CONCERTO RENOV

Rapport final d'expérimentation Landes IHRS

VERSION 1.0

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 6
1.2. CONTEXTE DE LA RÉNOVATION ACCOMPAGNÉE ET AIDÉE 10
2. PROBLÉMATIQUE COUVERTE PAR LE PROJET 11
2.1. DESCRIPTION DE L'ACCOMPAGNEMENT D'UN PROJET ET DES ACTEURS MOBILISÉS 11
2.1.1. Le parcours d'un projet de rénovation d'ampleur 11
2.2. UN ACCOMPAGNEMENT PERFECTIBLE 13
2.3. LES MOTIVATIONS DE SOLIHA LANDES A INTEGRER LE PROJET LIFE CONCERTO RENOV' 15
3. PHASE THÉORIQUE, CONSTRUCTION DU MODÈLE 16
3.1. FREINS IDENTIFIÉS DANS L'ACCOMPAGNEMENT ACTUEL 16
3.2. CONSTRUCTION DU MODÈLE ET BESOINS 19
3.3. APPORT À LA CONSTRUCTION DE LA PLATEFORME CLÉA CONCERTO RENOV 22
4. BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION 25
4.1. BILAN QUANTITATIF 25
4.2. BILAN QUALITATIF 27
5. PERSPECTIVES GLOBALES ET DISSÉMINATION DE L'EXPÉRIMENTATION 31
5.1. ATOUTS DU PROGRAMME ET RECOMMANDATIONS LOCALES 31
5.2. LIMITES IDENTIFIÉES ET PERSPECTIVES LOCALES 32
6. CONCLUSION 33
Annexes 34
Annexe 1 – Contrat MAR CONCERTO Rénov' 34
Annexe 2 – Rapport de visite intermédiaire CONCERTO Rénov' 50

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	3.4
Niveau de diffusion	Public
N° du lot de travail	3 – Création de l'IHRS dans deux contextes locaux différents
Date de publication	27/10/2026
Bénéficiaire principal	SOLIHA Landes
Bénéficiaire(s) contributeur(s)	SONERGIA, Fédération SOLIHA, SOLIHA Jura Saône-et-Loire, CAPENERGIES
Auteur(s)	Laetitia LAIGRE, Julien SALHA
Co-auteur(s)	Séverine LOMENECH, Abdelhak SOUALI

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 conduite par SOLIHA Landes dans le département des Landes avait pour objectif d'améliorer l'accompagnement des ménages engagés dans des projets de rénovation énergétique d'ampleur, en s'appuyant sur le développement d'un outil numérique dédié. Le territoire landais présente en effet des enjeux importants en matière de rénovation de l'habitat : majoritairement rural et côtier, son parc immobilier se caractérise par une forte proportion de logements anciens et de grandes maisons individuelles, qui représentent 72,50 % du parc, tandis qu'une partie des ménages demeure exposée à la précarité énergétique. Dans ce contexte, l'absence de vision globale et de planification des travaux peut limiter leur efficacité énergétique et compromettre l'accès aux dispositifs d'aides publiques.

Pour répondre à ces enjeux, l'expérimentation s'est appuyée sur la conception et le déploiement de la plateforme numérique CLEA CONCERTO RENOV', pensée comme un parcours dématérialisé couvrant l'ensemble des étapes d'un projet de rénovation, de sa définition initiale au suivi des consommations après travaux. L'objectif était de faciliter la compréhension du parcours par les ménages, de centraliser les documents, de fluidifier les échanges entre les différents intervenants et d'améliorer le suivi des dossiers. La construction de cet outil a mobilisé les équipes de SOLIHA Landes, des représentants des entreprises locales, des financeurs et des partenaires du territoire. Cette démarche a également constitué une occasion de réinterroger les pratiques professionnelles et de clarifier les rôles et responsabilités de chaque acteur dans le parcours de rénovation.

Sur l'ensemble de la période d'expérimentation, 542 dossiers ont été créés sur la plateforme, couvrant de nombreuses communes des Landes. L'analyse des 138 dossiers déposés met en évidence la prédominance de ménages aux revenus modestes ou très modestes, occupant des logements de grande superficie, majoritairement construits avant la première réglementation thermique de 1974. Avant travaux, 90 % des logements analysés étaient classés E, F ou G au Diagnostic de performance énergétique (DPE). Les opérations engagées représentent un montant total de 8,33 millions d'euros de travaux, soit une moyenne de 45 922 euros par dossier, pour 5,53 millions d'euros d'aides publiques mobilisées et un taux moyen de subvention de 66 %. Parmi les investissements réalisés, près de 1,98 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 par ailleurs contribué à mobiliser le tissu économique local, avec l'intervention de 414 entreprises du territoire.

Les résultats énergétiques et environnementaux témoignent de l'ambition des rénovations accompagnées. L'ensemble des logements analysés est sorti du statut de passoire énergétique et a enregistré un gain supérieur à deux classes énergétiques. Les travaux ont permis de réaliser environ 4 212 MWh d'économies d'énergie et d'éviter l'émission de 545 tonnes de CO_2, soit près de 4 tonnes évitées par dossier.

Le bilan qualitatif met toutefois en évidence des résultats plus nuancés. Les professionnels de SOLIHA Landes ayant expérimenté la plateforme soulignent plusieurs apports, notamment sa facilité de prise en main, une meilleure visibilité sur l'avancement des projets, la centralisation des documents et la génération automatique du Carnet d'information du logement (CIL). Néanmoins, les gains de temps attendus restent limités par la multiplication des saisies entre les différents outils métiers, comptables et plateformes des financeurs, ainsi que par l'absence de certaines fonctionnalités, notamment les notifications et l'extraction des données. L'appropriation de la plateforme par les entreprises constitue également un axe d'amélioration.

Au terme de cette expérimentation, le projet LIFE CONCERTO RENOV' confirme le potentiel du numérique pour structurer, faciliter et sécuriser les parcours de rénovation énergétique, tout en mettant en évidence ses limites lorsqu'il n'est pas pleinement intégré aux pratiques des différents intervenants. La plateforme constitue un levier d'amélioration des processus, mais ne saurait se substituer à un accompagnement humain, personnalisé et de proximité. La réussite des rénovations d'ampleur repose ainsi sur la complémentarité entre les outils numériques et l'expertise des professionnels, sur une coopération étroite entre les ménages, les accompagnateurs, les entreprises et les financeurs, ainsi que sur un cadre réglementaire stable et des dispositifs d'aides lisibles. Ce bilan final vise à restituer les résultats obtenus, à identifier les enseignements de l'expérimentation et à dégager les perspectives d'amélioration pour renforcer durablement l'accompagnement des ménages dans leurs projets de rénovation énergétique.

Summary

Conducted under the European LIFE CONCERTO RENOV' programme, the pilot project implemented by SOLIHA Landes in the Landes department aimed to improve support for households undertaking large-scale energy renovation projects through the development of a dedicated digital tool. The Landes territory faces significant challenges in terms of housing renovation. Predominantly rural and coastal, its housing stock is characterised by a high proportion of older properties and large detached houses, which account for 72.50% of the housing stock, while some households remain at risk of energy poverty. In this context, the lack of an overall vision and proper planning of renovation works can limit their energy performance and jeopardise access to public financial assistance schemes.

To address these challenges, the pilot project involved the design and deployment of the CLEA CONCERTO RENOV' digital platform, conceived as a fully digital pathway covering every stage of a renovation project, from its initial definition to the monitoring of energy consumption after the works have been completed. The aim was to help households better understand the renovation process, centralise documentation, facilitate communication between the various stakeholders and improve the monitoring of individual cases. The development of this tool involved SOLIHA Landes teams, representatives of local construction companies, funding bodies and local partners. This collaborative approach also provided an opportunity to reassess professional practices and clarify the roles and responsibilities of each stakeholder throughout the renovation process.

Over the entire pilot period, 542 cases were created on the platform, covering numerous municipalities across the Landes department. An analysis of the 138 submitted applications highlights the predominance of low-income and very low-income households living in large homes, most of which were built before France's first thermal regulations were introduced in 1974. Before renovation, 90% of the homes analysed were classified as energy-inefficient properties, with Energy Performance Certificate (EPC) ratings of E, F or G. The renovation projects represented a total investment of €8.33 million, equivalent to an average of €45,922 per case. They attracted €5.53 million in public financial assistance, corresponding to an average subsidy rate of 66%. Of this investment, nearly €1.98 million was allocated to renewable energy systems, particularly heat pumps, wood-burning stoves and biomass boilers. The pilot project also helped mobilise the local economy, with 414 local companies involved in carrying out the renovation works.

The energy and environmental results demonstrate the significant impact of the renovation projects supported. All the homes analysed were upgraded out of the energy-inefficient category, with each achieving an improvement of more than two energy performance rating bands. The works generated estimated energy savings of approximately 4,212 MWh and avoided 545 tonnes of CO_2 emissions, equivalent to nearly four tonnes of avoided emissions per case.

However, the qualitative assessment presents a more mixed picture. SOLIHA Landes staff involved in testing the platform highlighted several benefits, including its ease of use, improved visibility of project progress, centralised document management and the automatic generation of the Housing Information Booklet (*Carnet d'information du logement*, or CIL). Nevertheless, the expected time savings remain limited due to the need to enter the same information repeatedly across different business management and accounting software systems and funding bodies' platforms. Other limitations include the lack of certain functionalities, particularly notifications and data export capabilities. Encouraging construction companies to adopt and make effective use of the platform also remains an area for improvement.

At the end of the pilot project, LIFE CONCERTO RENOV' confirms the potential of digital tools to structure, facilitate and streamline energy renovation pathways, while also highlighting their limitations when they are not fully integrated into the working practices of all stakeholders. The platform offers an opportunity to improve processes, but it cannot replace personalised, human-centred support delivered at local level. The success of large-scale energy renovations therefore depends on combining digital tools with professional expertise, fostering close cooperation between households, renovation advisors, contractors and funding bodies, and ensuring a stable regulatory framework and clear financial assistance schemes.

This final report aims to present the results achieved, identify the key lessons learned from the pilot project and outline opportunities for improvement to strengthen long-term support for households undertaking energy renovation projects.

1. CONTEXTE LOCAL DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

1.1. CONTEXTE GLOBAL

1.1.1. L'écosystème territorial de la rénovation énergétique dans les Landes

Le département des Landes s'inscrit dans un écosystème multi-niveau de la rénovation énergétique de l'habitat, combinant politiques européennes et nationales, gouvernance territoriale, dispositifs d'accompagnement des ménages, mécanismes de financement et acteurs économiques de la rénovation.



Cet écosystème repose sur une organisation dans laquelle les responsabilités sont réparties entre différents niveaux institutionnels et opérationnels. L'État définit notamment le cadre réglementaire et pilote, avec l'Agence nationale de l'habitat (Anah), une part importante des dispositifs de financement de la rénovation de l'habitat privé. Les collectivités territoriales contribuent quant à elles à la mise en œuvre territoriale des politiques de l'habitat et de la transition énergétique, tandis que les acteurs de terrain assurent l'information, l'accompagnement des ménages et la réalisation des projets.

Dans les Landes, cette organisation s'appuie notamment sur un réseau de **huit collectivités ou groupements de collectivités porteurs du Service Public de la Rénovation de l'Habitat (SPRH)**. Ce réseau territorial constitue le niveau de proximité du service public et propose aux ménages un point d'entrée pour l'information, le conseil et l'orientation dans leurs projets de rénovation. Son déploiement s'inscrit dans un partenariat associant notamment l'État, l'Anah, la Région Nouvelle-Aquitaine et le Département des Landes.

L'écosystème landais peut ainsi être analysé à travers **six fonctions complémentaires**.

- **Gouvernance et orientation stratégique**



Le premier niveau rassemble les institutions qui définissent les orientations, les cadres d'intervention et les priorités territoriales : **Union européenne → État → Région Nouvelle-Aquitaine → Département des Landes → intercommunalités et collectivités locales.**

À l'échelle départementale, la rénovation énergétique s'inscrit à la fois dans la stratégie de transition énergétique et dans les politiques de l'habitat. Le Département soutient notamment le déploiement territorial du Service Public de la Rénovation de l'Habitat et intervient en complément des financements de l'État et de la Région.

- **Information, conseil et accompagnement des ménages**

Le deuxième niveau correspond au **service de proximité**.
Le système français s'appuie sur France Rénov', qui constitue le service public d'information et d'orientation des particuliers dans leurs projets de rénovation. Dans les Landes, son déploiement territorial repose sur les collectivités porteuses du SPRH et sur les structures qui assurent concrètement les missions de conseil et d'accompagnement.

Le rôle de ce niveau est notamment de permettre au ménage de mieux comprendre son logement, d'identifier les solutions techniques adaptées, d'être informé sur les dispositifs existants et d'être orienté vers les professionnels et modalités d'accompagnement appropriés.

- **Expertise technique et ingénierie de projet**

Autour du ménage gravitent ensuite les acteurs qui apportent l'expertise nécessaire à la définition et à la mise en œuvre du projet :

- conseillers en rénovation ;
- auditeurs énergétiques ;
- opérateurs d'accompagnement ;
- architectes et maîtres d'œuvre ;
- bureaux d'études ;
- diagnostiqueurs ;
- professionnels spécialisés dans les différents corps de métier.

Cette fonction constitue le lien entre le **besoin initial exprimé par le propriétaire** et la transformation de ce besoin en un programme de travaux techniquement cohérent.

- **Financement et incitations économiques**

Le financement constitue une composante essentielle de l'écosystème.

Les ménages peuvent mobiliser plusieurs sources de financement complémentaires, parmi lesquelles figurent notamment les aides de l'Anah, les Certificats d'économies d'énergie (CEE), l'éco-prêt à taux zéro et, selon les situations, d'autres aides ou solutions de financement.

L'écosystème financier ne se limite donc pas aux organismes publics. Il implique également :

- les établissements bancaires et organismes de crédit ;
- les fournisseurs et acteurs du dispositif des CEE ;
- les collectivités proposant des aides complémentaires ;
- les ménages eux-mêmes, à travers leur capacité d'autofinancement.

Cette multiplicité constitue une force en termes de capacité de financement, mais elle contribue également à la complexité du parcours de rénovation.

- **Mise en œuvre et marché local de la rénovation**

La transformation effective du parc de logements repose sur le tissu économique local :

- entreprises du bâtiment ;
- artisans ;
- professionnels qualifiés, notamment RGE lorsque cette qualification est requise ;
- fournisseurs de matériaux et d'équipements ;
- maîtres d'œuvre et autres intervenants de chantier.

Ces acteurs constituent la **chaîne de mise en œuvre physique de la transition énergétique**. Leur disponibilité, leurs compétences, leur capacité à proposer des solutions adaptées et leur coordination conditionnent directement la capacité du territoire à transformer les projets de rénovation en travaux effectivement réalisés.

- **Dimension sociale et lutte contre la vulnérabilité énergétique**

Enfin, la rénovation énergétique s'inscrit dans un écosystème plus large comprenant les acteurs sociaux et les politiques de lutte contre l'habitat dégradé, la précarité énergétique et l'exclusion.
Dans les Landes, le Plan départemental de l'habitat et le Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées intègrent notamment des objectifs liés à l'amélioration de la performance énergétique des logements, à la lutte contre l'habitat indigne et à la précarité énergétique. Cette dimension mobilise le Département, l'État, les collectivités, les bailleurs, les associations et les acteurs sociaux.

1.1.2. Les différentes gestions de projets de rénovation énergétique dans les Landes

- **La rénovation énergétique « autonome »**

Il s'agit des ménages qui **engagent et pilotent eux-mêmes leur projet**, sans accompagnement spécifique d'un service public ou d'un opérateur spécialisé.
Le ménage peut :

- identifier lui-même ses besoins ;
- rechercher des informations sur Internet ou auprès de son entourage ;
- solliciter directement une ou plusieurs entreprises ;
- demander des devis ;
- choisir les travaux et leur phasage ;
- rechercher lui-même les aides auxquelles il peut prétendre ;
- assurer directement la coordination et le suivi du chantier.

Dans cette configuration, **le ménage est à la fois le demandeur, le décideur et le coordinateur du projet**.

Ce parcours peut parfaitement conduire à des travaux pertinents, notamment lorsque le propriétaire dispose de bonnes connaissances techniques, d'un réseau professionnel ou d'une expérience dans le bâtiment. En revanche, il présente davantage de risques de **travaux réalisés par étapes sans vision énergétique globale**, de choix techniques sous-optimaux ou de non-recours à certains dispositifs de financement.

Il s'agit donc d'un parcours où le niveau d'**autonomie du ménage est élevé**, mais où la coordination entre les différentes composantes de la rénovation repose essentiellement sur lui.

- **La rénovation conseillée par un Espace Conseil France Rénov'**

Le deuxième segment correspond aux ménages qui ont recours au **service public de conseil**, notamment à un Espace Conseil France Rénov' (ECFR).

Dans les Landes, les ECFR sont portés par SOLIHA Landes sur 11 des 18 intercommunalités et proposent un conseil **gratuit, objectif et indépendant**, notamment sur les économies d'énergie, les énergies renouvelables, la réglementation et les dispositifs d'aide.

Le rôle d'un ECFR est principalement celui de **conseil, d'information et d'orientation**.

Le ménage peut ainsi bénéficier d'une analyse de sa situation et être orienté vers :
- des solutions techniques adaptées ;
- des dispositifs d'aide ;
- des professionnels qualifiés ;
- un accompagnement plus poussé lorsque son projet le justifie.

C'est donc une situation intermédiaire :
le ménage reste maître de son projet, mais il bénéficie d'un **tiers de confiance indépendant** pour éclairer ses décisions.

Il faut cependant bien distinguer ce rôle de celui de **Mon Accompagnateur Rénov'**. Le conseil France Rénov' ne signifie pas nécessairement que le ménage bénéficie ensuite d'un accompagnement complet du projet. Pour une rénovation d'ampleur bénéficiant de MaPrimeRénov' Parcours accompagné, l'intervention de Mon Accompagnateur Rénov' est en revanche obligatoire.

- **La rénovation accompagnée par un professionnel du bâtiment ou un bureau d'étude, (hors accompagnement public)**

Le ménage peut **ne pas être accompagné par le service public**, tout en bénéficiant d'une véritable expertise professionnelle.

Par exemple : Propriétaire → architecte / maître d'œuvre / bureau d'étude / entreprise → travaux

Le professionnel peut réaliser ou commander une étude thermique, proposer un programme de travaux, dimensionner les équipements, établir des devis ou assurer la maîtrise d'œuvre.

Le projet peut donc présenter un **niveau d'ingénierie technique élevé**, sans pour autant bénéficier d'un accompagnement global sur :
- les aides publiques ;
- le financement ;
- la coordination des différents financeurs ;
- les dispositifs sociaux ;
- le suivi énergétique post-travaux.

Il faut également distinguer ici **l'entreprise de travaux** du bureau d'étude ou du maître d'œuvre. Une entreprise peut proposer une solution correspondant à son propre corps de métier, alors qu'un bureau d'étude ou un maître d'œuvre peut avoir une vision plus transversale du projet.

Dans ce cadre, l'accompagnement existe mais il est principalement de nature technique ou commerciale et ne constitue pas nécessairement un accompagnement global et indépendant du parcours de rénovation.

1.2. CONTEXTE DE LA RÉNOVATION ACCOMPAGNÉE ET AIDÉE

Ce quatrième parcours correspond aux ménages qui s'engagent dans une **rénovation d'ampleur bénéficiant d'un accompagnement structuré et d'un soutien financier public**, notamment dans le cadre de **MaPrimeRénov' Parcours accompagné**. Il se distingue des parcours précédents par le niveau d'intégration du dispositif : le ménage ne bénéficie pas uniquement d'un conseil ponctuel ou d'une expertise technique, mais d'un accompagnement couvrant les différentes dimensions du projet, de sa conception à sa réalisation.

Dans ce cadre, le recours à **Mon Accompagnateur Rénov' est obligatoire** pour bénéficier de MaPrimeRénov' Parcours accompagné. Le dispositif prévoit un accompagnement portant notamment sur l'évaluation du logement, la définition du programme de travaux, l'analyse des devis, la construction du plan de financement, le montage des demandes d'aides, le suivi du chantier et la réception des travaux. Une visite post-travaux permet également de préparer le suivi des consommations et la prise en main du logement rénové.

Ce parcours repose ainsi sur une **articulation entre conseil public, expertise technique, accompagnement administratif et financier et intervention des entreprises de travaux**. Le ménage conserve la décision finale concernant son projet et le choix des entreprises, mais il est accompagné par un interlocuteur dédié dans les différentes étapes du parcours. Le dispositif vise notamment à sécuriser la cohérence entre les travaux envisagés, les objectifs de performance énergétique et les travaux effectivement réalisés.

La dimension financière constitue une caractéristique essentielle de ce parcours. MaPrimeRénov' apporte un soutien financier aux travaux et peut être complétée, selon les situations, par d'autres dispositifs tels que les aides locales, les CEE ou l'éco-PTZ. Le coût de l'accompagnement par Mon Accompagnateur Rénov' peut lui-même faire l'objet d'une prise en charge par l'Anah, selon le niveau de revenus du ménage, dans la limite des plafonds prévus par le dispositif.

Ce parcours concerne ainsi principalement des **projets de rénovation globale ou d'ampleur**, nécessitant une vision coordonnée de plusieurs postes de travaux. Il se distingue des rénovations « par geste », dans lesquelles le ménage peut engager indépendamment un ou plusieurs travaux sans bénéficier nécessairement d'un accompagnement global. Le dispositif MaPrimeRénov' Parcours accompagné est notamment fondé sur un objectif de progression de la performance énergétique du logement et, dans les conditions actuelles du dispositif, sur un gain minimal de deux classes énergétiques.

La différence avec les trois autres parcours

Parcours	Conseil	Expertise	Accompagnement du projet	Financement Public	Coordination
Rénovation autonome	Faible/Absent	Variable	Ménage	Variable	Ménage
Conseil ECFR	Oui	Orientation	Limitée	Information/Orientation	Ménage
Professionnel/BE/entreprise	Pas nécessairement	Oui	Technique	Pas nécessairement	Professionnel/Ménage
Accompagnée et financée	Oui	Oui	Oui, de bout en bout	Oui	Accompagnateur + Ménage

2. PROBLÉMATIQUE COUVERTE PAR LE PROJET

2.1. DESCRIPTION DE L'ACCOMPAGNEMENT D'UN PROJET ET DES ACTEURS MOBILISÉS

2.1.1. Le parcours d'un projet de rénovation d'ampleur

- **Premier contact et vérification de l'éligibilité**

Le propriétaire commence généralement par vérifier que son logement et son projet peuvent entrer dans le dispositif **MaPrimeRénov' Rénovation d'ampleur**.

Les principaux critères portent notamment sur :
- le statut du propriétaire et l'occupation du logement ;
- l'ancienneté du logement ;
- la réalisation d'un **audit énergétique** ;
- l'ambition des travaux, avec un gain énergétique significatif ;
- les revenus du ménage, qui déterminent notamment le taux de prise en charge.

À ce stade, le ménage peut être orienté vers **France Rénov'**, qui constitue le service public de référence pour l'information et l'orientation des particuliers.

- **L'accompagnement par Mon Accompagnateur Rénov'**

Pour une rénovation d'ampleur, le ménage est accompagné par un **Mon Accompagnateur Rénov' (MAR)**.

C'est l'acteur central du parcours. Son rôle est précisément de sécuriser et de faciliter le projet, depuis la définition du programme de travaux jusqu'au suivi de leur réalisation.

Son accompagnement comprend notamment :
- **une visite du logement** et une analyse de sa situation ;
- l'analyse de l'**audit énergétique** ;
- la définition de scénarios de travaux permettant d'atteindre les objectifs de performance ;
- une aide à la compréhension des devis et des travaux proposés ;
- l'aide au montage du **plan de financement** ;
- l'accompagnement dans les démarches administratives liées aux aides ;
- une assistance pour le choix et la consultation des entreprises ;
- un suivi du chantier et, selon les missions prévues, une vérification de la cohérence des travaux réalisés ;
- un accompagnement à la fin des travaux, notamment pour les justificatifs nécessaires au versement des aides.

Le MAR joue donc un rôle d'**assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) spécialisé dans la rénovation énergétique**, même si son périmètre exact est défini par le dispositif Mon Accompagnateur Rénov'.

- **La conception du programme de travaux**

C'est une étape particulièrement importante. L'objectif n'est pas simplement de remplacer une chaudière ou d'isoler une partie du logement : il s'agit de construire un **bouquet de travaux cohérent**, permettant une amélioration importante de la performance énergétique.

Selon le logement, le programme peut par exemple associer :
- isolation de la toiture ou des combles ;

- isolation des murs ;
- isolation du plancher bas ;
- remplacement des menuiseries ;
- amélioration de la ventilation ;
- remplacement du système de chauffage ;
- installation d'un système utilisant une énergie renouvelable ;
- travaux nécessaires pour améliorer le confort d'été ou la qualité de l'air.

Le rôle du MAR est notamment de mettre en cohérence ces différents travaux : **ordre de réalisation, performance des équipements, interfaces entre les corps de métier et compatibilité avec le bâti existant**.

➢ **Le montage financier**

Une rénovation d'ampleur mobilise généralement plusieurs sources de financement.
Le MAR aide le ménage à construire un plan de financement intégrant, selon sa situation :

- **MaPrimeRénov'** ;
- les aides locales éventuelles ;
- les **certificats d'économies d'énergie (CEE)** lorsque ceux-ci sont mobilisables ;
- l'**éco-PTZ** ;
- éventuellement d'autres financements ou prêts ;
- le reste à charge du ménage.

Il est important de distinguer ici **l'accompagnement** de **l'instruction de la subvention** : le MAR aide le ménage à constituer son dossier, mais il ne décide pas de l'attribution de MaPrimeRénov'.

➢ **5. Le choix des entreprises et la réalisation des travaux**

Une fois le programme défini et le financement sécurisé, les entreprises sont sélectionnées.

Pour les travaux ouvrant droit aux aides publiques, le recours à des entreprises disposant de la qualification **RGE (Reconnu garant de l'environnement)** est généralement une condition essentielle.

Plusieurs acteurs peuvent alors intervenir :

- architecte, maître d'œuvre ou AMO, lorsque le projet le nécessite ;
- entreprises RGE spécialisées par corps d'état ;
- bureau d'études thermiques ou énergétiques ;
- diagnostiqueurs/auditeurs ;
- artisans chargés de l'isolation, du chauffage, de la ventilation, des menuiseries, etc.

Le MAR conserve son rôle d'accompagnement du ménage pendant cette phase.

➢ **6. La fin du chantier et le versement des aides**

À la réception des travaux, il faut notamment rassembler les factures et les justificatifs nécessaires.
Le ménage peut être accompagné pour :

- vérifier que les travaux réalisés correspondent au programme prévu ;
- récupérer les documents des entreprises ;
- constituer le dossier de demande de paiement ;
- réaliser les éventuelles démarches complémentaires ;
- faire le bilan du projet et des performances obtenues.

➢ **Les principaux acteurs mobilisés**

On peut représenter le parcours comme ceci :



Avec, transversalement, le MAR qui fait le lien entre **le ménage, les études, les entreprises et les dispositifs financiers**.

2.2. UN ACCOMPAGNEMENT PERFECTIBLE

L'accompagnement des projets de rénovation globale énergétique constitue un levier essentiel pour sécuriser les ménages et faciliter la réalisation de travaux complexes. Néanmoins, le retour d'expérience met en évidence plusieurs difficultés dans la mise en œuvre et le suivi de ces projets. Ces difficultés ne remettent pas en cause l'intérêt du dispositif, mais soulignent certaines marges d'amélioration afin de rendre le parcours plus fluide, plus lisible et plus transparent pour l'ensemble des parties prenantes.

La longueur et l'incertitude des délais constituent une première difficulté importante. Un projet de rénovation globale implique de nombreuses étapes successives : prise de contact, diagnostic et audit, définition du programme de travaux, consultation des entreprises, constitution et dépôt du dossier d'aide, instruction, réalisation des travaux puis demande de paiement. Le moindre délai supplémentaire à l'une de ces étapes peut entraîner des répercussions sur l'ensemble du calendrier. Les délais d'instruction des dossiers peuvent notamment être variables selon les territoires et la nature des projets. L'Anah indique elle-même que cette variabilité demeure un enjeu du dispositif.

Cette temporalité est d'autant plus problématique que **le ménage a parfois une visibilité limitée sur l'état réel d'avancement de son dossier**. Entre le dépôt d'une demande et sa validation, plusieurs acteurs peuvent intervenir, sans que le ménage dispose toujours d'une vision consolidée des actions réalisées, des étapes restantes ou des éventuels points de blocage. Le suivi peut ainsi donner le sentiment d'un parcours « en attente », alors même que différentes démarches sont en cours auprès des entreprises, de l'accompagnateur ou des organismes instructeurs.

La multiplicité des acteurs constitue également un facteur de complexité. Un projet mobilise généralement le ménage, Mon Accompagnateur Rénov', les entreprises et artisans, les organismes instructeurs, les financeurs et, selon les situations, les collectivités ou autres partenaires. Chacun intervient sur une partie du parcours, avec ses propres contraintes, outils et délais. Cette organisation peut générer des pertes d'information, des demandes redondantes ou des difficultés à identifier clairement l'interlocuteur responsable d'une étape donnée.

Les **échanges entre les différentes parties prenantes pourraient ainsi être davantage structurés et fluidifiés**. Dans certains cas, l'accompagnateur joue de fait un rôle de coordination qui dépasse la seule transmission d'informations : il doit relancer les acteurs, vérifier la cohérence des documents, expliquer les évolutions du dossier au ménage et assurer la continuité du projet. Cette fonction de coordination est particulièrement importante dans les rénovations globales, où une modification du programme de travaux ou d'un devis peut avoir des conséquences sur le financement et sur l'atteinte des objectifs énergétiques.

Une autre limite concerne **la visibilité globale du parcours**. Les outils numériques permettent de suivre certaines démarches, mais ils ne donnent pas nécessairement une vision unique et partagée de l'ensemble du projet. Le ménage peut avoir connaissance du statut administratif de sa demande sans disposer d'une vision précise de l'état d'avancement technique, financier ou opérationnel du projet. À l'inverse, les professionnels intervenant sur le projet peuvent ne pas disposer d'une vision complète des démarches réalisées par les autres acteurs.

Cette situation peut également générer une **charge administrative importante pour l'accompagnateur**. Une part significative du temps consacré au suivi peut être absorbée par la recherche d'informations, les relances, la vérification des pièces, la transmission de documents et la résolution de situations intermédiaires. Cela peut réduire le temps disponible pour les missions à plus forte valeur ajoutée : conseil au ménage, pédagogie, analyse des scénarios de travaux, suivi qualitatif du chantier et appropriation des performances énergétiques après travaux.

Enfin, le caractère évolutif du dispositif constitue un **facteur de fragilité supplémentaire**. Les règles, modalités de dépôt, pièces justificatives et outils numériques peuvent évoluer au cours du temps. Les changements sont nécessaires pour améliorer le dispositif et sécuriser l'utilisation des aides publiques, mais ils peuvent également accroître temporairement la complexité du parcours pour les ménages et les professionnels. Les évolutions récentes des plateformes de l'Anah illustrent cette nécessité de concilier simplification, sécurisation et continuité du service. Depuis août 2026, un compte personnel unique France Rénov' a notamment été mis en place pour regrouper les démarches liées aux aides de l'Anah.

2.3. LES MOTIVATIONS DE SOLIHA LANDES A INTEGRER LE PROJET LIFE CONCERTO RENOV'

La participation de **SOLIHA Landes au projet européen LIFE CONCERTO Rénov'** s'inscrit dans une volonté d'améliorer durablement les conditions de mise en œuvre des projets de rénovation énergétique globale et de contribuer à leur massification sur les territoires.

Forte de son expérience dans l'accompagnement des ménages, SOLIHA Landes a identifié plusieurs freins qui peuvent limiter le passage à l'acte et ralentir la réalisation des projets : **complexité des parcours, multiplicité des intervenants, délais parfois longs, circulation imparfaite de l'information, manque de visibilité sur l'avancement des démarches et charge de coordination importante pour les professionnels comme pour les ménages**.

Ces difficultés montrent que la massification de la rénovation énergétique ne repose pas uniquement sur la disponibilité de solutions techniques ou de dispositifs financiers. Elle nécessite également de faire évoluer les **méthodes d'accompagnement, les outils de coordination et les modalités de partage de l'information** entre les différents acteurs du parcours.

C'est dans cette perspective que SOLIHA Landes a souhaité rejoindre LIFE CONCERTO Rénov'. Le projet constitue pour nous un **cadre d'expérimentation permettant de tester de nouvelles approches, d'observer leur efficacité en conditions réelles et d'en mesurer les effets sur le parcours de rénovation**.

L'intérêt du projet réside notamment dans sa capacité à dépasser les réponses apportées à l'échelle d'un seul dispositif ou d'un seul territoire. La dimension européenne permet de **confronter les pratiques et les organisations, de partager les retours d'expérience et d'identifier des solutions susceptibles d'être reproduites ou adaptées dans d'autres contextes territoriaux**. Cette approche est particulièrement importante pour SOLIHA Landes, dont l'objectif est de transformer les enseignements issus de l'expérimentation en améliorations concrètes et durables des pratiques professionnelles.

2.3.1. Une démarche d'innovation au service du parcours des ménages

L'un des principaux enjeux pour SOLIHA Landes est de replacer le ménage au centre du parcours. Dans un projet de rénovation globale, le ménage doit pouvoir comprendre les différentes étapes, identifier les interlocuteurs, connaître les actions restant à réaliser et disposer d'une visibilité suffisante sur les délais et les éventuels points de blocage.

Le projet LIFE CONCERTO Rénov' représente donc une opportunité d'expérimenter des **modalités d'accompagnement plus intégrées et plus transparentes**, favorisant une meilleure coordination entre les acteurs et une circulation plus fluide de l'information.

L'innovation recherchée n'est ainsi pas uniquement technologique. Elle concerne également les **processus, les pratiques professionnelles et l'organisation collective du parcours de rénovation**. L'objectif est de réduire les ruptures dans le parcours, de limiter les démarches redondantes et de faciliter la prise de décision du ménage.

2.3.2. Une volonté de produire des solutions transférables

Pour SOLIHA Landes, l'expérimentation n'a de véritable intérêt que si les résultats obtenus peuvent être **capitalisés, évalués et transférés**.

Notre participation vise donc à documenter les difficultés rencontrées, les solutions testées et les résultats obtenus afin d'identifier les conditions nécessaires à leur reproduction. Cette démarche doit

permettre de distinguer ce qui relève des spécificités locales de ce qui peut constituer une **méthode ou un outil reproductible dans d'autres territoires**.

La participation à un projet européen permet également d'enrichir cette réflexion par la comparaison avec d'autres territoires et d'autres modèles d'intervention. Le croisement des expériences doit ainsi favoriser l'émergence de solutions plus robustes et mieux adaptées aux réalités des différents contextes territoriaux.

2.3.3. Contribuer à un changement systémique

À travers LIFE CONCERTO Rénov', SOLIHA Landes souhaite enfin contribuer à une évolution plus large de la manière dont les projets de rénovation énergétique sont accompagnés.

L'enjeu est de passer progressivement d'une logique de **gestion successive des démarches** à une logique de **parcours intégré**, dans laquelle les dimensions techniques, financières, administratives et humaines sont pensées de manière coordonnée.

Cette évolution doit permettre de renforcer la confiance des ménages, de faciliter le travail des professionnels et d'améliorer l'efficacité globale des dispositifs publics de rénovation énergétique.

La participation de SOLIHA Landes au projet LIFE CONCERTO Rénov' répond donc à une ambition à la fois **locale et européenne** : expérimenter sur notre territoire, apprendre collectivement, mesurer les résultats et contribuer à la diffusion de solutions permettant de rendre les rénovations énergétiques globales plus accessibles, plus simples et plus efficaces.

Notre engagement dans le projet repose ainsi sur la conviction que **la massification de la rénovation énergétique nécessite autant une innovation dans les modes d'accompagnement et de coopération entre acteurs qu'une innovation dans les solutions techniques elles-mêmes**.

3. PHASE THÉORIQUE, CONSTRUCTION DU MODÈLE

3.1. FREINS IDENTIFIÉS DANS L'ACCOMPAGNEMENT ACTUEL

L'analyse du modèle actuel d'accompagnement des ménages dans les projets de rénovation énergétique globale a permis d'identifier **plusieurs freins structurels et organisationnels susceptibles d'affecter le bon déroulement du parcours**. Ces freins concernent notamment les temporalités du projet, la coordination entre les parties prenantes, la circulation de l'information, la visibilité sur l'avancement des démarches et l'adaptation de l'accompagnement aux besoins des ménages. Le tableau ci-dessous synthétise les principaux constats identifiés par SOLIHA Landes et constitue une première base pour définir les besoins auxquels le modèle CONCERTO Rénov' devra répondre.

Délais longs et variables	Multiplication des étapes successives ; dépendance entre les étapes ; délais d'instruction non maîtrisables ; disponibilité variable des entreprises ; demandes de pièces complémentaires ; évolution du projet en cours de parcours
Manque de visibilité sur l'avancement	Absence d'outil de suivi global partagé ; informations dispersées entre plusieurs interlocuteurs ; statuts administratifs parfois peu explicites ; manque de visibilité sur les prochaines étapes et les délais prévisionnels
Multiplicité des acteurs	Fragmentation du parcours ; intervention de structures ayant des missions différentes ; absence d'un cadre commun de coordination ; responsabilités parfois difficiles à identifier ; fonctionnement en « silos »

Difficultés de circulation de l'information	Outils et canaux d'échange différents ; informations détenues par plusieurs acteurs ; absence de dossier partagé ; transmission manuelle des documents ; manque de formalisation des échanges
Charge de coordination importante	Nombre élevé d'intervenants ; relances nécessaires ; informations à vérifier et à consolider ; modifications fréquentes du projet ; absence de synchronisation automatique entre les acteurs
Complexité administrative	Nombre important de pièces justificatives ; règles d'éligibilité complexes ; procédures successives ; évolution des dispositifs ; dématérialisation pouvant constituer un obstacle pour certains ménages
Difficulté de compréhension du parcours par le ménage	Parcours long et technique ; vocabulaire administratif et énergétique complexe ; multiplicité des interlocuteurs ; manque d'information synthétique ; difficulté à comprendre le lien entre les différentes étapes
Risque de décrochage du ménage	Temps long du projet ; incertitude sur les délais ; fatigue administrative ; évolution du coût du projet ; difficultés financières ; perte de motivation lorsque les résultats sont différés
Difficulté à adapter l'accompagnement aux ménages	Forte hétérogénéité des profils ; niveaux différents d'autonomie administrative et numérique ; situations financières différentes ; besoins d'accompagnement variables mais cadre parfois standardisé
Évolution du programme de travaux	Découverte de contraintes techniques ; évolution des devis ; indisponibilité d'une entreprise ; arbitrages budgétaires ; modification des aides ou des conditions de financement
Difficultés de coordination technique	Multiplicité des corps de métier ; interventions interdépendantes ; manque de vision globale du chantier ; communication parfois insuffisante entre entreprises ; absence de calendrier partagé
Incertitude financière	Variation du coût des travaux ; articulation complexe entre aides et financements ; délais de versement ; évolution du reste à charge ; difficulté pour le ménage à anticiper le coût final
Accompagnement parfois très administratif	Temps important consacré à la constitution et au suivi des dossiers ; exigences réglementaires ; charge de reporting ; nécessité de sécuriser les demandes d'aide ; temps limité pour la pédagogie et le suivi du ménage
Manque de continuité du parcours	Succession d'étapes et d'intervenants ; changement d'interlocuteurs ; informations non systématiquement reprises d'une phase à l'autre ; absence d'une vision commune du projet sur toute sa durée

On peut cependant regrouper l'ensemble des freins en **5 causes structurelles** :

- **Un parcours fragmenté**

Le projet de rénovation est constitué d'une succession d'étapes et fait intervenir différents acteurs, chacun ayant son propre périmètre d'action. Cette organisation peut conduire à une **fragmentation du parcours**, alors que le ménage le vit comme un projet unique.

- **Une information dispersée**

Les informations techniques, administratives et financières sont produites et détenues par différents acteurs. Elles ne sont pas toujours centralisées ou accessibles au même moment, ce qui crée un **déficit de vision commune du projet**.

- **Une coordination largement humaine et manuelle**

Une part importante de la coordination repose encore sur les échanges directs, les courriels, les appels téléphoniques, les relances et la transmission de documents. Ce fonctionnement est chronophage et peut créer des **risques de perte d'information ou de rupture dans le suivi**.

- **Une forte dépendance aux temporalités des différents acteurs**

Le calendrier global dépend d'un ensemble d'acteurs dont les délais ne sont pas toujours maîtrisables ou synchronisés. Le projet peut ainsi progresser rapidement sur une étape tout en restant bloqué sur une autre, sans que cette situation soit toujours clairement visible par le ménage.

- **Un modèle qui doit concilier standardisation et individualisation**

Les dispositifs doivent garantir un cadre homogène et sécurisé, mais les ménages présentent des situations très différentes. Il existe donc une tension entre **standardiser le parcours pour le rendre plus efficace** et **individualiser l'accompagnement pour répondre aux besoins réels de chaque ménage**.

L'analyse des freins rencontrés dans les parcours actuels met en évidence des causes principalement organisationnelles et structurelles. La complexité ne résulte pas d'une seule difficulté, mais de l'interaction entre plusieurs facteurs : un parcours composé de nombreuses étapes interdépendantes, une multiplicité d'acteurs, une information dispersée, des temporalités différentes et une coordination reposante encore largement sur des échanges manuels.

Cette organisation peut générer un déficit de visibilité et de lisibilité du projet, aussi bien pour le ménage que pour les professionnels. Le ménage ne dispose pas toujours d'une vision consolidée de l'état d'avancement de son projet, tandis que les acteurs peuvent ne disposer que d'une vision partielle des actions réalisées par les autres intervenants. Cette fragmentation peut entraîner des délais supplémentaires, des échanges redondants, des demandes de pièces répétées ou encore des difficultés à identifier l'origine d'un blocage.

À ces facteurs structurels s'ajoute la nécessité d'adapter l'accompagnement à la diversité des situations des ménages. Le niveau d'autonomie, les capacités financières, la maîtrise des outils numériques et la compréhension des enjeux de rénovation peuvent fortement varier. Le modèle d'accompagnement doit donc parvenir à concilier un cadre commun, garantissant la sécurisation du parcours, avec une capacité d'adaptation aux besoins individuels.

Ces constats conduisent à considérer que l'enjeu principal n'est pas uniquement de simplifier chacune des étapes prises individuellement, mais de **mieux articuler l'ensemble du parcours**. Il s'agit notamment d'améliorer la circulation de l'information, la coordination entre les acteurs, la visibilité sur l'avancement du projet et la capacité du ménage à comprendre et à piloter son parcours de rénovation.

3.2. CONSTRUCTION DU MODÈLE ET BESOINS

L'analyse des freins rencontrés dans les modalités actuelles d'accompagnement a permis de faire émerger plusieurs besoins structurants pour la conception du modèle CONCERTO Rénov'. L'objectif n'est pas uniquement de répondre aux difficultés administratives ou organisationnelles existantes, mais de **repenser le parcours de rénovation comme un processus coordonné, partagé et davantage centré sur le ménage**.

La construction du modèle repose ainsi sur un principe central : **réduire les ruptures et les temps d'attente entre les différentes étapes du projet, tout en améliorant la circulation de l'information entre les acteurs**. Le modèle doit permettre de passer d'un parcours constitué d'étapes successives, parfois cloisonnées, à un parcours davantage intégré dans lequel les informations produites à une étape peuvent être immédiatement mobilisées par les acteurs concernés lors des étapes suivantes.

- **Réduire les délais et améliorer la productivité**

Le premier besoin identifié concerne la **réduction des délais entre les différentes étapes du parcours**. Dans le modèle actuel, une partie du temps consacré au projet correspond à des temps d'attente, de transmission d'informations, de recherche de documents ou de relance des différents interlocuteurs.

Le modèle CONCERTO Rénov' doit permettre de réduire ces temps improductifs en facilitant la transmission des informations et en limitant les saisies ou demandes répétitives. La centralisation des données et des productions doit notamment permettre de **réutiliser une information déjà produite plutôt que de la solliciter ou de la ressaisir à plusieurs reprises**.

Cette recherche de productivité constitue un enjeu important dans une perspective de massification de la rénovation énergétique. L'objectif n'est pas seulement de traiter les projets plus rapidement, mais également de permettre aux professionnels d'**accompagner un nombre plus important de ménages à ressources constantes**, tout en maintenant la qualité de l'accompagnement.

La réduction des délais doit ainsi être envisagée comme un levier à la fois de **performance opérationnelle et de massification**.

- **Donner une visibilité partagée sur l'avancement des projets**

Le deuxième besoin concerne la **visibilité sur l'état d'avancement du projet**. L'analyse des pratiques actuelles montre que le ménage et les différents professionnels ne disposent pas nécessairement du même niveau d'information sur les démarches en cours.

Le modèle CONCERTO Rénov' doit donc permettre de disposer d'une **vision partagée du parcours**, présentant les principales étapes du projet, leur état d'avancement, les actions à réaliser, les documents attendus et, lorsque cela est possible, les prochaines échéances.

Cette visibilité doit être adaptée aux différents utilisateurs. Le ménage doit pouvoir disposer d'une lecture simple et compréhensible de son projet, tandis que les professionnels doivent pouvoir accéder à un niveau d'information plus détaillé correspondant à leur rôle.

Pour les entreprises, cette visibilité doit notamment permettre de mieux identifier les étapes préalables à leur intervention, les documents disponibles, les informations techniques utiles et les éventuelles actions restant à réaliser.

L'objectif est ainsi de créer un **référentiel commun du projet**, permettant à chacun de savoir où en est le dossier et quelles sont les prochaines actions attendues.

- **Centraliser les données et les productions**

La multiplicité des documents et des informations constitue aujourd'hui un facteur important de complexité. Audits énergétiques, scénarios de travaux, devis, justificatifs administratifs, informations financières, échanges avec les entreprises ou documents liés aux aides sont susceptibles d'être produits à différents moments et conservés dans différents espaces.

La construction du modèle répond donc au besoin de **centraliser les données et les productions liées au projet** dans un environnement commun.

Cette centralisation doit permettre de constituer progressivement une **mémoire du projet**, accessible aux acteurs autorisés et alimentée au fur et à mesure de son avancement. Elle doit également limiter les pertes d'information, les doublons et les demandes de documents déjà transmis.

La centralisation ne doit toutefois pas être comprise comme une simple accumulation documentaire. Elle doit permettre de **structurer l'information et de la rendre exploitable au bon moment et par le bon acteur**.

- **Développer des fonctionnalités de partage et de collaboration**

La centralisation des données doit être complétée par de véritables **fonctionnalités de partage et de collaboration**. L'objectif est de faciliter les échanges entre les différentes parties prenantes et de réduire le fonctionnement en silos.

Le modèle doit notamment permettre de partager les documents, transmettre des informations, notifier les acteurs concernés, identifier les actions à réaliser et conserver la trace des échanges ou des modifications importantes du projet.

Cette logique collaborative doit permettre de faire évoluer le rôle de l'accompagnateur. Celui-ci ne doit plus être uniquement le point de passage entre les différents acteurs, mais pouvoir s'appuyer sur un environnement partagé facilitant la coordination du projet.

Le développement de ces fonctionnalités doit également contribuer à **responsabiliser chaque acteur sur les actions qui lui incombent**, en rendant plus explicites les responsabilités, les échéances et les informations attendues.

- **Limiter les abandons au cours du parcours**

La réduction des abandons constitue un autre objectif majeur de la construction du modèle. Un projet de rénovation globale représente un engagement important pour un ménage, tant sur le plan financier que sur le plan organisationnel. La longueur du parcours, les incertitudes, les difficultés administratives ou l'absence de visibilité peuvent progressivement entraîner une perte de motivation. Le modèle CONCERTO Rénov' doit donc contribuer à **maintenir la dynamique du projet dans le temps**.

Pour cela, plusieurs leviers sont envisagés : une meilleure visibilité sur les prochaines étapes, des informations adaptées au niveau de compréhension du ménage, des notifications ou alertes permettant d'éviter les situations d'oubli, ainsi qu'une identification plus précoce des situations de blocage ou de risque d'abandon.

L'enjeu est de permettre aux professionnels de **détecter les signaux faibles** : absence de réponse, retard dans la transmission d'un document, difficulté à obtenir un devis, évolution importante du reste à charge ou période prolongée sans avancée du projet. Cette détection doit permettre d'intervenir plus rapidement et de proposer une réponse adaptée avant que le ménage ne sorte du parcours.

- **Vers une meilleure prise en charge des ménages**

L'ensemble de ces besoins converge vers un objectif commun : **améliorer la prise en charge du ménage tout au long de son parcours de rénovation**.

La performance du modèle ne doit donc pas être évaluée uniquement à travers le nombre de dossiers traités ou la réduction des délais. Elle doit également être appréciée au regard de la qualité du parcours vécu par le ménage : compréhension du projet, facilité d'accès à l'information, continuité de l'accompagnement, capacité à identifier rapidement les difficultés et confiance dans les différentes étapes du projet.

Le modèle CONCERTO Rénov' doit ainsi permettre aux professionnels de consacrer moins de temps aux tâches de coordination à faible valeur ajoutée et davantage de temps à **l'accompagnement, au conseil, à la pédagogie et à la sécurisation des décisions du ménage**.

Cette évolution doit également contribuer à une meilleure efficacité collective. En fluidifiant les échanges, en centralisant les informations, en donnant une visibilité commune sur les projets et en réduisant les temps d'attente, le modèle doit permettre d'augmenter progressivement la capacité des acteurs à accompagner davantage de ménages.

- **Une logique de transformation du parcours**

La construction du modèle CONCERTO Rénov' peut ainsi être résumée par une chaîne logique :
Freins identifiés → besoins → fonctionnalités et nouvelles modalités d'organisation → amélioration du parcours → réduction des abandons → augmentation de la capacité d'accompagnement → massification de la rénovation énergétique.

L'enjeu est donc de ne pas créer un outil supplémentaire venant s'ajouter aux dispositifs existants, mais de construire un **modèle intégré de parcours**, capable de connecter les informations, les acteurs et les différentes étapes du projet.

La valeur ajoutée attendue de CONCERTO Rénov' réside ainsi dans sa capacité à **faire gagner du temps aux professionnels, donner davantage de visibilité aux ménages et aux entreprises, sécuriser les échanges et améliorer la continuité du parcours**, avec pour finalité une prise en charge plus efficace et une capacité accrue à massifier les rénovations énergétiques globales.

3.3. APPORT À LA CONSTRUCTION DE LA PLATEFORME CLÉA CONCERTO RENOV

La construction de la plateforme **CLÉA CONCERTO Rénov'** s'est appuyée sur un travail de réflexion associant les retours d'expérience des acteurs de terrain, l'analyse des pratiques existantes et l'identification des besoins des différents intervenants du parcours de rénovation. Dans ce cadre, SOLIHA Landes a contribué à la conception du modèle en apportant son expertise issue de l'accompagnement quotidien des ménages dans leurs projets de rénovation énergétique globale.

- **Une analyse détaillée du parcours d'accompagnement**

Un premier apport a consisté à **décomposer le parcours d'accompagnement dans le détail**, afin d'identifier, pour chacune des phases du projet, les actions réalisées, les acteurs mobilisés, les informations nécessaires, les documents produits et les interactions avec le ménage.

Ce travail a notamment permis de formaliser une vision du « qui fait quoi » à chaque étape du parcours. Il constitue un support important pour identifier les éventuels chevauchements de missions, les ruptures dans la transmission de l'information, les tâches pouvant être simplifiées ou automatisées et, plus largement, les axes d'amélioration possibles.

Les travaux détaillés relatifs à la répartition des rôles et des actions à chaque étape du parcours sont présentés en annexe du présent rapport. Ils constituent une **base de référence pour comprendre le fonctionnement du parcours actuel et identifier les évolutions susceptibles d'améliorer son efficience**.

- **Identifier les améliorations permettant de gagner en efficience**

La réflexion menée ne s'est pas limitée à décrire le parcours existant. Elle a également cherché à identifier **comment améliorer concrètement la prestation d'accompagnement**, tout en conservant la qualité de la relation avec le ménage **(cf. ANNEXE 1 – Contrat MAR CONCERTO Rénov')**.

Plusieurs pistes ont ainsi été étudiées, notamment la possibilité de renforcer certains temps de suivi, comme la mise en place d'une **visite intermédiaire**, permettant de maintenir le lien avec le ménage et de vérifier l'avancement du projet entre deux étapes importantes **(cf. ANNEXE 2 – Rapport visite intermédiaire CONCERTO Rénov')**.

La plateforme doit également permettre de réduire une partie des échanges nécessaires uniquement pour obtenir une information sur l'état d'avancement du dossier. Aujourd'hui, certaines informations peuvent nécessiter des appels téléphoniques, des courriels ou des relances entre les différents acteurs. En rendant ces informations accessibles et visibles dans un espace partagé, l'objectif est de **réduire les sollicitations à faible valeur ajoutée et de libérer du temps pour l'accompagnement proprement dit**.

Cette réflexion rejoint directement l'objectif d'efficience du modèle : le temps économisé sur les tâches de recherche d'information, de transmission et de relance peut être réinvesti dans la relation avec le ménage et dans le suivi qualitatif du projet.

- **Prendre en compte les besoins de l'ensemble de l'écosystème**

La conception de CLÉA CONCERTO Rénov' a également intégré une réflexion sur les besoins des **autres acteurs impliqués dans le parcours**, au-delà du seul ménage et de l'accompagnateur. SOLIHA Landes a notamment participé aux réflexions visant à mieux comprendre les besoins des entreprises intervenant dans les projets de rénovation, mais également ceux d'autres parties prenantes telles que les établissements bancaires, les collectivités ou les acteurs institutionnels.

Cette approche élargie est essentielle car l'efficacité du parcours dépend de la capacité à **faire circuler l'information entre l'ensemble des acteurs**, et pas uniquement à améliorer la relation entre le ménage et son accompagnateur.

L'objectif est ainsi de construire une plateforme qui puisse devenir un **espace de coordination du projet**, avec des niveaux d'accès et d'information adaptés aux rôles et aux besoins de chacun.

- **Contribuer à la production des documents types**

SOLIHA Landes a également contribué à la **production et à la structuration des documents types associés aux différentes étapes du parcours**.

Ce travail vise à harmoniser les supports utilisés, à faciliter leur production et leur transmission et à garantir que les informations essentielles soient disponibles au bon moment. La standardisation de certains documents doit également permettre de réduire les tâches répétitives et de faciliter leur appropriation par les différents acteurs.

L'enjeu n'est toutefois pas de standardiser intégralement l'accompagnement, mais de **standardiser ce qui peut l'être afin de préserver du temps pour ce qui nécessite une véritable expertise et une adaptation à la situation du ménage**.

- **Définir les indicateurs de suivi**

Une réflexion spécifique a également été menée sur les **indicateurs permettant de suivre l'activité et les résultats du modèle**.

L'objectif est de ne pas limiter le suivi à des indicateurs quantitatifs tels que le nombre de projets accompagnés. Il s'agit également d'identifier des indicateurs permettant de mesurer la fluidité du parcours, les délais entre les étapes, les éventuels points de blocage, le taux d'abandon ou encore l'utilisation des différentes fonctionnalités de la plateforme.

Cette réflexion porte également sur les modalités concrètes de collecte de ces données. L'enjeu est de construire un système de suivi permettant de **produire des données utiles sans générer une charge administrative supplémentaire importante pour les professionnels**.

Les indicateurs doivent ainsi permettre à la fois de mesurer les résultats du projet LIFE, d'identifier les axes d'amélioration du modèle et, à terme, de disposer d'éléments permettant d'en évaluer la transférabilité et la reproductibilité dans d'autres territoires.

- **Une transition vers la phase expérimentale**

L'ensemble de ces travaux a progressivement permis de passer d'une réflexion théorique sur les freins et les besoins à une **traduction concrète dans les fonctionnalités et les modalités d'utilisation de la plateforme CLÉA CONCERTO Rénov'**.

Cette phase de conception a permis de confronter les objectifs du modèle aux réalités opérationnelles du parcours : pratiques professionnelles, besoins des ménages, contraintes des entreprises,

circulation des documents, coordination entre les acteurs et possibilités de suivi.

Elle constitue ainsi une étape préparatoire essentielle à l'entrée dans la **phase expérimentale**. Cette nouvelle phase doit permettre de tester les hypothèses formulées, d'observer les usages réels de la plateforme, d'identifier les éventuels écarts entre le modèle théorique et les pratiques de terrain et d'ajuster progressivement les fonctionnalités et les modalités d'accompagnement.

L'approche retenue repose donc sur une logique d’**amélioration continue** : analyser les pratiques, identifier les besoins, concevoir des solutions, les expérimenter sur le terrain, mesurer leurs effets et les ajuster en fonction des retours des utilisateurs.

La contribution de SOLIHA Landes à cette étape a ainsi permis de faire le lien entre **l'expertise de terrain et la conception du nouvel outil**, avec l'objectif de garantir que CLÉA CONCERTO Rénov’ réponde à des besoins opérationnels réels et contribue effectivement à rendre le parcours de rénovation plus fluide, plus lisible et plus efficient.

4. BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION

4.1. BILAN QUANTITATIF

4.1.1. Chiffres clés

Ménages accompagnés	542
Projets engagés	368
Projets déposés	138
Visites intermédiaires réalisées	35
Visites intermédiaires en cours de programmation	29
Projets terminés	37
Projets en cours	67
Projets abandonnés	70
Entreprises mobilisées	414

4.1.2. Indicateur clé de performance

Répartition des ménages selons leurs ressources	
Très modeste	66 %
Modeste	23 %
Intermédiaire	10 %
Supérieur	2 %
Coûts de travaux	
Minimum	8 897 € HT
Moyenne	45 922 € HT
Maximum	113 859 € HT
Montant total	8 334 122 € HT
dont total affecté aux EnR	1 977 409 € HT
Aides financières mobilisées	
Minimum	3 700 € HT
Moyenne	29 805 € HT
Maximum	66 000 € HT
Montant total	5 528 817 € HT
Taux de prise en charge	66,34 %
Reste à charge moyen	9 363 €

Repartition des étiquettes énergétique avant & après travaux		
	Avant travaux	**Après travaux**
A	0%	14%
B	0%	41%
C	1%	37%
D	10%	8%
E	31%	0%
F	42%	0%
G	16%	0%

Repartition des énergies utilisées avant & après travaux		
	Avant travaux	**Après travaux**
Électricité	52%	65%
Bois / Pellets	20%	32%
Gaz naturel, propane et butane	21%	3%
Fioul	10%	0%
Charbon	0%	0%

Economies générées		
kWh énergie **finale** économisés		kWh
kWh énergie **finale** moyens économisés		kWh
kWh énergie **primaire** économisés	4 212 060	kWh
kWh énergie **primaire** moyens économisés	14 493	kWh
Equivalent tonnes CO^2 économisées	545,26	Tonnes
Equivalent tonnes CO^2 moyennes économisées	1,81	Tonnes
Précarité énergétique		
Sortie précarité énergétique post-travaux	138	ménages
Économie locale		
Entreprise engagées	414	Entreprises
Equivalent temps plein créés	50	emplois

4.2. BILAN QUALITATIF

4.2.1. Enquête : Salariés en charge de la mission CONCERTO RENOV'

Dans le cadre de l'évaluation de l'expérimentation CONCERTO RENOV', une enquête de satisfaction a été menée auprès des salariés de SOLIHA Landes ayant utilisé la plateforme dans le cadre de leurs missions. Les retours recueillis permettent d'identifier les apports de l'outil dans les pratiques professionnelles, mais également les limites rencontrées au quotidien.

Les réponses font apparaître un niveau de satisfaction global partagé, avec des perceptions contrastées selon les fonctionnalités et les usages de la plateforme. Si certains aspects sont jugés utiles pour accompagner les ménages et suivre les projets, les bénéfices attendus en matière de simplification des tâches et de gain de temps restent en deçà des attentes.

Plusieurs difficultés ont notamment été relevées. La coexistence de la plateforme avec les outils métiers internes et les interfaces des organismes financeurs entraîne des saisies multiples, limitant les gains d'efficacité. Les possibilités d'interaction entre les ménages et les entreprises restent également perfectibles, certaines entreprises manifestant des réticences à utiliser ce nouvel outil. Par ailleurs, l'absence de notifications automatiques lors du dépôt de documents ou de l'évolution des dossiers, ainsi que le manque de fonctionnalités permettant d'extraire et d'exploiter les données, constituent des freins à une utilisation pleinement optimisée.

En parallèle, les salariés identifient plusieurs points positifs. La plateforme est globalement considérée comme accessible et relativement simple à prendre en main. Elle offre une meilleure visibilité sur l'avancement des projets aux ménages, qui peuvent ainsi mieux comprendre les différentes étapes de leur parcours et solliciter moins fréquemment les équipes pour obtenir des informations sur le suivi de leur dossier. La centralisation des documents au sein d'un espace partagé facilite également leur consultation, tandis que la génération automatique du Carnet d'information du logement (CIL) représente une fonctionnalité appréciée.

Les propositions d'amélioration formulées portent principalement sur une simplification de l'interface, afin de rendre la navigation plus intuitive et la lecture des informations plus claire, ainsi que sur un renforcement de l'implication des entreprises dans le processus numérique.

Au-delà de ces évolutions fonctionnelles, l'enjeu majeur réside dans une meilleure interconnexion des outils numériques utilisés par les différents acteurs de la rénovation. À terme, la possibilité de faire communiquer CLEA CONCERTO RENOV' avec le logiciel métier de l'accompagnateur et les plateformes de dépôt des demandes d'aides permettrait de limiter les doubles saisies, de fluidifier le traitement administratif et de dégager un véritable gain de temps pour les professionnels. Si cette perspective reste ambitieuse au regard des systèmes actuellement en place, elle constitue un levier d'amélioration important.

Enfin, l'ouverture de la plateforme à d'autres intervenants du parcours de rénovation pourrait également être étudiée, notamment pour les financeurs, les établissements bancaires et les services instructeurs des aides publiques. Une telle évolution permettrait de renforcer le partage d'informations, de faciliter la coordination entre les acteurs et de rendre le suivi des dossiers plus cohérent et plus efficace.

Ainsi, le retour des salariés de SOLIHA Landes souligne l'intérêt de la démarche engagée, tout en montrant que la pleine valeur ajoutée de la plateforme dépendra de son évolution fonctionnelle, de

son appropriation par l'ensemble des parties prenantes et de son intégration dans l'écosystème numérique de la rénovation énergétique.

Ils témoignent :



« La plateforme facilite la gestion administrative et permet de retrouver facilement les documents. Elle nous fait également gagner du temps dans nos échanges en interne avec les techniciens. »

Séverine – Conseillère Habitat

« Grâce à la plateforme CLEA CONCERTO RENOV', je retrouve tous les documents au même endroit. Cela limite les appels et les mails pour demander ou transmettre des informations. C'est un vrai confort au quotidien ! »

Abdelhak - Thermicien



4.2.2. Enquête : Ménages accompagnés avec CONCERTO RENOV'

Une enquête de satisfaction a été proposée aux propriétaires ayant achevé leur projet de rénovation énergétique dans le cadre de l'expérimentation CONCERTO RENOV'. À ce stade, 22 ménages ont répondu à cette évaluation sur 37 concernés. Les premiers retours permettent néanmoins de dégager plusieurs enseignements sur l'utilisation de la plateforme du point de vue des bénéficiaires.

Les réponses recueillies mettent en évidence l'intérêt de l'outil pour faciliter le suivi du parcours de rénovation et centraliser les documents associés aux différentes étapes du projet. La plateforme offre aux propriétaires un accès regroupé aux informations et aux pièces constituées tout au long de leur accompagnement, contribuant ainsi à une meilleure lisibilité des démarches réalisées.

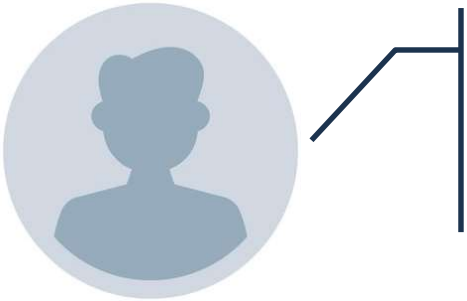
Le Carnet d'information du logement (CIL), généré à partir des données du parcours, constitue également un apport apprécié. Il permet de conserver une trace des travaux effectués et de disposer d'un historique utile pour le suivi et la connaissance du logement dans la durée. Les possibilités de suivi des consommations énergétiques après travaux sont, elles aussi, perçues positivement par les ménages, en leur offrant la perspective de mieux appréhender les effets de leur rénovation sur leurs usages énergétiques.

Quelques difficultés subsistent toutefois dans les échanges avec les entreprises intervenant sur les chantiers. Certains propriétaires ont rencontré des limites liées à l'utilisation de la plateforme par leurs artisans. Les entreprises se sont montrées réticentes à adopter cet outil, par crainte d'une charge administrative supplémentaire et du temps nécessaire à sa prise en main malgré les actions de présentation et de sensibilisation menées auprès des fédérations professionnelles du bâtiment.

Ces premiers retours soulignent donc l'intérêt de la plateforme pour les ménages, en particulier en matière de centralisation des informations, de traçabilité des travaux et de suivi post-rénovation. Ils

mettent également en évidence l'importance de l'adhésion de l'ensemble des intervenants, et notamment des entreprises, pour garantir la continuité des échanges et tirer pleinement parti des fonctionnalités proposées. Compte tenu du nombre encore limité de répondants, ces constats restent à consolider à mesure que de nouveaux projets seront achevés.

Ils témoignent :



« Avec la plateforme, je n'ai plus besoin de savoir précisément qui contacter chez SOLIHA. Toutes les informations sont centralisées au même endroit et je peux suivre facilement l'avancement de mon dossier ! »

Monsieur L. – Bénéficiaire Ma Prime Rénov' Rénovation d'Ampleur

4.2.3. Enquête : Entreprises mobilisées avec CONCERTO RENOV'

Dans le cadre de l'évaluation de l'expérimentation CONCERTO RENOV', une enquête devait permettre de recueillir le point de vue des entreprises du bâtiment sur l'utilisation de la plateforme CLEA CONCERTO RENOV', notamment pour faciliter les échanges avec les ménages et assurer le suivi des projets de rénovation énergétique. Toutefois, aucun artisan ni aucune entreprise n'a adopté la plateforme dans le cadre de l'expérimentation menée par SOLIHA Landes. En l'absence de retours directs, il n'est donc pas possible d'établir un bilan de satisfaction propre à cette catégorie d'acteurs. Néanmoins, les freins identifiés au cours de l'expérimentation permettent de dégager plusieurs enseignements sur les conditions d'appropriation de ce type d'outil par les professionnels.

Le principal obstacle semble résider dans la perception d'une charge administrative supplémentaire. Pour les entreprises, et plus particulièrement les structures artisanales de petite taille, l'utilisation d'une nouvelle plateforme implique du temps de prise en main, la création d'habitudes de travail supplémentaires et la nécessité de consulter un outil de plus dans un environnement numérique déjà dense. Dans ce contexte, les échanges directs par téléphone ou par courriel sont souvent privilégiés, car ils sont perçus comme plus rapides et plus simples à mobiliser au quotidien.

Cette réticence doit également être replacée dans le contexte plus général de la rénovation énergétique en France. Les organisations professionnelles du bâtiment, notamment la CAPEB et la FFB, soulignent régulièrement les difficultés rencontrées par les entreprises face à la complexité administrative des dispositifs d'aides, à l'évolution fréquente de leurs règles et au manque de visibilité sur les conditions de financement. En janvier 2026, la CAPEB faisait notamment état d'un recul de l'activité artisanale et de difficultés persistantes sur les marchés de l'entretien-amélioration et de la rénovation énergétique. Ces difficultés contribuent à fragiliser la confiance des professionnels dans la stabilité des dispositifs publics et à renforcer leur vigilance à l'égard de toute démarche susceptible d'alourdir leur gestion administrative.

La qualification RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) constitue un autre élément de contexte important. Si elle permet aux entreprises qualifiées d'intervenir sur certains travaux ouvrant droit aux aides à la rénovation énergétique, son obtention et son maintien nécessitent de répondre à des exigences administratives, techniques et de contrôle. La CAPEB souligne notamment les difficultés que ces démarches peuvent représenter pour les petites entreprises disposant de moyens humains limités. Dans un environnement où les professionnels doivent déjà consacrer du temps à la gestion

des qualifications, aux justificatifs techniques et aux dossiers d’aides, l’adoption d’un outil numérique supplémentaire peut apparaître comme une contrainte plutôt que comme un levier d’efficacité.

À ces considérations s’ajoute la question de la valeur ajoutée concrète de la plateforme pour les entreprises. Lorsque les échanges avec l’accompagnateur et le ménage peuvent être réalisés rapidement par téléphone ou par courriel, l’intérêt d’une interface dédiée doit être suffisamment évident pour justifier son utilisation. En l’absence d’une intégration directe avec les logiciels métiers et les outils déjà utilisés par les professionnels, la plateforme risque d’être perçue comme un canal de communication supplémentaire, sans bénéfice opérationnel immédiat.

Ces constats ne remettent pas nécessairement en cause la pertinence du principe d’une plateforme partagée. Ils montrent plutôt que son adoption par les entreprises suppose de répondre à des besoins concrets, en simplifiant réellement les échanges et en limitant les démarches redondantes. Plusieurs conditions pourraient ainsi favoriser une meilleure appropriation : une interface simple et rapide à utiliser, des fonctionnalités adaptées aux pratiques des artisans, une réduction des doubles saisies, ainsi qu'une présentation claire des bénéfices attendus pour chaque intervenant. Des actions de sensibilisation menées avec les organisations professionnelles, notamment la CAPEB et la FFB, pourraient également contribuer à mieux faire connaître l’outil et à lever certaines réticences.

En définitive, l’absence d’utilisation de CLEA CONCERTO RENOV’ par les professionnels du bâtiment constitue une limite importante de l’expérimentation, puisque la plateforme n’a pas permis de développer les échanges numériques attendus avec les entreprises. Elle met en évidence un enjeu central : un outil collaboratif ne peut fonctionner que si l’ensemble des acteurs y trouve un intérêt direct et si son utilisation s’intègre naturellement dans leurs pratiques professionnelles. Pour de futurs développements, la priorité devra donc être donnée à la simplification des usages, à l’interopérabilité avec les outils existants et à la démonstration d’un bénéfice tangible pour les entreprises, dans un contexte national marqué par les attentes de stabilité, de lisibilité et de simplification des aides à la rénovation énergétique.

5. PERSPECTIVES GLOBALES ET DISSÉMINATION DE L'EXPÉRIMENTATION

5.1. ATOUTS DU PROGRAMME ET RECOMMANDATIONS LOCALES

L'expérimentation menée dans les Landes dans le cadre du projet LIFE CONCERTO RENOV a permis de mettre en évidence plusieurs facteurs contribuant à la qualité et à l'efficacité de l'accompagnement des ménages dans leurs projets de rénovation. Ces enseignements constituent des pistes d'amélioration et de consolidation des dispositifs d'accompagnement à l'échelle locale.

Le maintien de visites intermédiaires en phase chantier constitue notamment un point fort de l'accompagnement. Ces visites permettent à l'AMO de suivre concrètement l'avancement des travaux, de repérer les éventuelles difficultés, de faciliter les échanges avec les entreprises et de sécuriser la bonne réalisation du projet. Au-delà de leur intérêt technique, elles sont particulièrement appréciées par les ménages, qui y voient un véritable accompagnement de proximité et un soutien rassurant durant une phase souvent complexe. Leur maintien, voire leur généralisation lorsque cela est possible, apparaît ainsi comme une recommandation forte issue de l'expérimentation landaise.

L'expérience montre également l'intérêt d'une organisation locale s'appuyant sur des acteurs disposant d'une connaissance fine des territoires et de leurs écosystèmes. Le positionnement d'une structure à la fois opératrice de dispositifs d'accompagnement et intégrée au réseau des Espaces Conseil France Rénov' permet de favoriser la continuité du parcours du ménage, de faciliter son orientation et de limiter les ruptures entre les différentes étapes du projet. De même, la proximité avec les collectivités, notamment dans le cadre de l'animation et de la mise en œuvre des Pactes territoriaux, constitue un atout stratégique pour adapter l'accompagnement aux besoins locaux, améliorer la mobilisation des ménages et renforcer la cohérence des politiques publiques de rénovation.

Un autre enseignement majeur concerne la nécessité de placer le ménage au cœur du projet de rénovation. Une meilleure compréhension de ses attentes, de ses contraintes, de ses capacités financières et de son niveau de connaissance des travaux permet de proposer un accompagnement davantage personnalisé. La pédagogie, la disponibilité des conseillers et la multiplication des temps d'échange contribuent à favoriser l'appropriation du projet par les ménages, à faciliter leur prise de décision et à renforcer leur confiance tout au long du parcours.

L'expérimentation souligne par ailleurs l'importance de mieux intégrer les entreprises dans le processus d'accompagnement. Une information plus claire sur les objectifs du dispositif, les attendus techniques et administratifs ainsi que sur le rôle de chacun permettrait de fluidifier les relations entre ménages, entreprises et accompagnateurs. Le développement de temps d'échange, d'outils communs et de supports pédagogiques à destination des professionnels pourrait notamment contribuer à améliorer la compréhension mutuelle, à limiter les incompréhensions et à sécuriser davantage le déroulement des opérations.

Le programme LIFE CONCERTO RENOV et, en particulier, le développement de l'outil CIL CLEA CONCERTO, ont précisément vocation à intégrer ces différents constats dans une approche globale et opérationnelle. Les années d'expérimentation ont ainsi constitué un temps essentiel pour confronter les ambitions du programme aux réalités rencontrées sur le terrain, recueillir les retours des ménages et des professionnels et identifier les conditions nécessaires à un accompagnement réellement efficace. L'objectif n'était donc pas uniquement de développer un nouvel outil, mais de construire progressivement une solution capable de répondre aux besoins identifiés tout au long du

parcours de rénovation : meilleure coordination des acteurs, meilleure information et implication des ménages, intégration des entreprises, suivi du projet dans la durée et maintien d'une approche de proximité. CIL CLEA CONCERTO doit ainsi permettre de capitaliser sur ces années d'expérimentation et de transformer les enseignements locaux en fonctionnalités et pratiques transférables à d'autres territoires.

Enfin, ces différents constats plaident en faveur d'un accompagnement global, de proximité et inscrit dans la durée, associant expertise technique, accompagnement administratif et financier, pédagogie et médiation entre les différents acteurs du projet. L'expérience landaise montre que la réussite d'une politique de rénovation ne repose pas uniquement sur les dispositifs financiers proposés, mais également sur la capacité des acteurs locaux à créer un cadre de confiance autour du ménage et à assurer une véritable continuité de parcours. C'est précisément cette capitalisation des expériences de terrain et leur traduction dans un outil commun qui constitue l'un des apports majeurs des années d'expérimentation de CONCERTO RENOV.

5.2. LIMITES IDENTIFIÉES ET PERSPECTIVES LOCALES

La poursuite de l'utilisation de la plateforme CIL CLEA CONCERTO par les équipes apparaît envisageable et pertinente, sous réserve de la poursuite de son développement et de sa consolidation. L'outil devra notamment bénéficier d'un niveau d'aboutissement suffisant pour répondre pleinement aux besoins opérationnels des professionnels et des ménages, tout en restant simple, intuitif et adapté aux réalités des parcours de rénovation. Sa pérennité reposera également sur sa capacité à évoluer dans le temps, notamment à travers des mises à jour régulières intégrant les évolutions réglementaires, les dispositifs d'aides et les modifications des procédures administratives et techniques. Il sera également nécessaire de prévoir une maintenance et un accompagnement dans la durée, afin de garantir la fiabilité des informations et la continuité du service. Sous ces conditions, la plateforme pourra constituer un véritable outil de référence pour les acteurs de l'accompagnement, en permettant de capitaliser sur les années d'expérimentation de CONCERTO RENOV et de poursuivre la dynamique engagée au-delà de la durée du projet.

Au-delà de la poursuite du développement et de la pérennisation de l'outil CIL CLEA CONCERTO, un soutien durable des pouvoirs publics apparaît indispensable pour favoriser la mise en œuvre d'une logique d'accompagnement et de rénovation énergétique adaptée aux réalités et aux spécificités de chaque territoire. Les expérimentations menées dans le cadre de CONCERTO RENOV ont en effet montré l'importance de s'appuyer sur les acteurs locaux, leur connaissance des territoires, des ménages et des entreprises, ainsi que sur les dynamiques déjà existantes entre collectivités et professionnels.

Dans cette perspective, il apparaît pertinent de soutenir et promouvoir l'utilisation d'un outil commun et partagé, permettant de réunir l'ensemble des parties prenantes du parcours de rénovation et de faciliter leur coordination. La pérennité d'un tel modèle nécessiterait également d'organiser régulièrement des temps d'échange entre ces différents acteurs afin de recueillir les retours d'expérience, d'identifier les difficultés rencontrées et de faire émerger collectivement de nouvelles pistes d'amélioration. L'objectif doit ainsi être de construire un modèle évolutif, capable de s'adapter en permanence aux évolutions réglementaires, aux pratiques professionnelles et aux besoins des territoires, plutôt qu'un dispositif figé dans le temps. Le soutien des pouvoirs publics pourrait ainsi permettre d'inscrire les enseignements de CONCERTO RENOV dans une démarche de long terme, fondée sur l'expérimentation, la capitalisation des expériences et l'amélioration continue des pratiques d'accompagnement.

6. CONCLUSION

Le programme LIFE CONCERTO RENOV a constitué une véritable opportunité pour réinterroger et analyser l'ensemble du processus d'accompagnement des projets de rénovation énergétique, en identifiant les points de fragilité, les difficultés opérationnelles et les éventuels freins à la fluidité des parcours. Ces années d'expérimentation ont permis de dégager des pistes d'amélioration concrètes, tant sur le plan organisationnel que dans la coordination des acteurs et l'accompagnement des ménages.

L'outil CIL CLEA CONCERTO RENOV a apporté des réponses à plusieurs de ces enjeux, en proposant un espace dédié aux différentes parties prenantes, favorisant les échanges, la centralisation des informations et le suivi des projets. Son ergonomie et son approche collaborative constituent des atouts pour renforcer la qualité de l'accompagnement et faciliter les interactions entre les acteurs du parcours de rénovation. Toutefois, pour répondre pleinement aux besoins identifiés sur le terrain, le modèle devra poursuivre son développement et faire l'objet d'une actualisation régulière, notamment pour intégrer les évolutions réglementaires et les pratiques professionnelles.

Plusieurs axes d'amélioration restent ainsi à consolider, parmi lesquels l'interconnexion avec les CRM métiers existants, la capacité d'évolution de l'outil et son adaptation aux réalités opérationnelles des structures. La réflexion sur une solution logicielle spécifiquement conçue pour répondre aux besoins de l'accompagnement à la rénovation énergétique pourrait également constituer une perspective intéressante. Une attention particulière devra par ailleurs être portée à l'appropriation de la plateforme par les entreprises et les artisans, dont l'implication effective représente un enjeu essentiel pour assurer la continuité et la cohérence du suivi des projets.

Dans cette perspective, un engagement durable de l'État français en faveur du développement et de la démocratisation d'un modèle d'accompagnement reposant sur un outil commun suscite un réel intérêt pour SOLIHA Landes, ainsi qu'à l'échelle de la Fédération SOLIHA. Un tel soutien pourrait contribuer à structurer les pratiques, à renforcer la coordination entre les parties prenantes et à favoriser le déploiement d'une approche adaptée aux spécificités des territoires.

À ce jour, malgré les avancées significatives permises par le programme, CIL CLEA CONCERTO RENOV ne présente toutefois pas encore un niveau d'aboutissement suffisant pour permettre à SOLIHA Landes de basculer intégralement vers son utilisation. La poursuite de son développement, son interopérabilité avec les outils métiers et sa capacité à évoluer dans le temps constituent des conditions déterminantes de son adoption pérenne. Ainsi, au-delà de la création d'un outil numérique, l'enjeu majeur de CONCERTO RENOV réside dans la consolidation d'un modèle d'accompagnement partagé, évolutif et ancré dans les réalités locales, dont les enseignements pourront bénéficier durablement aux acteurs de la rénovation énergétique et aux ménages.

Annexes

Annexe 1 – Contrat MAR CONCERTO Rénov'

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT LANDES

CONCERTO RENOV

CONTRAT D'ASSISTANCE MAITRISE D'OUVRAGE (AMO)
CONCERTO RENOV
Association loi 1901 - Agréée Mon Accompagnateur Renov'

Entre les soussignés,

Melle, Mme, Mr : ||TRS_TITRE|| ||TRS_NOM|| ||TRS_PRENOM||
Demeurant : ||TRS_ADRESSE|| ||TRS_CODEPOS|| ||TRS_COMMUNE||

Agissant pour son propre compte ou en qualité de représentant[1]

Ci-après dénommé « ***Le maître de l'ouvrage*** »
D'une part,
Et,

L'association SOLIHA LANDES dont le SIRET est 782 072 292 00025
Régie par la loi du 1er juillet 1901, dont le siège social est situé : 46 rue Baffert 40100 DAX
Représentée par : Monsieur Yannick GARCIA
Agissant en qualité de : Président Spécialement habilité.

Ci-après désigné « **L'ASSOCIATION SOLIHA**»
D'autre part,

Étant entendu préalablement que :

L'association SOLIHA est adhérente au Mouvement SOLIHA, premier réseau associatif en faveur de l'amélioration de l'habitat. Reconnues depuis plus d'un demi-siècle, les associations qui le composent sont spécialisées dans les activités d'ingénierie sociale, financière, administrative, et technique du domaine de l'amélioration de l'habitat à finalité sociale.
Les associations SOLIHA sont reconnues Service Social d'Intérêt Général (SSIG) et œuvrent à ce titre auprès des ménages modestes et très modestes en priorité.
L'association SOLIHA est agréée à cette fin au titre de l'article L.232-3 du code de l'énergie en vertu d'un arrêté préfectoral en date du 11 décembre 2023 pour une durée de cinq ans.

L'association SOLIHA effectue des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage, principalement auprès des particuliers, visant à faire réaliser des travaux d'amélioration de l'habitat.

Le maître d'ouvrage désire se faire assister dans la réalisation de son projet d'amélioration énergétique par un accompagnateur agréé Mon Accompagnateur Rénov' CONCERTO RENOV.

Ce projet est situé à l'adresse : ||TRS_ADRESSE|| ||TRS_CODEPOS|| ||TRS_COMMUNE||

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT LANDES avec France Rénov' Le service public pour mieux rénover mon habitat

Cofinancé par l'Union européenne

[1] Le maître d'ouvrage peut valablement être représenté par un tuteur ou un curateur.

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

- **Article 1 - Définitions**

Dans le présent contrat, le terme « maître d'ouvrage » désigne le propriétaire ou éventuellement la personne physique ou morale, titulaire du droit d'effectuer des travaux de rénovation énergétique et/ou d'autres natures le cas échéant[1] sur le bien objet du présent contrat, qui confie à l'association SOLIHA, l'exécution des prestations d'assistance objet du contrat.

Le terme « SOLIHA » désigne l'accompagnateur agréé pour accompagner le ménage, dans le cadre du service public de la rénovation de l'habitat, pour élaborer leur projet de travaux, signataire du contrat avec le maître d'ouvrage.

Le terme « contrat » désigne le présent document ainsi que les annexes listées ci-après, dont le maître d'ouvrage reconnait avoir pris entièrement connaissance, qui font partie intégrante du présent contrat et forment avec celui-ci un tout indivisible :

- ANNEXE N°1 : la définition des prestations de l'association SOLIHA.
- ANNEXE N°2 : avenant au contrat d'AMO MAR CONCERTO RENOV à la suite du constat d'une situation nécessitant la réalisation de prestations renforcées.
- ANNEXE N°3 : avenant au contrat d'AMO CONCERTO Renov suite à une demande de réalisation de prestations facultatives par le maître d'ouvrage.
- ANNEXE N°4 : formulaire de rétractation.
- ANNEXE N°5 : modèle ouverture compte CLÉA CONCERTO RENOV

Le terme « prestation » désigne l'ensemble des missions objet du contrat confiées à l'association SOLIHA. La nature et l'étendue de la ou (les) prestation(s) sont précisées à l'annexe numéro 1 (ANNEXE N°1).

Le terme « contrat à distance » désigne tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Le terme « contrat hors établissement » désigne tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur.

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes.

c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

- **Article 2 - Objet du contrat**

Le contrat a pour objet de confier à l'association SOLIHA une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage en vue de la réalisation de travaux de rénovation énergétique et/ou d'autres natures le cas échéant[2].

[1] Les travaux d'autres natures sont ceux qui pourront correspondre aux travaux induits ou aux prestations Mon Accompagnateur Rénov' Renforcées (détaillées en ANNEXE N°1).

Le contrat définit la mission d'accompagnement de SOLIHA en énumérant les prestations qui seront réalisées dans ce cadre et leur coût, ainsi que les droits et obligations des parties.

- **Article 3 - Contenu de la mission d'assistance à la maîtrise d'ouvrage**

Afin d'optimiser l'efficience de son accompagnement l'association SOLIHA utilise la plateforme CLÉA CONCERTO RENOV pour le suivi de ses dossiers. Cette plateforme permet notamment une facilitation de la définition du programme de travaux, un meilleur suivi de l'avancée du projet une fois lancé et un suivi post-travaux plus performant avec la création d'un Carnet d'Information du Logement (CIL).

Cette spécificité induit des missions supplémentaires sans surcoût pour le maître d'ouvrage car ces prestations sont financées par l'Union européenne au titre du programme CONCERTO RENOV Life.

Ces-dernières sont détaillées ci-après (ANNEXE N°1) et explicitées dans le devis.

Si vous ne souhaitez pas utiliser cet outil, cela ne remet pas en question la possibilité de traiter votre projet et d'obtenir les aides. Il conviendra alors de nous en informer.

Les prestations Mon Accompagnateur Rénov' CONCERTO RENOV sont, ci-après, détaillées sous la nomenclature « MAR CR ».

Dans le cadre du présent contrat, les prestations suivantes sont retenues et acceptées par le maître d'ouvrage :

1-Prestations obligatoires (détaillées en ANNEXE N°1)

Prestation MAR 1.1 :

☒	Information sur l'accompagnement avec la plateforme CONCERTO RENOV Visite initiale sur site avec diagnostic de situation initiale CONCERTO Renov

Prestation MAR 1.2 :

☒	Réalisation d'un audit énergétique OU
☐	Analyse d'un audit énergétique fourni par le ménage

Prestation MAR 1.3 :

☐	Examen spécifique de l'état de dégradation du logement et de l'autonomie du ménage

Prestation MAR 1.4 :

☒	Préparation du projet de travaux via la plateforme CONCERTO RENOV
☒	Restitution de l'audit et fourniture de conseils au ménage pour retenir un des scénarios de travaux
☒	Réalisation d'un plan de financement du projet identifiant le panel complet des aides financières et solutions de financement à disposition
☒	Informations et conseils pour déposer les dossiers de demandes d'aides financières

Prestation MAR 1.5 :

☒	Aide à la réalisation du projet de travaux

Prestation MAR 1.6 :

☒	Accompagnement à la prise en main du logement

Prestation MAR 1.7 :

☒	Réalisation d'un rapport d'accompagnement MAR CONCERTO RENOV et suivi post-travaux

2-Prestations facultatives (détaillées en ANNEXE N°1)

Les prestations facultatives seront réalisées si cochées par le Maitre d'Ouvrage.

Prestation MAR 2.1 :

☐	Mandat administratif

Prestation MAR 2.2 :

☐	Mandat financier

Prestation MAR 2.3 :

☐	Test d'étanchéité à l'air

Prestation MAR 2.4 :

☐	Contrôle de la ventilation

Prestation MAR 2.5 :

☐	Prêt d'outils de mesure et explications sur leur fonctionnement

Prestation MAR 2.6 :

☐	Visite(s) complémentaire(s) aux différentes étapes de l'accompagnement

Prestation MAR 2.7 :

☐	Conseils pour la réalisation des travaux menés en auto-rénovation accompagnée

3-Prestations renforcées (détaillées en ANNEXE N°1)

En cas de situation manifeste d'habitat indigne, d'indécence, de non-adaptation à une perte d'autonomie identifiée à la suite des diagnostics effectués, ou d'inadaptation des ressources et des conditions d'existence du ménage identifiée, l'accompagnement pourra faire l'objet de prestations renforcées (en complément des prestations obligatoires).

Prestation MAR 3.1 :

☐	Diagnostic approfondi de la situation initiale du ménage et évaluation fine de l'état du bien

Prestation MAR 3.2 :

☐	Préparation du projet de travaux en cas de nécessité de relogement

Prestation MAR 3.3 :

☐	Préparation du projet de travaux avec étude détaillée du budget du ménage, accompagnement renforcé lors de l'établissement du programme de travaux, visite(s) complémentaire(s), soutien au montage des demandes d'aides

Prestation MAR 3.4 :

☐	Au titre de la réalisation des travaux, mise en place d'une coordination avec les acteurs susceptibles d'intervenir auprès du ménage

Prestation MAR 3.5 :

	Appui renforcé lors de la prise en main du logement

Article 4 - Obligations des parties

4.1. Obligations de SOLIHA

L'association SOLIHA s'engage à :

- Exécuter les prestations obligatoires et celles choisies par le maître d'ouvrage prévues à l'article 3 ci-dessus et acceptées par le maître d'ouvrage. Les prestations obligatoires sont réparties en une tranche ferme et une tranche conditionnelle.
- Donner les informations détaillées, objectives et adaptées au projet du maître d'ouvrage.
- Informer le maître d'ouvrage en cas de sous-traitance de certaines prestations telles que la réalisation de l'audit énergétique.
- Veiller aux intérêts du maître d'ouvrage dans le cadre du projet retenu.

4.2. Obligations du maître d'ouvrage

Le maître d'ouvrage s'engage à :

- Mettre à la disposition de l'association SOLIHA, tous documents et informations indispensables à la bonne réalisation de sa mission, notamment pour la sollicitation de financement. Pour la bonne gestion des dossiers et une instruction par les services de l'Etat ou de tout autre financeur en vue de l'allocation des aides, il est impératif de transmettre, dans un délai raisonnable[1], les pièces nécessaires à la constitution du dossier.
- Après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans réponse du maître d'ouvrage pendant une durée de 15 jours calendaires, SOLIHA se réserve le droit de ne pas poursuivre l'assistance à maîtrise d'ouvrage.
- Informer l'association SOLIHA sous 2 jours calendaires, si une contestation semblant insurmontable s'élève entre le maître d'ouvrage, et une ou plusieurs entreprises, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception (LRAR). Si la contestation semble surmontable, il conviendra de prendre attache avec l'association SOLIHA pour l'en informer (téléphone, email, etc.).
- Solliciter des entreprises RGE (« Reconnu Garant de l'Environnement ») pour les postes de travaux relatifs à la rénovation énergétique.
- Valider son dossier aux étapes indiquées par SOLIHA sur le service en ligne de l'Anah, dans l'hypothèse où SOLIHA n'a pas été désigné mandataire administratif par le Maitre d'ouvrage

Article 5 - Durée et Résiliation du contrat

5.1. Durée et fin du contrat

Le contrat prend effet à la date de sa signature.

Le contrat prend fin à la remise du rapport de fin de prestation.

Cette remise de rapport donnera lieu au paiement du solde de la prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage, après remise de la facture par l'association SOLIHA.

Si le maître d'ouvrage estime que toutes les prestations ne sont pas satisfaites, il lui appartient de faire connaître par LRAR, dans un délai de trente jours calendaires maximum à compter de la remise du rapport de fin de prestation, à l'association SOLIHA les prestations qu'il estime non exécutées.

À défaut, trente jours après l'achèvement de la mission, l'association SOLIHA est réputée avoir satisfait à toutes ses obligations.

Compte tenu des évolutions des aides de l'ANAH, le maître d'ouvrage devra demander par écrit (mail, courrier), le lancement des prestations de la tranche conditionnelle. Celles-ci ne seront pas lancées, sans cette demande formalisée par écrit.

5.2. Résiliation du contrat par le maître d'ouvrage

Le contrat peut être résilié par le maître d'ouvrage :

- Suite à la restitution de l'audit énergétique de la tranche ferme
- Ou bien dans le cas où un organisme financeur ferait évoluer les aides financières au cours du projet ou émettrait un avis défavorable ou refuserait un financement l'obligeant à abandonner son projet. Il doit alors en informer l'association SOLIHA par LRAR ou email avec confirmation de lecture.

Dans ce cas, le contrat est résilié et les sommes versées sont conservées par l'association SOLIHA.

5.3. Résiliation de plein droit

En cas d'inexécution de l'une de ses obligations par l'une des parties, l'autre partie devra adresser une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'autre précisant les manquements reprochés. Si la mise en demeure est restée sans effet dans un délai de 7 jours (sept) à compter de sa réception (cachet de la poste faisant foi), le contrat sera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

En cas de résiliation de plein droit, l'association SOLIHA devra restituer au maître d'ouvrage les documents qui lui auront été confiés dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

La rémunération correspondant aux prestations réalisées à la date de la résiliation de plein droit reste due.

Article 6 - Rémunération

6.1. Devis d'honoraires

Le présent contrat est conclu à titre onéreux. L'association SOLIHA, lorsqu'elle aura mené à bien sa mission, percevra une rémunération déterminée conformément au devis comprenant l'échéancier de paiement annexé au présent contrat et signé par le maître d'ouvrage. Le devis correspondant aux prestations réalisées dans le cadre du présent contrat est annexé et il fait figurer les forfaits correspondant à chaque mission pour les prestations obligatoires, facultatives et renforcées.

Par ailleurs, l'association SOLIHA informera le maître d'ouvrage quant aux différentes participations financières des éventuels organismes ou institutions dont il pourrait bénéficier. L'association SOLIHA ne saurait en aucun cas être tenue responsable dans l'hypothèse où l'une de ces participations financières ne serait pas versée au maître d'ouvrage.

Le contrat est exonéré de T.V.A en application de l'article 261-7-1 °- a) du Code général des impôts, complétés par le BOFIP et la fiche technique du 6/10/1999 du ministère de l'économie et des finances relative à l'activité des associations SOLIHA lorsque le cocontractant de l'association SOLIHA est : un propriétaire occupant ou un locataire bénéficiaire d'une aide octroyée sous condition de revenu dans le cadre d'un plafond de revenu inférieur au plafond de ressources permettant l'accès au logement social.

Dans les autres cas, le prix H.T. sera majoré de la T.V.A. au taux en vigueur.

6.2. Délai et modalités de règlement

Dans le respect de l'article 12 relatif au droit de rétractation, il est convenu, le versement d'arrhes à compter de sept jours suivant la signature du contrat conformément au devis cité ci-dessus. Les règlements et le solde seront versés en fonction de l'échéancier de paiement prévu dans le devis. Après achèvement de la mission, il est établi un décompte général fixant le solde de la rémunération due.

La rémunération est due quelles que soient les contestations liées aux litiges entre le maître d'ouvrage et le(s) entreprise(s), ou à la mauvaise exécution des travaux provenant de circonstances imputables au maître d'ouvrage.

Tous les règlements sont effectués par chèque ou virement dès lors qu'ils sont supérieurs à 3000 euros. Le paiement est dû au plus tard dans les 30 jours suivants la date de remise des factures d'acomptes ou du solde définitif.

Article 7 - Confidentialité

Les parties s'engagent à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations, de quelque nature que ce soit et sur quelque support que ce soit, transmises par l'une des parties à l'autre, à l'occasion de l'exécution du contrat. Toutefois, dans le cadre d'une demande de financement, le maître d'ouvrage autorise expressément l'association SOLIHA à transmettre aux organismes financeurs tous documents nécessaires à l'octroi de l'aide.

Article 8 - Assurances

L'association SOLIHA Landes est assurée en responsabilité civile exploitation et en responsabilité civile décennale auprès de : MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD n°145 511 671

Article 9 - Loi applicable

Le présent contrat est régi par les lois et règlements de la République Française

Article 10 - Notification et élection de domicile

Toute correspondance ou notification à adresser à l'association ou au maître d'ouvrage se fera à leur lieu de siège social ou de domicile défini ci-dessus.

Article 11 - Traitement des données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique par SOLIHA.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour le suivi des dossiers auprès des organismes susceptibles d'accorder un financement qui en sont les destinataires.

Conformément au règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le maître d'ouvrage bénéficie d'un droit d'accès, un droit de limitation, d'un droit de rectification, d'un droit à l'effacement, un droit à la portabilité aux informations le concernant, qu'il peut exercer en s'adressant par courrier à l'association dont l'adresse est 46 rue baffert 40100 DAX

Conformément à l'article 5 du règlement précité, vos informations personnelles seront conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. A ce titre, la législation des organismes financeurs nous impose de conserver 10 ans les informations de demandes d'aides.

Pendant cette période, nous mettons en place tous les moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou l'accès par tiers non autorisés. L'accès à vos données personnelles est strictement limité à :

- X Personnel administratif
- Ou X financeurs

Les informations recueillies pourront notamment être communiquées sur la plateforme CLÉA CONCERTO RENOV.

Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers vos données sans votre consentement préalable.

Dans le cadre de la qualité de service mise en œuvre par notre association, vous pourrez recevoir une enquête de

satisfaction à la fin de la mission. Elle sera traitée de façon anonyme par notre association pour nous permettre d'établir un bilan annuel qualité de nos interventions qui sera présenté à nos instances dirigeantes, en conformité avec le règlement général de protection des données.

Article 12 - Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai calendaire de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

En application de l'article L 221-19 du code de la consommation il est précisé que le jour où le contrat est conclu n'est pas compté dans le délai sus visé.

Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (nom de la structure, adresse géographique, numéro de téléphone, numéro de télécopieur et adresse électronique) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en ANNEXE N°5, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Article 13 - Réclamation-Médiation

En cas de différend sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat, la recherche d'une solution amiable sera privilégiée.

A cet effet le consommateur adressera une réclamation écrite au Directeur de l'association SOLIHA par voie postale au 46 rue baffert 40100 DAX ou par mail à direction.landes@soliha.fr

A défaut de solution amiable, les Parties tenteront de résoudre ce différend par la médiation.

Les parties conviennent dès à présent de confier la mission de médiation à IMMOMEDIATEURS sis 55, avenue Marceau 75 116 Paris[2]. Le centre de médiation pourra être saisi à la demande de l'une des Parties ou conjointement par voie postale ou par mail sur le site internet conso.immomédiateurs.com.

La saisine du médiateur est gratuite pour le consommateur conformément aux dispositions de l'article L 612-1 du code de la consommation.

Fait, en deux exemplaires originaux le :
à préciser l'adresse complète du lieu de conclusion du contrat s'il a été conclu au domicile du maître d'ouvrage.

L'association SOLIHA :
Yannick GARCIA, Président

SOLIHA LANDES Le Président

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
46, rue Baffert - 40100 DAX

Le Maître d'Ouvrage :

[1] Le délai raisonnable ne peut être inférieur à 15 jours calendaires.
[2] A défaut d'avoir choisi Immomédiateurs il appartient de faire mention de l'organisme de médiation choisi par l'association SOLIHA.

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT LANDES

ANNEXE N°1
Définition des prestations

CONCERTO RENOV

1-PRESTATIONS OBLIGATOIRES

Prestation MAR 1.1

MAR 1.1	Visite sur site avec diagnostic de situation initiale
MAR 1.1.1	• Informations sur le déroulé de l'accompagnement jusqu'à la conclusion du contrat ou de la convention, de son coût. • Information sur les aides susceptibles d'être attribuées permettant de financer les travaux et l'accompagnement, les conditions et procédures d'octroi des aides. SOLIHA veille à ce que le ménage ne signe pas de devis avant la réalisation de la prestation MAR 1.4.2 et le dépôt des demandes d'aides financières publiques ou privées. • Les obligations du ménage en tant que maître d'ouvrage, les délais et autorisations d'urbanisme pour commencer les travaux.
MAR 1.1.2	Réalisation d'un diagnostic de situation initiale du ménage reprenant, le cas échéant, la 1ère analyse réalisée par les guichets d'information, de conseil et d'accompagnement ou le pré-diagnostic CONCERTO RENOV (étape 2 du parcours CONCERTO RENOV). Il comprend : • Une évaluation de la situation économique détaillée du demandeur, de sa capacité de financement / investissement et de son éligibilité aux différents types d'aides. Dans le cas où le ménage ne souhaite pas communiquer d'informations détaillées sur sa situation économique, la réalisation du plan de financement mentionné ci-après se réalise selon le profil financier du ménage et les aides auxquelles il souhaite avoir recours. • Les ménages modestes et très modestes recevront en plus des conseils en matière de lutte contre la précarité énergétique.

Prestation MAR 1.2

MAR 1.2	Audit énergétique (au-moins une des trois prestations suivantes doit être réalisée)
MAR 1.2.1	Réalisation d'un audit énergétique conforme à l'article 8 de l'arrêté du 17 novembre 2020, répondant aux conditions relatives aux caractéristiques techniques et modalités de réalisation de travaux et prestations dont les dépenses sont éligibles à la prime de transition énergétique. Cet audit énergétique est réalisé par un auditeur répondant aux conditions de qualification mentionnées au VII de l'article 2 du décret n° 2020-26 du 14/01/2020.
MAR 1.2.1 bis	Analyse d'un audit énergétique fourni par le ménage[1], conforme à l'article 8 de l'arrêté du 17 novembre 2020 répondant aux conditions relatives aux caractéristiques techniques et modalités de réalisation de travaux et prestations dont les dépenses sont éligibles à la prime de transition énergétique. Cet audit énergétique est réalisé par un auditeur répondant aux conditions de qualification mentionnées au VII de l'article 2 du décret n° 2020-26 du 14 janvier 2020. L'accompagnateur agréé peut sans préjudice de l'audit mentionné au précédent alinéa avoir recours à un audit existant répondant aux conditions de l'arrêté du 4 mai 2022 définissant pour la France métropolitaine le contenu de l'audit énergétique réglementaire prévu par l'article L. 126-28-1 du code de la construction et de l'habitation, réalisé par un auditeur dont les conditions de qualification sont précisées par le décret n° 2022-780 du 4 mai 2022.

[1] En cas de modification du scénario de travaux établi dans l'audit fourni par le ménage ou de non-conformité de cet audit à la réalité observée lors de la visite sur site, la réalisation d'un nouvel audit sera nécessaire pour être conforme au projet de travaux à réaliser. La réalisation de ce nouvel audit sera facturée.

Prestation MAR CR 1.3

MAR 1.3	Examen de l'état du logement
	• Evaluation de la situation d'indignité, d'indécence et de péril du logement. SOLIHA utilise la grille d'analyse simplifiée mise à disposition par l'Agence nationale de l'habitat. • Evaluation simplifiée de la perte d'autonomie du ménage. SOLIHA utilise la grille d'analyse simplifiée mise à disposition par l'Agence nationale de l'habitat. • En cas de situation manifeste d'habitat indigne, d'indécence, de non-adaptation à une perte d'autonomie identifiée à la suite des diagnostics effectués, ou d'inadaptation des ressources et des conditions d'existence du ménage identifiée, SOLIHA : • Signale les situations rencontrées à l'Agence nationale de l'habitat et aux guichets d'information, de conseil et d'accompagnement. • Réalise en complément des prestations obligatoire ici mentionnées, les prestations renforcées mentionnées ci-après. SOLIHA informe l'Agence nationale de l'habitat et le guichet de sa volonté de poursuivre en propre ou par sous-traitance les prestations renforcées, ou de sa volonté de se désengager de l'accompagnement en même temps que le signalement mentionné ci-avant.

Prestation MAR CR 1.4

MAR 1.4	Préparation du projet de travaux via la plateforme CONCERTO RENOV
MAR 1.4.1	• Utilisation de la plateforme CONCERTO RENOV pour déposer l'audit et autres pièces (compris appui au ménage pour l'utilisation de cette fonctionnalité). • Restitution de l'audit et fourniture de conseils au ménage pour retenir un des scénarios de travaux (rapport CONCERTO RENOV).
MAR 1.4.2	• Mise à disposition de la liste des professionnels RGE[1], ainsi que des conseils pour la recherche et l'obtention de devis de travaux. • Des conseils pour l'analyse des devis de travaux au regard de leur compatibilité avec le scénario de travaux retenu et leur prix, ainsi qu'une information sur la possibilité de maîtrise d'œuvre, avec le cas échéant une aide à la recherche d'un maître d'œuvre et à la passation du contrat de maîtrise d'œuvre sur demande du ménage. • Des informations sur les procédures d'urbanisme obligatoires pour mener le programme de travaux, ainsi que sur les assurances dommages-ouvrage[2] • Correspond à l'étape 3 du parcours CONCERTO RENOV
MAR 1.4.3	• Réalisation d'un plan de financement CONCERTO RENOV du projet identifiant les différentes aides financières, notamment : ✓ *Les aides de l'Agence nationale de l'habitat.* ✓ *Les Certificats d'Economie d'Energie.* ✓ *Les aides des collectivités territoriales et de leurs groupements.* ✓ *Les systèmes d'avance existants.* ✓ *Les possibilités de financement du reste à charge, notamment l'éco-prêt à taux zéro, le prêt à taux zéro, prêt avance rénovation.* • Correspond à l'étape 4 du parcours CONCERTO RENOV
MAR 1.4.4	• Informations et conseils pour déposer les dossiers de demandes d'aides financières publiques et privées identifiées dans le plan de financement. *Ces conseils comprennent un appui à l'obtention des attestations de travaux nécessaires pour bénéficier de la prime de transition énergétique[4], ainsi qu'une aide à la compréhension des démarches en ligne et une assistance à l'utilisation des plateformes numériques de dépôt des aides ou à défaut au montage de dossiers papier, jusqu'à la notification de l'octroi de la subvention.*

Prestation MAR 1.5

MAR 1.5	Aide à la réalisation du projet de travaux Visite CONCERTO RENOV en phase travaux
	• Informations sur les différentes phases d'un chantier de rénovation jusqu'à la réception des travaux. • Conseils sur le suivi d'un chantier, notamment sur la coordination des entreprises intervenantes afin d'assurer la bonne mise en œuvre du projet de travaux et la résolution des difficultés techniques éventuellement constatées lors de la pose du matériel par les entreprises d'exécution d'ouvrage. • Aide à la réception des travaux au travers de la remise de fiches de réception. • Mise à jour du plan de financement du projet. • Mise à jour de l'audit conformément aux travaux effectivement réalisés. • Réalisation d'une visite en phase travaux avec rédaction d'un rapport CONCERTO RENOV relatant l'avancement du parcours de travaux. • Correspond à l'étape 5 du parcours CONCERTO RENOV.

Prestation MAR 1.6

MAR 1.6	Accompagnement à la prise en main du logement après travaux
	• Visite sur site en fin de prestation contenant des informations sur la conformité des factures et du projet de travaux par rapport aux devis, les recours possibles en cas de persistance de défauts de qualité, une sensibilisation sur la bonne utilisation des équipements installés et du logement rénové. • Informations sur la bonne utilisation du logement, notamment la qualité de l'air intérieure, l'utilisation et la maintenance des équipements de chauffage, de ventilation et des solutions de pilotage, le confort d'été, les éco- gestes et la sobriété des usages. • Actualisation du carnet d'information du logement CONCERTO RENOV [1] : dépôt des pièces de fin de projet sur la plateforme. • Correspond à l'étape 6 du parcours CONCERTO RENOV.

Prestation MAR 1.7

MAR 1.7	Rapport d'accompagnement de fin d'accompagnement MAR CONCERTO RENOV et suivi post-travaux
MAR CR 1.7.1	Le rapport comprend : • La date des visites initiales et finales sur site. • Des informations d'identification du ménage (nom, adresse du logement, numéro de la demande d'aide pour travaux). • Les résultats des évaluations de dégradation du logement et d'autonomie pour les occupants, réalisées à l'appui des grilles d'analyse simplifiées fournies par l'Agence nationale de l'habitat (v. Prestation MAR CR 1.3 du présent contrat). • Le plan de financement et la liste des aides pour travaux sollicitées. • L'audit énergétique. : Si ce dernier a été mis à jour, le rapport explicite la nécessité d'actualiser le scénario initialement prévu. • Le projet retenu par le ménage. • La liste des entreprises ayant effectué les travaux, accompagnée de leur devis, et la référence de leur qualification ou certification. • Les prestations facultatives réalisées. • Pour les accompagnements renforcés, le rapport d'évaluation de la dégradation ou d'insalubrité, le diagnostic multicritères complet et la date des visites complémentaires. • La facture de la prestation d'accompagnement le cas échéant. • En cas de recours à la sous-traitance, la nature des prestations sous-traitées ainsi que l'identité du ou des sous-traitants. • Une attestation, sur la base des factures remises, de la concordance entre les travaux réalisés et les projets de travaux composant le scénario retenu par le ménage. • La remise du rapport de fin de prestation au ménage clôture la prestation d'accompagnement.
MAR CR 1.7.2	• Utilisation de la plateforme CONCERTO RENOV après la fin du projet, notamment, pour mettre en place le suivi de consommations et bénéficier de conseils sur les bonnes pratiques liées à la maitrise des consommations énergétiques. • Correspond à l'étape 7 du parcours CONCERTO RENOV.

NB : En cas de situation manifeste d'habitat indigne, d'indécence, de non-adaptation à une perte d'autonomie identifiée à la suite des diagnostics effectués, ou d'inadaptation des ressources et des conditions d'existence du ménage identifiée, l'accompagnement pourra faire l'objet de prestations renforcées détaillées ci-après dans cette même Annexe n°1 du présent contrat.

2-PRESTATIONS FACULTATIVES

Prestation MAR 2.1

MAR 2.1	Mandat administratif
	Le mandat administratif est donné à SOLIHA pour : • Transmission des dossiers de demandes d'aide auprès des organismes financeurs pour le compte du maîtr d'ouvrage. • Transmission des dossiers de demandes de paiement auprès des organismes financeurs pour le compte du maîtr d'ouvrage (avances sur subvention, acomptes, soldes, etc.).

Prestation MAR 2.2

MAR 2.2	Mandat financier
	Le mandat financier est donné à SOLIHA pour : • Perception des subventions au nom et pour le compte du maître d'ouvrage. • Règlement des artisans au nom et pour le compte du maître d'ouvrage (sous réserve de la demande et de l'autorisation expresse et écrite du Maître d'ouvrage)

Prestation MAR 2.3

MAR 2.3	Test d'étanchéité à l'air
	Réalisation d'un test d'étanchéité à l'air conforme à la norme NF EN 13829.

Prestation MAR 2.4

MAR 2.4	Contrôle de la ventilation
	Réalisation d'un contrôle de la ventilation du logement en fin de chantier.

Prestation MAR 2.5

MAR 2.5	Prêt d'outils de mesure
	Prêt d'outils de mesures (caméra thermique, mesure des débits de ventilation...) et les explications sur leur fonctionnement.

Prestation MAR 2.6

MAR 2.6	Visite(s) complémentaire(s)
	Une ou plusieurs visites complémentaires aux différentes étapes de l'accompagnement, notamment pour appréhender le projet de travaux et restituer l'audit énergétique.

Prestation MAR 2.7

MAR 2.7	Conseils pour la réalisation des travaux menés en auto-rénovation accompagnée
	Conseils pour la réalisation des travaux menés en auto-rénovation accompagnée, entendus comme des propositions de scénarios où les travaux ne sont pas entrepris uniquement par un ou des professionnels RGE[6], mais avec une implication des ménages propriétaires occupants ou bailleurs. Ces ménages devront alors être accompagnés par des professionnels (artisans, accompagnateurs sociotechniques de travaux…) selon le régime juridique et assurantiel adéquat.

Prestation MAR 2.8

MAR 2.8	Suivi des consommations énergétiques post-travaux
	Suivi des consommations énergétiques post-travaux.

3-PRESTATIONS RENFORCEES

En cas de situation manifeste d'habitat indigne, d'indécence, de non-adaptation à une perte d'autonomie identifiée à la suite des diagnostics effectués, ou d'inadaptation des ressources et des conditions d'existence du ménage identifiée, l'accompagnement pourra faire l'objet de prestations renforcées détaillées ci-après.

Prestation MAR 3.1

MAR 3.1	Diagnostic de situation initiale du ménage
MAR 3.1.1	• Une ou plusieurs visites à domicile conjointes avec un ou plusieurs acteurs de l'accompagnement social, notamment les centres communaux et intercommunaux d'action sociale, services communaux d'hygiène et de santé, agences régionales de santé. • Une démarche conjointe de recherche de solutions avec un travailleur social de droit commun ou une association, notamment la préparation et participation à une instance.
MAR 3.1.2	L'élaboration d'un rapport d'évaluation de la dégradation ou d'insalubrité.
MAR 3.1.3	La réalisation d'un diagnostic multicritères complet.

Prestation MAR 3.2

MAR 3.2	Préparation du projet de travaux (partie réalisée en cas de relogement nécessaire)
	• En cas de besoin de relogement temporaire en raison d'une situation très importante d'insalubrité, d'indécence ou de dégradation : • Orientation vers les différents partenaires institutionnels compétents dans les opérations de relogement (direction départementale des territoires et de la mer, direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités, Caisse d'allocations familiales, collectivités territoriale). • Recherche d'un relogement temporaire adapté aux besoins du ménage en lien avec les différents partenaires institutionnels compétents dans les opérations de relogement (typologie, localisation…) et visite du logement avec le ménage. • Conseils au déménagement et à l'éventuel désencombrement du logement. • Aide dans les démarches nécessaires comprenant le transfert d'assurance habitation, de fournisseur d'énergie et la signature puis, à terme, la résiliation d'un contrat d'hébergement temporaire ou d'un bail d'habitation.

Prestation MAR 3.3

MAR 3.3	Préparation du projet de travaux (partie inhérente aux prestations renforcées)
MAR 3.3.1	Une étude détaillée du budget ménage, comprenant le cas échéant des conseils au montage de dossiers de prêt si l'accompagnateur bénéficie également de la qualité d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement.
MAR 3.3.2	Un appui renforcé à l'élaboration d'un projet de travaux permettant le traitement des situations de dégradation, d'insalubrité, ou des besoins d'adaptation au vieillissement ou au handicap, comprenant une ou des visites complémentaires à domicile.
MAR 3.3.3	Un appui au montage et au dépôt des dossiers de demandes d'aides financières pour travaux lourds, pour la réhabilitation du logement ou l'adaptation du logement au vieillissement ou au handicap constaté, jusqu'au versement du solde. L'appui comprend une étude des possibilités de recours au fonds de solidarité pour le logement (FSL) et vise un reste-à-charge minimal pour le ménage.

Prestation MAR 3.4

MAR 3.4	Réalisation des travaux
	Une coordination avec les acteurs susceptibles d'intervenir auprès du ménage (associations, travailleur social de droit commun, maître d'œuvre…).

Prestation MAR 3.5

MAR 3.5	Prise en main du logement
	• Un appui à l'emménagement dans les locaux rénovés en cas de situation de relogement temporaire. • Un rappel des règles d'entretien du logement. • Un suivi de la bonne appropriation du logement et de ses équipements sur six mois après la fin de la prestation d'accompagnement, comportant une vérification du bon entretien, du paiement des charges et une analyse de la consommation énergétique. Ce suivi comprend une ou des visites complémentaires à domicile dont au moins une visite six mois après la fin de la prestation d'accompagnement.

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT LANDES

ANNEXE N°2 : AVENANT AU CONTRAT AMO PRESTATIONS RENFORCEES

CONCERTO RENOV

Suite à la visite initiale sur site et la réalisation de l'examen de l'état du logement (détaillé en ANNEXE 1 du présent contrat, prestation MAR 1.3), si est identifiée une situation manifeste d'habitat indigne, d'indécence, de non-adaptation à une perte d'autonomie identifiée, ou d'inadaptation des ressources et des conditions d'existence du ménage identifiée, l'accompagnement peut faire l'objet de prestations renforcées (en complément des prestations obligatoires).

Ces prestations sont sollicitées par signature du présent avenant au contrat préalablement signé dans le cadre du lancement de la mission d'assistance à maitrise d'ouvrage.
Sont reproduites ci-après les différentes prestations (une partie des prestations est obligatoire, l'autre dépend de la nécessité de relogement) pour lesquelles il incombe au maître d'ouvrage qui choisit d'être accompagné de cocher la (ou les) case(s) de son choix. Ces prestations sont précisées en *ANNEXE 1 : 3-PRESTATIONS RENFORCEES* du présent contrat.

Ces prestations donneront lieu à l'établissement d'un nouveau devis qui annule et remplace le devis initialement signé.

PRESTATIONS OBLIGATOIRES EN CAS D'ACCOMPAGNEMENT RENFORCE :
Ces prestations sont réputées cochées en cas de signature de cet avenant.

Prestation MAR 3.1 :

	Diagnostic approfondi de la situation initiale du ménage et évaluation fine de l'état du bien

Prestation MAR 3.3 :

	Préparation du projet de travaux avec étude détaillée du budget du ménage, accompagnement renforcé lors de l'établissement du programme de travaux, visites complémentaires, soutien au montage des demandes d'aides

Prestation MAR 3.4 :

	Au titre de la réalisation des travaux, mise en place d'une coordination avec les acteurs susceptibles d'intervenir auprès du ménage

Prestation MAR 3.5 :

	Appui renforcé lors de la prise en main du logement

PRESTATION OBLIGATOIRE EN CAS DE RELOGEMENT :

Prestation MAR 3.2 :

	Préparation du projet de travaux (partie réalisée en cas de relogement nécessaire)

Le Président, Yannick GARCIA

SOLIHA LANDES Le Président ***Le Maître d'Ouvrage :***

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
46, rue Baffert - 40100 DAX

[6] Professionnels titulaires d'un signe de qualité mentionné au II de l'article 1er du décret n°2014-812 du 16 juillet 2014.

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT LANDES

CONCERTO RENOV

ANNEXE N°3 : AVENANT AU CONTRAT AMO PRESTATIONS FACULTATIVES

Suite à la signature du contrat d'assistance à maitrise d'ouvrage, le maitre d'ouvrage a la possibilité de choisir des prestations complémentaires facultatives.

Ces prestations sont sollicitées par signature du présent avenant au contrat préalablement signé dans le cadre du lancement de la mission d'assistance à maitrise d'ouvrage.
Sont reproduites ci-après les différentes prestations possibles et pour lesquelles il incombe au maître d'ouvrage qui choisit d'être accompagné de cocher la (ou les) case(s) de son choix. Ces prestations sont précisées en *ANNEXE 1 : 3-PRESTATIONS RENFORCEES* du présent contrat.

Ces prestations donneront lieu à l'établissement d'un nouveau devis qui annule et remplace le devis initialement signé.

Prestation MAR 2.1 :

☐	Mandat administratif

Prestation MAR 2.2 :

☐	Mandat financier

Prestation MAR 2.3 :

☐	Test d'étanchéité à l'air

Prestation MAR 2.4 :

☐	Contrôle de la ventilation

Prestation MAR 2.5 :

☐	Prêt d'outils de mesure et explications sur leur fonctionnement

Prestation MAR 2.6 :

☐	Visite(s) complémentaire(s) aux différentes étapes de l'accompagnement

Prestation MAR 2.7 :

☐	Conseils pour la réalisation des travaux menés en auto-rénovation accompagnée

Prestation MAR 2.8 :

☐	Suivi des consommations énergétiques après le chantier

SOLIHA LANDES Le Président ***Le Maître d'Ouvrage :***

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT LANDES

CONCERTO RENOV

ANNEXE N°4 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

(annexe à l'article R 221-1 du code de la consommation)

A l'attention de :

Je/ nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous :

Contrat conclu le :

Eventuellement référence :

Prénoms et Nom du / des consommateur(s) :

Adresse :

Code postal et ville :

Date :

Signatures du /des consommateurs (en cas de notification du formulaire sur papier)

(*) rayer la mention inutile

Préciser l'adresse d'envoi (postale et électronique) du formulaire

[1] En cas de modification du scénario de travaux établi dans l'audit fourni par le ménage ou de non-conformité de cet audit à la réalité observée lors de la visite sur site, la réalisation d'un nouvel audit sera nécessaire pour être conforme au projet de travaux à réaliser. La réalisation de ce nouvel audit sera facturée.

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT LANDES

ANNEXE N°5 : MODELE OUVERTURE COMPTE CLÉA CONCERTO RENOV

CONCERTO RENOV

A titre informatif, voici le mail-type que vous allez recevoir lors de l'inscription, par votre conseiller SOLIHA, sur la plateforme CLÉA CONCERTO RENOV :

CLÉA

Je suis mon projet de rénovation avec la plateforme CLÉA CONCERTO RENOV !

CONCERTO RENOV

Bonjour,

Dans le cadre de votre projet de rénovation, SOLIHA Landes, partenaire du projet CONCERTO RENOV, vous propose un accès gratuit à la plateforme CLÉA CONCERTO RENOV.
Cette plateforme « facilitatrice » est soutenue par la Commission européenne dans le cadre du projet CONCERTO RENOV financé par le programme LIFE.
Elle a été conçue pour vous aider dans votre parcours de travaux.

Vous trouverez, dans votre CLÉA CONCERTO RENOV, les informations et documents nécessaire pour le suivi de votre projet de rénovation ainsi que des conseils pour maitriser vos dépenses d'énergie.
Pour accéder à votre compte, cliquez sur le lien suivant 1ère connexion et enregistrez votre mot de passe personnel et confidentiel.
Pour vous connecter les fois suivantes, il vous suffira d'aller sur CLÉA CONCERTO RENOV et de saisir votre identifiant (votre adresse email) et votre mot de passe. Pour le suivi de votre projet de travaux, connectez-vous à votre

A partir de cet espace, vous serez accompagné par votre conseiller SOLIHA à toutes les étapes de votre projet de rénovation.
Pour tout renseignement en lien avec les fonctionnalités de votre espace CLÉA CONCERTO RENOV, cliquez ici
Nous vous souhaitons une excellente navigation dans CLÉA CONCERTO RENOV !

Cordialement,

Votre conseiller SOLIHA

Cofinancé par l'Union européenne

Annexe 2 – Rapport de visite intermédiaire CONCERTO Rénov'

CONCERTO RENOV

RAPPORT VISITE COMPLÉMENTAIRE

Numéro de dossier :

Adresse des travaux :

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT LANDES

RGE QUALIBAT

QUALICERT SGS

Cofinancé par l'Union européenne

IDENTIFICATION DU CHANTIER

Nom / Prénom :			
Adresse :			
CP :		Commune :	
Date visite :		Réalisée par :	

ANALYSE DES REALISATIONS / DU CHANTIER

- **Lot n°1**

Libellé :			
Etape de réalisation :	☐ A venir	☐ En cours	☐ Terminé
Commentaire(s) :			

- **Lot n°2**

Libellé :			
Etape de réalisation :	☐ A venir	☐ En cours	☐ Terminé
Commentaire(s) :			

- **Lot n°3**

Libellé :			
Etape de réalisation :	☐ A venir	☐ En cours	☐ Terminé
Commentaire(s) :			

Co-funded by the European Union

- **Lot n°4**

Libellé :			
Etape de réalisation :	☐ A venir	☐ En cours	☐ Terminé
Commentaire(s) :			

- **Lot n°5**

Libellé :			
Etape de réalisation :	☐ A venir	☐ En cours	☐ Terminé
Commentaire(s) :			

- **Lot n°6**

Libellé :			
Etape de réalisation :	☐ A venir	☐ En cours	☐ Terminé
Commentaire(s) :			

Commentaires généraux / Conclusion :

Co-funded by the European Union

QUESTIONS POSEES PAR LE MAITRE D'OUVRAGE

Question(s) :
Réponse(s) apportée(s) :

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Date pressentie d'achèvement des travaux :		
Aide à l'outil CIL CLEA CONCERTO RENOV' :	☐ OUI	☐ NON
Intégration Linky		
Gaz		

Co-funded by the European Union