



PLAN D'OPTIMISATION

VERSION 1



Co-funded by
the European Union



FÉDÉRATION
SOLiHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

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

SOLiHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
LANDES



Table des matières

Document d'information	3
1- Introduction	4
2- Enjeux et problématique	4
L'amélioration de l'habitat, une politique publique ancienne	4
La rénovation énergétique, un focus relativement récent	5
3- Panorama de l'écosystème existant	6
Les acteurs institutionnels	6
La continuité du service public France Rénov' et les représentants du monde associatif	7
Les professionnels du bâtiment, les énergéticiens, les délégataires CEE et les formateurs	8
Les acteurs du monde financier, le secteur des normes, de la recherche et des assurances	9
4- Fonctionnement du Service Public de la Rénovation de l'Habitat dans le cadre de la rénovation énergétique	10
Une organisation conçue pour orienter, accompagner et financer les projets de rénovation	10
Un parcours fondé sur l'accompagnement des ménages	11
Le parcours accompagné : nouveau modèle de référence pour les rénovations d'ampleur	11
Parcours type d'un ménage dans le cadre d'une rénovation aidée	12
Un parcours sécurisé mais encore complexe	13
5- CONCERTO RENO V : une réponse à l'enjeu de coordination des parcours	14
Un projet conçu pour répondre aux limites observées dans les parcours de rénovation	14
Une vision européenne : les « Integrated Home Renovation Services »	14
Un contexte national profondément transformé pendant le projet	15
Du « train de la rénovation » à la continuité du parcours	16
La création d'un environnement numérique partagé et centré sur le parcours de rénovation	16
Un parcours structuré en sept étapes	17
Une expérimentation menée dans deux territoires pilotes	17
6- Enseignements tirés de l'expérimentation CONCERTO RENO V	17
Une problématique confirmée par l'expérimentation	17
Un modèle fondé sur les ressources existantes	18
La coordination comme facteur déterminant de la réussite des projets	19
Les apports observés de la plateforme	19
Certaines limites non négligeables	19
Des perspectives ouvertes plutôt qu'un modèle figé	20
7- Conclusion	21

Document d'information

Acronyme du projet	LIFE21-CET-HOMERENO-CONCERTO RENO V
Nom du projet	CONCERTO RENO V, a holistic platform streamlining integrated home renovation services
Coordinateur du projet	Nicolas Rousseau Sonergia
Durée du projet	48 mois (début le 1 ^{er} novembre 2022)
Numéro du livrable	4.4
Niveau de diffusion	Public
N° du lot de travail	4 – Durabilité, réplication et exploitation des résultats du projet
Date de publication	26/08/2026
Bénéficiaire principal	Fédération SOLIHA
Bénéficiaire(s) contributeur(s)	SONERGIA, SOLIHA Jura Saône-et-Loire, SOLIHA Landes, CAPENERGIES
Auteur(s)	Aurélien DEJEAN
Co-auteur(s)	

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



Co-funded by
the European Union



1-Introduction

La France dispose aujourd'hui d'un écosystème particulièrement riche en matière de rénovation énergétique de l'habitat, associant dispositifs nationaux, accompagnement territorial, mécanismes d'aides financières, accompagnateurs spécialisés, entreprises du bâtiment, organismes de financement, etc. Malgré cette montée en puissance, le parcours de rénovation reste souvent perçu par les ménages comme complexe, long et difficile à appréhender. Les raisons d'abandon sont multiples pour les ménages. De plus les différents intervenants disposent chacun d'outils, de procédures et de responsabilités propres, générant parfois des ruptures dans le parcours.

C'est dans ce contexte que le programme CONCERTO RENOV a exploré les conditions d'une meilleure articulation entre les acteurs du parcours de rénovation. À travers le développement d'une plateforme numérique commune et l'expérimentation de nouveaux modes de coopération territoriale, le projet a cherché à démontrer comment les dispositifs existants pouvaient être mieux coordonnés afin de simplifier l'expérience des ménages et de faciliter le travail des professionnels.

2-Enjeux et problématique

L'amélioration de l'habitat, une politique publique ancienne

Le secteur du bâtiment représente près de la moitié de la consommation énergétique nationale et demeure l'un des principaux secteurs émetteurs de gaz à effet de serre. L'atteinte des objectifs nationaux et européens de neutralité carbone implique donc une transformation profonde du parc bâti existant. La rénovation énergétique apparaît désormais comme un maillon essentiel de la transition écologique.

Toutefois, la rénovation énergétique ne répond pas uniquement à des enjeux environnementaux. Elle constitue également un puissant levier d'amélioration de la qualité de vie des ménages. Dans un contexte marqué par la hausse du coût de l'énergie, le vieillissement du parc immobilier et l'augmentation des périodes de fortes chaleurs, la rénovation participe à la réduction de la précarité énergétique, à l'amélioration du confort thermique et à la préservation de la santé des occupants.

Ces enjeux sont particulièrement importants en France où une part significative du parc résidentiel a été construite avant l'apparition des premières réglementations thermiques. Une partie importante de ces logements reste aujourd'hui énergivore, parfois dégradée, voire exposée à des situations d'habitat indigne.

La rénovation du parc existant constitue dès lors un enjeu d'intérêt général, à la croisée des politiques climatiques, sociales, sanitaires et territoriales.

L'organisation actuelle du système français de rénovation de l'habitat est le résultat d'une construction progressive engagée depuis plusieurs décennies.

Créée en 1971 pour remplacer et élargir l'action portée initialement depuis 1950 par le Fonds national de l'amélioration de l'habitat (FNAH), l'Agence nationale de l'habitat (Anah) avait initialement pour mission d'améliorer les conditions de logement dans le parc privé existant. Son intervention concernait avant tout la résorption de l'habitat dégradé, l'amélioration du confort des logements et la lutte contre l'insalubrité.

Pendant de nombreuses années, les politiques de l'habitat ont principalement visé à répondre à des problématiques sociales :

- Maintien à domicile des personnes âgées.
- Adaptation des logements au handicap.
- Lutte contre l'habitat indigne.
- Réhabilitation des centres anciens.
- Soutien à l'amélioration du parc locatif privé.
- Accompagnement des propriétaires occupants modestes.

C'est dans ce contexte qu'ont continué à se développer les métiers historiquement portés par des acteurs spécialisés comme SOLIHA, les opérateurs d'amélioration de l'habitat ou encore les collectivités engagées dans des politiques locales d'amélioration de l'habitat.

Bien avant que la rénovation énergétique ne devienne une priorité nationale, ces acteurs intervenaient déjà sur le terrain pour accompagner les ménages, réaliser des diagnostics techniques, mobiliser des financements publics et assurer des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des propriétaires.

Avec l'émergence progressive des enjeux climatiques et énergétiques, cette expertise historique s'est progressivement enrichie de nouvelles compétences liées à la performance énergétique des bâtiments.

La rénovation énergétique, un focus relativement récent

Au cours des deux dernières décennies, la rénovation énergétique est progressivement devenue l'une des principales priorités des politiques publiques de l'habitat. Pour répondre aux objectifs climatiques nationaux et européens, mais également aux enjeux de précarité énergétique, de confort et d'adaptation du parc résidentiel, de nombreux dispositifs ont été développés par l'État et les collectivités territoriales.

Cette montée en puissance s'est traduite par la création ou le renforcement de plusieurs mécanismes d'aides financières, d'outils d'accompagnement et de services d'information destinés aux ménages. La mise en place de France Rénov', la réforme de Ma Prime Rénov' (MPR) ou encore la création du dispositif Mon Accompagnateur Rénov' (MAR) illustrent cette volonté croissante de structurer un véritable service public de la rénovation de l'habitat.

Parallèlement, les opérateurs historiques de l'amélioration de l'habitat, tels que SOLIHA et d'autres acteurs spécialisés, ont vu leurs missions évoluer. Initialement centrées sur la lutte contre l'habitat indigne, l'adaptation des logements ou l'accompagnement des publics en situation de vulnérabilité, leurs interventions intègrent désormais pleinement les enjeux de rénovation énergétique performante.

Aujourd'hui, la France dispose ainsi d'un écosystème particulièrement complet associant acteurs publics, collectivités territoriales, opérateurs d'accompagnement, financeurs et professionnels du bâtiment. Cette richesse constitue un atout important pour atteindre les objectifs de massification de la rénovation.

Cependant, cette construction progressive a également conduit à une multiplication des dispositifs, des procédures, des outils numériques et des intervenants. Si chaque composante du système répond à un besoin spécifique, leur articulation demeure parfois difficile à appréhender, tant pour les ménages que pour les professionnels. Les parcours restent souvent longs, les informations sont ressaisies à plusieurs reprises et la coordination entre acteurs constitue encore un enjeu majeur.

Dans ce contexte, le défi n'est plus uniquement de développer de nouveaux dispositifs ou de nouvelles aides, mais de rendre l'ensemble du parcours plus fluide, plus lisible et plus efficace. C'est précisément cette problématique que le programme CONCERTO RENOV a cherché à adresser, en explorant les conditions d'une meilleure coordination des acteurs et d'une simplification du parcours de rénovation énergétique.

3-Panorama de l'écosystème existant

L'écosystème du domaine de la rénovation énergétique rassemble un panel large d'acteurs différents provenant de secteur relativement éloigné.

Les acteurs institutionnels

Le ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires

Il est chargé de la mise en œuvre des politiques relatives à l'écologie, la politique environnementale, la biodiversité et l'énergie.

Il comprend notamment la Direction Générale de l'Aménagement, du Logement et de la Nature (DGALN) et la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC) très impliquées sur la thématique de la rénovation énergétique du parc privé.

Lui est également rattaché, le ministère délégué en charge du Logement.

L'Agence nationale de l'habitat (Anah)

L'Anah est un acteur clé et incontournable de la rénovation énergétique en France.

C'est un établissement public administratif qui a été créé en 1971 et qui a pour mission l'amélioration de l'habitat privé dans toute sa globalité. Elle œuvre ainsi, sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, et du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, à la mise en œuvre de la politique nationale d'amélioration du parc de logements privés existants.

Elle travaille sur différents axes principaux :

- Amplifier la rénovation énergétique.
- Accompagner la perte d'autonomie.
- Soutenir les copropriétés.
- Agir contre l'habitat indigne.
- Améliorer le parc locatif privé.
- Redynamiser les cœurs de ville et les centres anciens.
- Humaniser les structures d'hébergement.

Pour ce faire, elle dispose d'une enveloppe croissante de crédit lui permettant de financer (notamment par des aides financières) l'amélioration des conditions d'habitat des personnes se trouvant sur le territoire français.

Elle coordonne et finance notamment la mise en place des OPAH (Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat) et des PIG (Programme d'Intérêt Général) portés par les différentes Collectivités Territoriales.

Elle pilote également le service public de rénovation de l'habitat privé France Rénov' qui se matérialise, entre autres, par les Conseillers France Rénov' et depuis le 1^{er} janvier 2024 le service Mon Accompagnateur Rénov' (MAR).

Enfin, c'est elle qui gère l'aide financière Ma Prime Rénov' (MPR).

L'Agence de la transition écologique (ADEME)

L'ADEME est également un établissement public, à caractère industriel et commercial (EPIC) également placé sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, et du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique.

Elle participe à la construction des politiques nationales et locales de transition écologique, notamment France Relance et France 2030.

Elle a notamment en gestion l'Observatoire des DPE et des Audits énergétique, ainsi que l'Observatoire Nationale de la Précarité Énergétique (ONPE).

La Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages (DHUP)

Direction au sein de la DGALN, la DHUP a pour mission de répondre aux besoins en logement et en hébergement des citoyens français, notamment en programmant la production de logements. Elle vise également à améliorer la gestion de l'offre de logements existante pour répondre aux besoins des moins fortunés. Elle contribue également à améliorer la qualité, l'accessibilité et la performance énergétique du parc bâti dans le cadre du Code de la Construction et de l'Habitat.

Elle gère notamment le cadre législatif entourant les études énergétiques, les critères de performances requis.

La Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC)

La DGEC a pour mission l'élaboration et la mise en œuvre de la politique énergétique, incluant la gestion des matières premières énergétiques, ainsi que la lutte contre le réchauffement climatique et la pollution atmosphérique.

Elle est également chargée de la mise en application de la SNBC (Stratégie Nationale Bas Carbone).

Elle porte notamment le Pôle National des Certificats d'Economies d'Energies (PNCEE) et le Bureau en charge des économies d'énergie et de la chaleur renouvelable.

Le ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique

Il met en œuvre la politique du Gouvernement en matière économique, financière, budgétaire ou encore fiscale. Il comprend notamment le ministre délégué en charge de l'Industrie et de l'Energie ainsi que la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

Régions de France

Association qui représente les Régions métropolitaines et d'Outre-mer et les collectivités territoriales assimilées auprès des pouvoirs publics. Elle construit, diffuse et enrichit le projet politique régional en défendant les bénéfices de la décentralisation.

Association des Maires de France et des présidents d'intercommunalité (AMF)

Elle assure une veille législative et propose de nombreux supports d'information sur l'actualité des collectivités locales tout en assurant une mission de conseil, d'information et de représentation des élus du bloc communal et intercommunal.

Nous pourrions également citer le Plan Bâtiment Durable, le SPGPE (Secrétariat Général à la Programmation Ecologique), les élus impliqués sur ces questions de rénovation énergétique, les chambres consultatives telles que le Conseil National de l'Habitat (CNH), le Conseil Supérieur de la Construction et de l'Efficacité Energétique (CSCEE), ou encore la coordination interministérielle au plan de la rénovation énergétique des bâtiments liant DGEC et DGALN, ainsi que le Commissariat Général au Développement Durable (CGDD) et son Observatoire National de la Rénovation Energétique (ONRE).

La continuité du service public France Rénov' et les représentants du monde associatif**L'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ANIL)**

Association de loi 1901, l'ANIL a pour mission de conseiller gratuitement les particuliers sur les questions juridiques, financières, fiscales et législatives ayant trait à l'habitat.

Elle s'appuie, pour ce faire, sur un réseau d'agences départementales d'information sur le logement (ADIL).

La Fédération Nationale des Conseils d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement (FNCAUE)

Elle regroupe les CAUE, représentés par leur président. Elle a pour rôle d'animer le réseau et de porter leur voix dans les débats préparatoires à l'élaboration des textes de lois.

Les Espace Conseil France Rénov'

Créé en 2022 à la suite de la loi Climat et Résilience, mais auparavant réseau FAIRE et encore avant réseau des Conseillers Info Energie. Ce réseau a pour but d'être le point d'entrée unique pour tous les travaux de rénovation de l'habitat privé : initialement consacré aux travaux de rénovation énergétique, il est désormais dédié à tous les travaux d'amélioration de l'habitat. Il permet d'obtenir des réponses neutres, gratuites et sur mesure pour construire un projet de travaux adapté à ses besoins et à ses moyens.

Ces espaces sont financés majoritairement par les acteurs publics et hébergés par différentes structures : associations (SOLIHA, CAUE, ADIL), organismes institutionnels (Collectivités Territoriales, ALEC).

À noter qu'il existe une fédération des Agences Locales de l'Énergie et du Climat (ALEC), le réseau Flame.

Les MAR opérateurs historiques de l'Anah

L'Anah travaille étroitement avec un réseau d'opérateurs actifs sur le terrain. Ces opérateurs animent les opérations programmées, mènent diverses études pré-opérationnelles pour les collectivités et accompagnent les particuliers dans leurs projets de travaux. Pour donner suite à la création de Mon Accompagnateur Rénov' (MAR), dans la lignée des missions déjà historiquement effectuées, ces acteurs ont eu une facilité à obtenir l'agrément MAR et ont épauler l'Anah dans la création de ces nouveaux dispositifs.

Il existe plusieurs types d'opérateurs : opérateurs associatifs (SOLIHA, Réseau Eco Habitat), bureaux d'études privés (Urbanis, Citémétrie) et sociétés d'économie mixte (SEM).

Les MAR non-opérateurs historiques

Afin de massifier le nombre de rénovation énergétique de qualité, le Gouvernement français a décidé de rendre l'accompagnement par un Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) obligatoire pour l'obtention de MPR Parcours Accompagné (l'aide de l'Anah la plus intéressante en termes de montant). Elle a décidé d'ouvrir la possibilité d'agrément à des structures non-opérateurs historiques. Ce sont ainsi inscrit dans la dynamique des architectes, des bureaux d'études thermiques, des délégataires CEE. Ils se sont parfois regroupés en "syndicats" comme Rénomar ou La communauté des MAR.

Le Réseau Bâtiment Durable

Ce réseau est constitué de 21 centres de ressources et clusters régionaux et nationaux du bâtiment durable. Il est animé par l'ADEME et le Plan Bâtiment Durable et a pour mission commune d'informer, soutenir et faire dialoguer les acteurs locaux de la construction, de l'immobilier, de l'urbanisme et de l'aménagement.

Nous aurions également pu citer ici l'Institut du Développement Durable et des Relations Internationale (IDDDRI), la Fondation pour le logement des défavorisés, les Compagnons Bâtisseurs, l'association négaWatt, le Cler-Réseau pour la transition énergétique (et son Initiative Rénovons), le réseau AMORCE, ATEE, Maisons Paysannes de France, MOOC Bâtiment Durable, ainsi qu'une myriade d'associations œuvrant de près ou de loin à l'efficience de l'amélioration énergétique du parc bâti privé.

Les professionnels du bâtiment, les énergéticiens, les délégataires CEE et les formateurs

Les fédérations/syndicats professionnelles

Ils sont chargés de représenter et défendre les intérêts des artisans et des entreprises du bâtiment.

Nous pouvons par exemple citer les plus connues : la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB) et la Fédération Française du Bâtiment (FFB).

Les entreprises et artisans Reconnu Garant pour l'Environnement (RGE)

La recevabilité des aides financières nationales est assujettie à l'obtention d'un label dit RGE par l'entreprise qui réalise les travaux énergétiques.

Créé en 2011, le label RGE s'adresse aux artisans et entreprises spécialisés dans les travaux de rénovation énergétique. Il peut être délivré par différents organismes de certification (Qualibat, Qualit'ENR, Eco artisan, OPQIBI, Qualifelec, Les Pros de la performance énergétique).

Le Conseil National de l'Ordre des Architectes (CNOA)

Organisme de droit public placé sous la tutelle du ministère de la Culture, il a pour rôle de défendre et promouvoir la qualité architecturale et de représenter les architectes.

Les organismes de formation à la rénovation énergétique

En plus des formations universitaires, il existe un certain nombre d'acteurs proposant des formations plus ou moins longues permettant d'acquérir les compétences nécessaires pour rejoindre l'écosystème de la rénovation énergétique du parc bâti français.

Parmi eux nous pouvons notamment citer : les Chambres des Métiers et de l'Artisanat, Qualitel, l'ESCTP, la Solive, l'ASDER, Doremi, Arcanne, l'APEE, AFNOR, le dispositif Praxibat, les Compagnons du Tour de France, l'ASDER, Apee.

Les industriels, énergéticiens et fabricant du bâtiment

Ils occupent un rôle crucial et déterminant. Nous pouvons nommer le groupe Saint Gobain, Knauf, Leroy Merlin, GRDF, EDF, Homatherm, Steico, Isonat, Pavatex, Parexlanko, Sto, Saunier Duval, Soprema, Atlantic, De Dietrich, Daikin, Mitsubishi, Delta, Sika, Würth, Illbruck, Isover, Batiproduits, Igloo.

Le Groupement des Professionnels des CEE (GPCEE)

Association regroupant un certain nombre de délégataires CEE ayant pour objectif de promouvoir et défendre les intérêts liés à ce dispositif.

Les professionnels de l'immobilier

Les diagnostiqueurs immobiliers, les agences immobilières et les fédérations immobilières (FNAIM, FIDI, UNIS, SIDIANE) sont des acteurs dont le travail est central, notamment via la production des DPE et audits énergétiques réglementaires.

Les bailleurs sociaux et fédérations de bailleurs sociaux sont également des acteurs très importants de la rénovation énergétique, mais ils ne sont pas mis en avant ici, car étant lié au parc immobilier public.

Les acteurs du monde financier, le secteur des normes, de la recherche et des assurances

Le réseau PROCIVIS

Acteur historique réalisant des actions d'intérêt général pour l'accession sociale à la propriété et la rénovation de l'habitat, le réseau PROCIVIS permet notamment un accès facilité à des prêts à taux zéro pour un public aux ressources financières faibles.

La Banque des Territoires (Caisse des Dépôts)

Autre acteur historique financier au service de l'intérêt général, elle propose des solutions de financement en prêt et en investissement pour accompagner ses clients dont font notamment partie les collectivités locales, les entreprises publiques locales (EPL), les acteurs du logement social.

Les Sociétés de Tiers-Financement (STF)

Portés par des collectivités locales (Conseils Régionaux et Métropoles), elles proposent un accompagnement technico-économique à des propriétaires individuels et des copropriétés grâce à une prestation de financement du projet de rénovation, soit en les finançant directement (par exception au monopole bancaire dont elles peuvent bénéficier), soit indirectement grâce à un statut d'intermédiaire en opérations de banque (courtage). Elles basent leurs propositions sur une adéquation entre le reste à vivre et les économies d'énergie projetées puis réalisées.

Les autres banques

La plupart des banques privées sont plus ou moins partie-prenantes de la dynamique de rénovation énergétique. Certaines développent des solutions et/ou produits bancaires spécifiques permettant d'améliorer, tels que la Banque Postale, le Crédit Mutuel, la Nef, le Crédit Coopératif mais aussi la Caisse d'Epargne, Domofinance ou Le Crédit Agricole.

Il existe également des organismes financiers proposant des offres de micro-crédit, tels que Cesus ou Crea-Sol.

Le Centre Scientifique Technique du Bâtiment (CSTB)

EPIC qui mobilise son expertise en appui aux politiques publiques et en soutien aux acteurs et usagers du bâtiment et de l'environnement urbain.

Il a notamment comme rôle d'instruire les demandes d'Avis Technique (ATec), d'accompagner l'innovation technique (recherches sur divers thématiques liées au développement durable et l'habitat), de délivrer les marques NF et ACERMI en tant qu'organisme certificateur agréé, de réaliser des essais techniques et de former.

L'Agence Qualité Construction (AQC)

Association loi de 1901, l'AQC réalise des missions d'intérêt général. Elle pilote notamment un Observatoire permettant d'identifier les pathologies et sinistres récurrents observés dans le domaine de la construction ; elle rédige des documents permettant d'éviter de les générer, et, elle porte des grands programmes tels que RAGE (Règles de l'Art Grenelle Environnement), FEEBAT (Formation des professionnels aux économies d'énergie dans le bâtiment), PROFEEL (Programme de la filière pour l'innovation en faveur des économies d'énergies dans le bâtiment et le logement) ou encore OMBREE (Programme inter Outre-mer pour des bâtiments résilients et économes en énergie).

Peuvent également être cités ici le Centre d'étude et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema), Effinergie, Nobatek, le CREBA.

4-Fonctionnement du Service Public de la Rénovation de l'Habitat dans le cadre de la rénovation énergétique

Une organisation conçue pour orienter, accompagner et financer les projets de rénovation

Le Service Public de la Rénovation de l'Habitat (SPRH) constitue aujourd'hui le cadre de référence de la politique française d'accompagnement des ménages dans leurs projets d'amélioration de l'habitat. Il s'appuie sur un ensemble de dispositifs nationaux et territoriaux visant à faciliter l'accès à l'information, à sécuriser les parcours de travaux et à mobiliser les aides financières disponibles.

La création de la marque France Rénov' en 2022 avait pour objectif de créer un point d'entrée unique capable de simplifier l'accès à un écosystème devenu progressivement complexe au fil des réformes successives. Le service public repose désormais sur un principe d'accompagnement gradué, permettant d'adapter l'intensité du soutien apporté aux ménages selon la nature et l'ambition de leur projet.

Dans ce modèle, lors de projets d'ampleur importante, l'utilisateur doit pouvoir bénéficier d'un accompagnement tout au long de son parcours, depuis les premières interrogations relatives à son logement jusqu'à la réalisation effective des travaux et au versement des aides financières. Le rôle du SPRH est ainsi de réduire les obstacles techniques, administratifs et financiers susceptibles de freiner le passage à l'acte.

L'ambition poursuivie est particulièrement forte, notamment sur l'amélioration énergétique qui nous intéresse ici. Au-delà de la simple réalisation de travaux ponctuels, les pouvoirs publics encouragent particulièrement les rénovations globales et performantes, permettant une amélioration significative de la performance énergétique des logements.

Un parcours fondé sur l'accompagnement des ménages

Le fonctionnement du SPRH repose sur une logique de progression au sein d'un parcours structuré.

Le ménage entre généralement dans le dispositif à la suite d'une problématique concrète : inconfort, factures énergétiques élevées, projet de rénovation globale, acquisition d'un logement ancien ou encore anticipation des évolutions réglementaires.

Une première phase d'information permet alors de clarifier la situation du ménage et de l'orienter vers les solutions les plus adaptées. Les caractéristiques du logement, les revenus du foyer, les objectifs poursuivis et le niveau d'ambition du projet sont analysés afin de déterminer les accompagnements et les financements pouvant être mobilisés.

Lorsque le projet nécessite un accompagnement approfondi, notamment dans le cadre d'une rénovation d'ampleur, le ménage est orienté vers un dispositif renforcé intégrant des prestations techniques, administratives et financières : Ma Prime Rénov' Parcours Accompagné (MPR PA), nécessitant l'accompagnement d'un assistant à maîtrise d'ouvrage nommé Mon Accompagnateur Rénov' (MAR).

Le fonctionnement du système repose ainsi sur une articulation entre plusieurs séquences successives :

- Information et orientation.
- Diagnostic du logement.
- Construction du projet de travaux.
- Montage financier.
- Réalisation des travaux.
- Contrôle et justification.
- Versement des aides.

Si cette organisation permet théoriquement de sécuriser les projets, elle implique également l'intervention de nombreux acteurs et la circulation d'un volume important d'informations et de documents administratifs.

Le parcours accompagné : nouveau modèle de référence pour les rénovations d'ampleur

Depuis les réformes récentes de MPR, les rénovations les plus ambitieuses s'inscrivent dans le cadre du « Parcours accompagné ».

Ce parcours vise à encourager la réalisation de rénovations énergétiques globales permettant

des gains significatifs de performance énergétique. Contrairement aux approches fondées sur des travaux isolés, il repose sur une vision d'ensemble du logement et sur une stratégie cohérente de rénovation.

L'accès à ce dispositif est conditionné à l'intervention obligatoire d'un Mon Accompagnateur Rénov' (MAR), tiers de confiance chargé d'assister le ménage tout au long du projet.

Les différents retours d'expérience cumulés au cours des dernières années ont, en effet, mis en évidence que les difficultés rencontrées par les ménages ne relèvent pas uniquement de questions de financement ou de choix techniques. La capacité à comprendre le parcours, à identifier les interlocuteurs compétents, à coordonner les différentes étapes administratives et à maintenir le projet dans la durée constitue également un facteur déterminant du passage à l'acte.

La création des MAR répond à ce constat. En s'appuyant sur un accompagnement individualisé et pluridisciplinaire, le dispositif cherche à sécuriser les projets de rénovation d'ampleur et à apporter davantage de continuité entre les différentes étapes du parcours. Le MAR devient ainsi un acteur central de la relation avec le ménage, chargé d'assurer la cohérence du projet depuis les premières réflexions jusqu'à la clôture des travaux et des demandes d'aides.

Parcours type d'un ménage dans le cadre d'une rénovation aidée

Un projet financé dans le cadre du Parcours accompagné suit généralement une séquence standardisée.

Le ménage débute par une phase de réflexion durant laquelle il cherche à comprendre les possibilités de rénovation et les aides existantes. France Rénov' lui permet ici d'être accompagné via les Espaces Conseils France Rénov' (ECFR). Après une première orientation, il est mis en relation avec un Mon Accompagnateur Rénov'.

Une mission d'accompagnement est alors contractualisée.

Le MAR réalise une analyse approfondie de la situation du logement et du ménage. Cette étape comprend généralement une visite sur site, la collecte des informations administratives nécessaires ainsi qu'un premier diagnostic des caractéristiques du bâtiment.

Un audit énergétique est ensuite réalisé. Cet audit constitue une pièce centrale du dispositif. Il permet d'évaluer l'état initial du logement, d'identifier les principaux postes de déperditions énergétiques et de construire plusieurs scénarios d'amélioration.

Sur la base de cet audit, le ménage est accompagné dans le choix d'un programme de travaux adapté à ses objectifs, à ses contraintes techniques et à sa capacité financière.

Des entreprises sont alors sollicitées afin d'établir des devis. Les propositions sont analysées, comparées et consolidées. Le plan de financement est élaboré en intégrant les différentes aides mobilisables ainsi que le reste à charge du ménage.

Une fois le projet stabilisé, le dossier de demande d'aide est constitué. Cette étape nécessite la collecte d'un nombre important de justificatifs techniques, administratifs et financiers. Le rôle du MAR est alors essentiel pour assurer la conformité du dossier et limiter les risques de rejet ou de demande de compléments.

Après validation du financement par l'Anah (et les éventuels autres financeurs), les travaux peuvent être engagés.

Pendant toute la durée du chantier, le ménage peut continuer à bénéficier d'un accompagnement destiné à sécuriser le bon déroulement du projet et à répondre aux éventuelles difficultés rencontrées.

À l'issue des travaux, les factures, attestations et justificatifs sont transmis aux organismes financeurs concernés afin de déclencher le paiement des aides.

Le parcours se termine par la clôture administrative du dossier et par l'évaluation des résultats obtenus, notamment en matière de performance énergétique.

Un parcours sécurisé mais encore complexe

L'organisation actuelle du SPRH permet aujourd'hui d'offrir un niveau d'accompagnement sans précédent dans l'histoire des politiques françaises de rénovation énergétique.

La structuration progressive du service public, le développement de dispositifs d'aides ambitieux et la création du dispositif Mon Accompagnateur Rénov' ont considérablement renforcé la sécurisation des projets. Les ménages disposent désormais d'un cadre d'accompagnement complet, mobilisant des compétences techniques, administratives et financières tout au long du parcours.

Toutefois, cette montée en qualité s'est accompagnée d'une complexification progressive des processus. Pour un ménage, un projet de rénovation d'ampleur peut s'étendre sur plusieurs mois, voire plus d'une année, entre les premières réflexions et le versement définitif des aides. Chaque étape du parcours répond à une nécessité propre, mais leur enchaînement mobilise un nombre important d'acteurs, de documents, de vérifications et d'outils numériques.

Du point de vue opérationnel, les acteurs de terrain constatent régulièrement que l'un des principaux défis ne réside plus dans l'absence de solutions mais dans leur articulation. Les ménages doivent comprendre une organisation institutionnelle complexe, coordonner plusieurs intervenants, rassembler de nombreux justificatifs et naviguer entre différents espaces numériques. Les professionnels, quant à eux, consacrent une part importante de leur temps à la collecte d'informations, au suivi administratif des dossiers et aux échanges de données entre structures.

Cette situation génère plusieurs conséquences :

- Des délais parfois importants entre l'émergence du projet et son aboutissement.
- Des ressaisies répétées d'informations déjà disponibles ailleurs dans le parcours.
- Des difficultés de suivi partagé entre les différents intervenants.
- Des risques d'incompréhension ou de décrochage pour certains ménages.
- Une charge administrative significative pour les structures d'accompagnement.

Le constat dressé dans le cadre du programme CONCERTO RENOV n'est donc pas celui d'un système défaillant. Au contraire, la France dispose aujourd'hui d'un écosystème particulièrement riche et mature. En revanche, la multiplication des dispositifs et des interactions a progressivement fait émerger un besoin nouveau : celui d'une meilleure continuité du parcours et d'une coordination renforcée entre les acteurs.

L'enjeu n'est plus uniquement de créer de aides plus efficaces ou de nouveaux services, mais de faciliter la circulation de l'information, d'améliorer la lisibilité du parcours, de limiter les ruptures entre les différentes étapes et de permettre à chaque intervenant de travailler à partir d'une information partagée et actualisée.

C'est précisément pour répondre à cette problématique que le programme CONCERTO RENOV a été imaginé et expérimenté.

5-CONCERTO RENOV : une réponse à l'enjeu de coordination des parcours

Un projet conçu pour répondre aux limites observées dans les parcours de rénovation

Lorsque le programme CONCERTO RENOV est lancé en novembre 2022, la rénovation énergétique constitue déjà une priorité majeure des politiques publiques françaises et européennes. Pourtant, malgré la montée en puissance des aides financières et des dispositifs d'accompagnement, les rénovations globales performantes demeurent encore insuffisamment nombreuses au regard des objectifs de transition énergétique.

Les analyses conduites au niveau européen mettent alors en évidence un constat partagé dans de nombreux pays : les difficultés rencontrées par les ménages ne relèvent pas uniquement de questions financières ou techniques. Elles sont également liées à la complexité des parcours, à la multiplicité des interlocuteurs et aux difficultés de coordination entre les différents acteurs intervenant au cours d'un projet.

C'est dans ce contexte que le programme LIFE CONCERTO RENOV a été conçu. Son ambition initiale était de tester un modèle de service intégré de rénovation énergétique capable de simplifier l'expérience des ménages tout en facilitant la coopération entre les différents acteurs de l'écosystème.

Plutôt que de se concentrer uniquement sur les travaux ou sur les aides financières, le projet a choisi de s'intéresser au parcours dans son ensemble, depuis l'émergence du projet jusqu'au suivi du logement après travaux.

Une vision européenne : les « Integrated Home Renovation Services »

CONCERTO RENOV s'inscrit dans la continuité des réflexions européennes autour des « Integrated Home Renovation Services » (IHRS), également appelés services intégrés de rénovation de l'habitat.

Ces modèles reposent sur l'idée qu'une rénovation performante nécessite davantage qu'un financement ou qu'un conseil ponctuel. Ils visent à proposer aux ménages un accompagnement global intégrant l'ensemble des dimensions du projet :

- Information et sensibilisation.
- Diagnostic du logement.
- Définition du programme de travaux.
- Montage financier.
- Mobilisation des entreprises.
- Suivi de chantier.
- Évaluation des résultats obtenus.

L'objectif est de réduire les ruptures de parcours et de proposer un accompagnement cohérent et continu tout au long du projet.

CONCERTO RENOV a ainsi cherché à adapter ces principes au contexte français en s'appuyant sur les acteurs déjà présents sur les territoires.

Un contexte national profondément transformé pendant le projet

L'une des particularités de CONCERTO RENO V est d'avoir été mis en œuvre dans une période de transformation majeure des politiques publiques françaises de rénovation énergétique.

Lors de la conception du projet, l'accompagnement des ménages dans leurs projets de travaux n'était pas une pratique nouvelle. Depuis plusieurs décennies, des opérateurs spécialisés tels que SOLIHA, ainsi que d'autres acteurs de l'amélioration de l'habitat, assuraient déjà des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage, d'accompagnement technique, administratif et financier des propriétaires. Ces interventions étaient principalement déployées dans le cadre des dispositifs portés par l'Anah et les collectivités territoriales, principalement au bénéfice des ménages modestes ou très modestes, ainsi que des publics confrontés à des situations d'habitat dégradé, d'insalubrité, de perte d'autonomie ou de précarité énergétique.

Toutefois, ces pratiques reposaient sur des organisations territoriales parfois hétérogènes et sur des modalités d'intervention variables selon les territoires et les dispositifs mobilisés. Dans le même temps, l'accélération des objectifs de rénovation énergétique conduisait progressivement les pouvoirs publics à renforcer et à élargir la place de l'accompagnement au sein des parcours de rénovation.

Au cours du programme, plusieurs évolutions importantes sont ainsi venues transformer le paysage français :

- La montée en puissance de France Rénov'.
- Les réformes successives de Ma Prime Rénov'.
- La création du Parcours Accompagné.
- La généralisation progressive du dispositif Mon Accompagnateur Rénov'.

Ces évolutions ont impacté le programme mais n'ont pas remis en cause les constats qui avaient conduit à la création de CONCERTO RENO V. Elles sont venues, au contraire, confirmer l'importance de l'accompagnement dans la réussite des projets de rénovation énergétique tout en structurant davantage, à l'échelle nationale, des fonctions déjà exercées depuis de nombreuses années par les opérateurs historiques de l'amélioration de l'habitat. Elles ont également contribué à élargir ces logiques d'accompagnement à un public plus large et à des projets de rénovation énergétique de plus en plus ambitieux.

Pour le programme, l'enjeu a donc consisté à adapter en continu ses travaux à un cadre réglementaire en forte évolution, sans remettre en cause ses objectifs initiaux. Les développements réalisés dans le cadre de CONCERTO RENO V ont ainsi progressivement intégré les nouvelles exigences liées à France Rénov', à Ma Prime Rénov' et au dispositif Mon Accompagnateur Rénov', tout en conservant leur finalité première : améliorer la continuité du parcours de rénovation, faciliter la circulation de l'information entre les acteurs et renforcer la coordination autour du ménage.

Les évolutions intervenues au cours du programme ont finalement confirmé la pertinence de la problématique initiale. Si les organisations, les dispositifs et les acteurs ont évolué, les enjeux liés à la continuité des parcours, à la circulation de l'information et à la coordination des interventions demeurent centraux. Le programme CONCERTO RENO V s'inscrit ainsi dans une démarche complémentaire aux politiques publiques existantes, en cherchant à améliorer les conditions de mise en œuvre concrète des parcours de rénovation énergétique.

Du « train de la rénovation » à la continuité du parcours

Les échanges menés avec les partenaires du projet, les opérateurs de terrain et les ménages ont confirmé l'existence d'une problématique récurrente souvent décrite sous l'image du « train de la rénovation ».

Le parcours d'un ménage peut en effet être représenté comme une succession de wagons correspondant aux différentes étapes du projet.

Chaque wagon répond à un besoin spécifique et mobilise des acteurs compétents.

Toutefois, les difficultés apparaissent fréquemment dans les transitions entre ces différentes étapes. Les informations sont ressaisies plusieurs fois. Les documents circulent difficilement. Les responsabilités changent au fil de l'avancement du projet. Les ménages perdent parfois de la visibilité sur leur situation et les professionnels consacrent une part importante de leur temps à des tâches de coordination.

CONCERTO RENO V a donc choisi de concentrer son action sur ces interfaces, en cherchant à fluidifier les transitions et à renforcer la continuité globale du parcours.

La création d'un environnement numérique partagé et centré sur le parcours de rénovation

Pour répondre à cet objectif, le consortium a fait le choix de développer un environnement numérique commun permettant de centraliser les informations relatives au projet.

Plutôt que de concevoir un nouvel outil totalement indépendant, il a été décidé de s'appuyer sur une solution existante : le Carnet d'Information du Logement (CIL) CLÉA développé par QUALITEL Solutions.

Ce choix répondait à plusieurs objectifs :

- Capitaliser sur un outil déjà opérationnel.
- Intégrer la logique du Carnet d'Information du Logement introduite par la loi Climat et Résilience.
- Disposer d'une architecture pérenne et évolutive.
- Faciliter le suivi du logement au-delà de la seule période des travaux.

À partir de cette base, plusieurs développements spécifiques ont été réalisés afin de créer la plateforme CONCERTO RENO V.

Cette plateforme ainsi développée dans le cadre du projet ne vise pas à remplacer les outils métiers existants ou les plateformes institutionnelles.

Son rôle est avant tout de créer un espace partagé de coordination permettant aux différents intervenants de travailler autour d'une information commune.

Elle a été conçue pour répondre à plusieurs objectifs :

- Faciliter le suivi des projets.
- Simplifier les échanges de documents.
- Donner davantage de visibilité aux ménages.
- Améliorer la coordination entre accompagnateurs, entreprises et partenaires.
- Conserver une mémoire du logement après les travaux.

La philosophie générale du projet peut être résumée autour de trois principes.

1. Outiller :

Mettre à disposition des acteurs des outils simples permettant de suivre et partager l'information utile au projet.

2. Simplifier :

Réduire les démarches inutiles, les doubles saisies et les pertes d'information.

3. Coordonner :

Faciliter les échanges entre toutes les parties prenantes du parcours de rénovation.

Un parcours structuré en sept étapes

Afin d'offrir un langage commun aux différents intervenants, le programme a également défini un parcours standardisé organisé autour de sept grandes étapes, largement inspiré de l'expérience de SOLIHA et du cadre légal d'accompagnement des ménages dans le cadre de rénovations énergétiques soutenues par les aides de l'Anah :

- Auto-prédiagnostic du logement.
- Visite et analyse de la situation.
- Définition du projet de travaux.
- Construction du plan de financement.
- Réalisation et suivi des travaux.
- Clôture du projet et bilan.
- Suivi du logement.

Cette formalisation permet d'améliorer la lisibilité du parcours pour les ménages tout en donnant à chaque acteur une vision claire de son rôle et de son intervention.

Une expérimentation menée dans deux territoires pilotes

Le modèle développé a été expérimenté dans les Landes et dans le Jura avec l'appui des associations SOLIHA locales.

L'objectif n'était pas uniquement de tester les fonctionnalités d'une plateforme numérique mais d'évaluer la capacité du modèle à s'intégrer dans les pratiques professionnelles existantes et à améliorer concrètement la coordination des projets.

Les expérimentations ont notamment permis de tester :

- L'utilisation de la plateforme par les accompagnateurs.
- La prise en main et l'implication des ménages.
- Le partage documentaire.
- Le suivi des étapes du parcours.
- L'intégration dans les organisations locales existantes.
- La mobilisation des entreprises.

Les résultats obtenus ont permis d'identifier à la fois les bénéfices apportés par l'approche développée et les limites qui devront être prises en compte dans une éventuelle phase de déploiement plus large.

6-Enseignements tirés de l'expérimentation CONCERTO RENOV

Une problématique confirmée par l'expérimentation

L'un des premiers enseignements du programme CONCERTO RENOV est la confirmation du diagnostic ayant conduit à sa création.

Au cours des quatre années du projet, le contexte institutionnel français a profondément évolué. De nouveaux dispositifs ont été créés, les modalités de financement ont été modifiées à plusieurs reprises et l'accompagnement des ménages a été progressivement renforcé.

Pourtant, malgré ces transformations, les difficultés observées au lancement du programme demeurent largement présentes.

La pertinence de l'accompagnement des ménages dans leurs projets de rénovation énergétique ne constituait pas un objet d'étude de CONCERTO RENOV. Cette nécessité fait aujourd'hui l'objet d'un consensus largement partagé par la grande majorité des acteurs du secteur. Elle s'appuie sur plusieurs décennies d'expérience acquises par les opérateurs historiques de l'amélioration de l'habitat, sur les retours d'expérience des collectivités territoriales, ainsi que sur les nombreuses évaluations ayant progressivement conduit à la structuration du Service Public de la Rénovation de l'Habitat puis à la création du dispositif Mon Accompagnateur Rénov'.

L'expérience de terrain accumulée par des réseaux tels que SOLIHA, intervenant depuis plusieurs décennies dans les domaines de la réhabilitation du parc privé, de la lutte contre l'habitat indigne, de l'adaptation des logements et de la rénovation énergétique, démontre qu'un accompagnement humain, technique, administratif et financier constitue un facteur déterminant de réussite des projets. Les difficultés rencontrées par les ménages ne relèvent en effet que rarement des seules questions techniques. Elles concernent tout autant la compréhension des dispositifs, l'identification des bons interlocuteurs, le montage des dossiers, la mobilisation des financements, la gestion du chantier ou encore la capacité à maintenir le projet dans la durée.

Le constat posé par CONCERTO RENOV porte donc sur une autre dimension : celle de l'organisation des parcours.

Malgré la montée en puissance des dispositifs d'accompagnement, les parcours de rénovation restent caractérisés par une multiplicité d'intervenants, de procédures, d'outils numériques et de sources de financement. Les ménages doivent toujours réunir un volume important d'informations, comprendre des mécanismes parfois complexes et interagir avec plusieurs acteurs intervenant à différentes étapes de leur projet.

Du côté des professionnels, la réussite d'une opération repose encore largement sur leur capacité à assurer des fonctions de coordination, de relance, de collecte documentaire, de transmission d'informations et d'articulation entre les différentes parties prenantes. Une part importante de l'activité d'accompagnement demeure ainsi consacrée à des tâches de gestion de parcours plutôt qu'à l'expertise technique ou au conseil apporté aux ménages.

Les expérimentations menées dans les Landes et dans le Jura ont ainsi confirmé que l'enjeu n'est plus uniquement d'avoir des dispositifs performants ou d'opérateurs compétents. Il réside également dans la capacité de l'écosystème à fonctionner de manière fluide, coordonnée et lisible. Autrement dit, la question n'est plus seulement celle de l'accompagnement des ménages, mais celle de l'efficacité collective du parcours de rénovation dans lequel cet accompagnement s'inscrit.

Un modèle fondé sur les ressources existantes

Un autre constat avancé par le programme est que l'amélioration des parcours de rénovation ne nécessite pas nécessairement la création de nouveaux acteurs, de nouvelles structures ou de nouveaux dispositifs d'aide.

Le modèle expérimenté repose largement sur l'écosystème mis en place et piloté par les services de l'Etat dans le Service Public de la Rénovation de l'Habitat :

- L'Anah et les services déconcentrés.
- Les Espaces Conseil France Rénov'.
- Les collectivités territoriales.
- Les opérateurs d'accompagnement et autres Mon Accompagnateurs Rénov'.
- Les entreprises du bâtiment.
- Les organismes financeurs.
- Les autres acteurs de la filière énergétique.

Cette approche constitue un point important. CONCERTO RENOV ne se positionne pas comme un dispositif concurrent ou substitutif aux organisations existantes. Le projet a au contraire cherché à s'appuyer sur les compétences déjà présentes dans les territoires et à renforcer les interactions entre les différents intervenants.

La valeur ajoutée du modèle réside donc principalement dans les mécanismes de coordination mis en œuvre, dans le partage de l'information et dans la capacité à offrir une vision commune de l'avancement du projet.

La coordination comme facteur déterminant de la réussite des projets

L'expérience acquise au cours du programme montre que les projets de rénovation énergétique les plus ambitieux sont rarement limités par une seule difficulté technique ou financière. Ils reposent au contraire sur une succession de décisions, de validations et d'échanges qui impliquent de nombreux intervenants : ménages, accompagnateurs, thermiciens, entreprises, artisans, collectivités, organismes financeurs et établissements bancaires.

Dans ce contexte, la circulation de l'information devient un enjeu aussi important que l'expertise technique elle-même.

Le travail réalisé dans le cadre de CONCERTO RENOV a confirmé que de nombreuses difficultés apparaissent moins au sein d'une étape donnée qu'à l'interface entre deux étapes du parcours. Les ruptures d'information, les changements d'interlocuteurs, les délais de transmission de documents ou les incompréhensions sur l'état d'avancement d'un dossier constituent autant de facteurs susceptibles de ralentir ou de fragiliser les projets.

L'apport principal du modèle expérimenté réside précisément dans sa capacité à offrir une vision plus continue du parcours et à faciliter les échanges entre les intervenants.

Les apports observés de la plateforme

Les retours recueillis auprès des équipes expérimentatrices mettent en évidence plusieurs bénéfices associés à l'utilisation de la plateforme.

La possibilité de disposer d'un espace partagé regroupant les principales informations du projet améliore la lisibilité des dossiers et facilite leur suivi dans le temps.

Les outils développés ont également permis de mieux formaliser les étapes du parcours, d'améliorer la traçabilité des échanges et de donner davantage de visibilité aux ménages sur l'avancement de leurs démarches. Ce qui génère *in fine* un gain de temps non négligeable, principalement car il permet d'éviter des échanges AMO-ménage concernant le seul avancement du projet ou la perte d'un document.

Plusieurs acteurs ont également souligné l'intérêt de pouvoir conserver, au sein d'un même environnement, des documents qui étaient jusqu'alors dispersés entre différents outils, espaces de stockage ou chaînes d'échanges par courriel.

L'utilisation du Carnet d'Information du Logement comme support présente également un intérêt particulier dans la mesure où elle permet d'inscrire les travaux réalisés dans une logique de suivi à long terme du logement et non uniquement dans le cadre administratif de la demande d'aide.

Certaines limites non négligeables

L'expérimentation a néanmoins mis en lumière quelques difficultés qui conditionnent les perspectives de déploiement du modèle.

D'une part, dans les structures participantes, les équipes utilisaient déjà des logiciels métiers, des outils de gestion interne et différentes plateformes institutionnelles nécessaires au traitement des dossiers.

Dans ce contexte, l'introduction de nouvelles fonctionnalités présente un intérêt évident en matière de coordination mais peut également générer des phénomènes de double saisie lorsque les systèmes sont différents ou ne communiquent pas entre eux.

Cette problématique est revenue de manière récurrente tout au long du programme.

Elle ne constitue pas une limite propre à CONCERTO RENO V mais plus largement un enjeu structurant pour l'ensemble de l'écosystème de la rénovation énergétique. L'efficacité future de ce type de démarche repose largement sur la capacité des différents outils à partager automatiquement l'information et à limiter les ressaisies inutiles, générant à la fois des pertes de temps et augmentant le nombre d'erreurs potentielles.

Les réflexions conduites en fin de programme ont ainsi largement porté sur les possibilités d'interconnexion entre la plateforme CONCERTO RENO V et les solutions métiers utilisées par les opérateurs d'accompagnement.

D'autre part CONCERTO RENO V a permis de mettre en évidence la place que peuvent occuper les outils numériques dans l'amélioration des parcours.

L'expérimentation a montré qu'un environnement partagé favorise une meilleure visibilité des projets, facilite l'accès aux documents et permet de structurer davantage les échanges entre intervenants.

Toutefois, les résultats observés rappellent également qu'un outil numérique ne constitue jamais une réponse autonome. Son efficacité dépend directement de son appropriation par les utilisateurs, de son intégration dans les pratiques professionnelles et de sa capacité à s'insérer dans un environnement déjà fortement équipé.

D'autant plus qu'un certain nombre de ménages accompagnés par SOLIHA sont en situation de fracture numérique ou peu familiers des outils numériques.

Autrement dit, ce ne sont pas les fonctionnalités elles-mêmes qui créent la valeur mais l'usage collectif qui en est fait.

Des perspectives ouvertes plutôt qu'un modèle figé

Les travaux réalisés dans le cadre du programme ne constituent pas un aboutissement mais plutôt une base de réflexion pour les évolutions futures des parcours de rénovation énergétique, voire d'autres parcours d'amélioration de l'habitat.

Les échanges menés avec les territoires expérimentateurs, le Mouvement SOLIHA dans son ensemble, QUALITEL Solutions ainsi que les différents partenaires du programme ont mis en évidence plusieurs pistes de poursuite.

La première concerne les travaux d'interopérabilité entre la plateforme et les outils métiers déjà utilisés par les acteurs de terrain. Les gains potentiels apparaissent importants tant en matière d'efficacité que d'acceptabilité des accompagnateurs qui éviteraient ainsi un certain nombre de doubles voire triples saisies de données.

La seconde porte sur la diffusion des enseignements du programme au sein des réseaux professionnels de l'amélioration de l'habitat. Plusieurs acteurs ont souligné l'intérêt des fonctionnalités développées ainsi que des méthodes de travail expérimentées.

Au-delà de l'outil lui-même, le projet a permis d'alimenter les réflexions relatives à la structuration des parcours de rénovation, à la coordination des acteurs et à l'amélioration du partage d'information entre les différentes parties prenantes.

Une troisième piste réside dans l'élargissement potentiel de certaines briques du modèle à d'autres thématiques de l'habitat. Les réflexions engagées au sein du Mouvement SOLIHA ont notamment fait émerger des interrogations sur la possibilité d'utiliser des approches similaires dans le cadre de l'adaptation du logement, de la lutte contre l'habitat dégradé ou de l'accompagnement des propriétaires bailleurs.

D'une part, elle permettrait de capitaliser sur des méthodes de travail, des processus de coordination et des mécanismes de suivi communs à différentes activités d'amélioration de l'habitat. D'autre part, elle tiendrait compte de la réalité des situations rencontrées sur le terrain, où les problématiques énergétiques, sociales, sanitaires et d'adaptation du logement sont souvent étroitement imbriquées. À terme, une approche plus transversale pourrait contribuer à limiter la multiplication des plateformes et des environnements de travail utilisés par les professionnels tout en renforçant l'utilité et la pertinence de la solution pour l'ensemble des acteurs.

Enfin, les échanges conduits dans le cadre du programme ont confirmé un constat largement partagé par les professionnels du secteur depuis des décennies, la nécessité de disposer d'un cadre d'action suffisamment stable et lisible pour permettre aux ménages comme aux acteurs de la rénovation de se projeter dans la durée. Les projets de rénovation s'inscrivant souvent sur plusieurs mois, la visibilité sur les dispositifs d'accompagnement et de financement demeure un enjeu important pour l'ensemble de la filière.

7-Conclusion

Le programme CONCERTO RENOV s'est inscrit dans une période de transformation profonde des politiques publiques françaises de rénovation énergétique. Durant les quatre années du projet, le déploiement de France Rénov', les évolutions successives de Ma Prime Rénov' et la création du dispositif Mon Accompagnateur Rénov' ont profondément fait évoluer le paysage de l'accompagnement des ménages.

Dans ce contexte mouvant, l'expérimentation menée dans les Landes et dans le Jura a permis de tester, en conditions réelles, des outils et des méthodes visant à renforcer la continuité des parcours de rénovation et la coopération entre les acteurs.

Au-delà des développements techniques réalisés, les travaux conduits dans le cadre du programme confirment la pertinence des enjeux ayant motivé sa création. Malgré les évolutions institutionnelles intervenues au cours du projet, les questions liées à la circulation de l'information, à la coordination des intervenants et à la continuité des parcours demeurent centrales dans la réussite des projets de rénovation énergétique.

Les expérimentations conduites ont également mis en évidence l'intérêt d'approches centrées sur le parcours du ménage, ainsi que l'importance croissante des enjeux d'interopérabilité, de partage de données et d'intégration des outils numériques dans les pratiques professionnelles.

Sans prétendre apporter une réponse unique à l'ensemble de ces enjeux, CONCERTO RENOV a permis de développer et d'expérimenter des outils, des méthodes et des modalités de coopération susceptibles d'alimenter les réflexions futures sur l'amélioration des parcours de rénovation énergétique et, plus largement, de l'accompagnement des projets d'amélioration de l'habitat.