons pu définir le programme et l'aide qui était mobilisable et nous avons opté pour une solution de chauffage central plus autonome. La plateforme CLEA nous a permis de suivre toutes les étapes de la rénovation « sans stress ».

5. PERSPECTIVES GLOBALES ET DISSÉMINATION DE L'EXPÉRIMENTATION

5.1. ATOUTS DU PROGRAMME ET RECOMMANDATIONS LOCALES

Lorsque la plateforme CONCERTO RENOV a pu être entièrement mobilisée par SOLIHA, elle a **facilité et accéléré les échanges entre le ménage, ses entreprises et son accompagnateur :**

- Visibilité de l'avancée du projet par le biais des étapes-clés ;
- Simplicité pour échanger les documents nécessaires aux demandes d'aides et ainsi avancer plus vite vers la phase chantier, avec en particulier un accès direct pour les entreprises ;
- Lieu unique pour le propriétaire de stockage de tous les documents et données relatifs à sa rénovation énergétique, qu'il conservera après le chantier ;
- Possibilité de connaitre la performance énergétique réelle avec la possibilité de suivre les consommations réelles après travaux, valorisant le chantier et les entreprises.

5.2. LIMITES IDENTIFIÉES ET PERSPECTIVES LOCALES

Reste que cette plateforme ne permet à un accompagnateur que de **faire une partie du « chemin » vers la simplification numérique, n'évitant pas les doubles, voire triples saisies sur plusieurs logiciels ou plateformes,** puisqu'il devra obligatoirement :

- Conserver à côté de la plateforme CLEA CONCERTO RENOV' son logiciel « métier » qui lui permet de suivre ses contacts et dossiers au plus près, tout particulièrement sur l'aspect gestion financière. De fait, la prise de procurations sur les aides, et plus encore la mise en place du préfinancement des subventions pour accompagner les ménages les plus fragiles, impose un suivi comptable strict et une passerelle vers les logiciels comptables de l'association.
- Reprendre les informations saisies dans CONCERTO sur les plateformes des financeurs pour le dépôt des demandes d'aides, en l'absence d'interconnexion informatique.

Cet enjeu de l'interopérabilité entre cette plateforme CLEA CONCERTO RENOV' et les autres plateformes mobilisées pour les projets de rénovation énergétique reste à ce jour l'obstacle majeur à son utilisation systématique au jour le jour au sein de SOLIHA Jura.

De plus, **l'appropriation de cette plateforme par les entreprises locales n'est pas effective à ce jour :** un gros travail de conviction reste à faire pour emporter l'adhésion d'un maximum d'artisans positionnés sur les rénovations énergétiques d'ampleur dans le département du Jura.

Enfin, **l'ouverture de cet outil vers les autres partenaires de la rénovation (maîtres d'œuvre et auditeurs thermiques, financeurs, banquiers) serait une avancée significative pour sa diffusion plus large.**

6. CONCLUSION

L'expérimentation menée dans le Jura montre qu'**une approche coordonnée, associant ménages, accompagnateurs et entreprises facilite les projets de rénovation énergétique d'ampleur et améliore leur qualité.**

Elle conforte l'idée que le succès des projets repose toujours et avant tout sur un **accompagnement personnalisé de proximité, y compris en phase travaux, et sur une bonne coopération entre les acteurs**. **En appui, la plateforme numérique constitue un support précieux, facilitateur et accélérateur.**

Le projet montre également que les ménages ont besoin d'un accompagnement qui va au-delà des travaux eux-mêmes. Les attentes portent aussi sur l'aide administrative, le suivi des consommations, l'utilisation des nouveaux équipements et les conseils après rénovation. **Cet accompagnement dans la durée renforce la confiance des ménages et permet de mieux valoriser les bénéfices des rénovations.**

Au-delà, les fortes turbulences traversées sur les aides nationales à la rénovation énergétique d'ampleur durant les mois d'expérimentations locales soulignent l'importance de disposer d'un cadre réglementaire stable et de dispositifs d'aide lisibles. **La confiance des ménages et des professionnels est un facteur essentiel pour accélérer la rénovation énergétique.**

Au-delà de la plateforme développée, le principal apport de CONCERTO RENOV est de démontrer qu'il est possible de construire un parcours de rénovation combinant **innovation numérique, accompagnement local et coopération entre acteurs**.

ANNEXE

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT JURA SAÔNE-ET-LOIRE

Process interne Missions MAR PO CONCERTO RENOV – *MAJ Mars 2026* -

CONCERTO RENOV

Documents à générer via SOLIACT / Actions à faire sur SOLIACT / ▶ Missions CONCERTO RENOV – Plateforme CLEA CONCERTO RENOV

Mission MAR	Phases	Etapes Parcours Ménage PO	Technicien/ne	Conseiller/ère habitat
MAR 1.1	Avant-projet / 1er contact	. 1ère prise de contact avec porteur de projet : temps découverte et analyse du propriétaire et de son projet ▶ Présentation de la démarche auprès du particulier, de notre engagement local à réaliser ce programme, et des avantages à passer via la plateforme CLEA CONCERTO RENOV. Intérêt pour le suivi du dossier de travaux, aide à la caractérisation du préprogramme via l'outil Concerto, lieu de stockage unique des pièces du dossier, des diagnostic techniques, et introduction sur l'intérêt de cette plateforme pour la mise en place future obligatoire d'un Carnet d'Information du logement. **Le but étant de faire adhérer le particulier à ce dispositif, le salarié SOLIHA insistera sur la qualité de ce suivi, et sur les avantages inhérents à ce parcours.**		. Remplissage fiche papier 1er contact . Envoi contrat AMO à signer + livret accompagnement + demander les pièces nécessaires (RIB, devis, AI etc..) . Création 1er contact
		. Retour du contrat AMO signé . Programmation visite **. Ajout d'une mission supplémentaire à celle du MAR, mission CR LIFE** ▶ Création du CLEA CR pour le compte du client via nos comptes pro Qualitel CLEA, et ouverture du compte au client. Invitation du particulier à l'autodiagnostic ETAPE 1, vérification avant la visite de la saisie, de la complétude, et échange avec le propriétaire afin de finaliser ou pas cet autodiagnostic CONCERTO.		. Enregistrement du contrat signé + saisie de la date de contractualisation + remplir coût opération (AMO) . Edition pochette PO + fiches hypothèses + note préfi + mandat à faire signer -> à remettre techn. pour sa visite . Envoi confirmation de RDV . Création du client sur ECFR + attestation ECFR ▶ Création Dossier QUALITEL sur la plateforme CLEA CR
MAR 1.2		. Visite-conseil sur place	. Relevé sur place type audit . Au retour, remplissage date visite dans Actions + Ajout infos supplémentaires recueillies à la visite (ex : mail / autre tél)	
		. Compte-rendu de visite synthétique laissé sur place : fiche(s) hypothèse(s)	. Fiche(s) Hypothèse(s) scannée(s) ou prise(s) en photo à la remise . Au retour, enregistrement fiche(s)	
MAR 1.3		. Edition d'une synthèse de la grille d'analyse	. Remplissage synthèse	. **En cas de basculement vers MPLD,** changement statut dossier + type contrat, mission et actions + enregistrer nouvelle date de contractualisation . Envoi nouveau contrat AMO à signer
MAR 1.4	Post visite / phase étude	. Réalisation des diagnostics nécessaires selon projet : Audit / Grilles dégradation ou insalubrité Anah	***Utilisation nouveau logiciel DPEWINV5 - USOL pour établir synthèse audit incitative***	
		. Restitution de la synthèse de l'audit et validation du projet avec le propriétaire : choix du scénario de travaux / validation des financements à solliciter / choix sur option du préfinancement des aides	. Enregistrement synthèse audit . Envoi synthèse audit avec 1ère facture . Remplissage Actions ▶ Dépôt sur plateforme ETAPE 2	. Etablissement 1ère facture
		. Mise en ligne du scénario définitif retenu	▶ Dépôt sur plateforme ETAPE 3	
		. Mise à disposition de la liste des professionnels RGE pour faire établir des devis. Information sur la possibilité de recours à une mission de maîtrise d'œuvre	. Renvoi vers annuaire France Rénov'	
		. Accompagnement pour l'analyse des devis de travaux récoltés, au regard de leur compatibilité avec le scénario de travaux retenu et leur prix . Edition audit réglementaire, avec 3 scénarii, le N°3 étant toujours celui retenu	. Enregistrement Audit + Devis validés retenus et datés signés -> dans Répertoire / POLETECHNI / Pr dépôt ▶ Dépôt devis sur plateforme ETAPE 4	
MAR 1.4	Post visite / phase dépôt	. Transmission du dossier du technicien à une conseillère habitat, avec plan financement validé par le propriétaire	. Etablissement tableau répartition des financements + Attestation travaux (devis) . Remplissage onglet « Locaux » ▶ Dépôt plan Fin. sur plateforme ETAPE 4	
		. Montage administratif des différents dossiers de demande des subventions		. Envoi mandat, procuration et attestation de travaux pour signature + demandes autres subventions locales . Création du compte . Remplissage onglets Actions/Financements/Lots techn.
		. Dépôts en ligne sur sites partenaires + dépôt aides locales		. Inscription dates dépôts demandes dans Actions . Enregistrement 2ème facture . A la réception des accords, saisies dates . Information du client de la réception des accords
		En cours d'instruction, s'il y des demandes de compléments de l'Anah, la conseillère traitera ET au besoin le technicien sera sollicité.		
		Option mise en place du préfinancement : une fois tous les accords de subventions obtenus et l'apport personnel versé, Ordres de Service envoyés aux entreprises		. Ajout de la mission préfi + Mention PREFINANCEMENT dans la définition du projet . Edition contrat mandat financier . Remplissage des actions spécifiques préfi
MAR 1.5	Travaux	. Suivi avancée travaux / Information propriétaire sur différentes phases chantier de rénovation, jusqu'à réception des travaux. Conseils pour suivi chantier, notamment coordination entreprises afin d'assurer bonne mise en œuvre programme . Aide à la réception des travaux au travers de la remise de fiches de réception		. Après réception des accords, courrier confirmation plan de financement définitif + Envoi des documents Conseils sur suivi chantier + Modèles PV de réception pour les différents lots concernés
		▶ Visite d'étape sur chantier, production d'un rapport d'étape mis en ligne sur la plateforme ETAPE 5, information du propriétaire sur consultation de ce livrable + Ouverture PDL sur la plateforme	. Visite déclenchée sur appel Client . Remplissage date visite Aide à la création du compte ENEDIS / GRDF	Mettre à disposition les docs création compte ENEDIS / GRDF
MAR 1.6	Post travaux	. Contrôle des factures (acomptes / solde) sur le plan technique et au regard des devis initiaux	. Validation par paraphe, date et signature	. Si aucun écart entre devis et factures présentées, validation par la conseillère possible
		Option en cas de préfinancement : règlement des factures d'entreprises au fur et à mesure, sur validation du propriétaire et du technicien		. Enregistrement des factures onglet « Factures entreprises » + onglet « Actions »
		. Mise à jour du plan de financement final du projet		. Création plan de financement final Anah . Préparation Attestation de Travaux Factures . Edition Attestations CEE pour signature client
		. Mise à jour de l'audit conformément aux travaux effectivement réalisés . Etablir le rapport de fin de prestation (dit rapport d'accompagnement) ▶ Edition d'un rapport final d'accompagnement avec données financières et techniques finales. Mise en ligne sur la plateforme ETAPE 6. Le but de ce rapport est de lister l'ensemble des démarches engagées par l'opérateur pour faire aboutir le projet de travaux aidé.	. Modification au besoin rapport audit	. Edition rapport d'accompagnement . Envoyer tous les documents à faire signer en amont de la visite finale : Plan financement définitif + Attestation de Travaux + Rapport Accompagnement + Attestation CEE + Demande de paiement ▶ Rapport final d'accompagnement
		. Visite finale sur site pour récolter les informations sur la conformité des factures et du projet de travaux par rapport aux devis, et informer les propriétaires sur les recours possibles en cas de persistance de défauts de qualité	. Visite faite par le technicien . Remplissage date visite	
		. Demandes de paiements auprès des différents financeurs		. Montage des différentes demandes de paiements . Remplissage Onglets « Financements », « Factures entreprises », « Facturation » et « Actions »
		. Création ou actualisation du carnet d'information du logement ▶ Remise au client d'un descriptif de l'utilisation du CIL, dépôt des premiers éléments, invitation à la complétude des onglets. C'est la finalisation de notre mission, et aussi la valorisation de l'ensemble de nos actions sur un document qui suivra le client à minima et peut-être le prochain propriétaire en cas de vente.		. Création et ouverture au client de son CIL en ligne CLEA sur plateforme
MAR 1.7		. Facturation du solde de mission d'AMO au propriétaire		. Edition et envoi facture finale + enquête de satisfaction CONCERTO RENOV

Co-funded by the European Union