



EVALUATION DU PLAN NORMANDIE BATIMENTS DURABLES

REGION NORMANDIE

RAPPORT FINAL

Juin 2020



EVALUATION DU PLAN NORMANDIE BATIMENTS DURABLES

ATEMA CONSEIL & BATITREND

Cette évaluation a été cofinancée par l'Union européenne.

Table des matières

1.	INTRODUCTION	1
1.1.	CONTEXTE ET OBJECTIF DU RAPPORT	1
1.2.	METHODOLOGIE DE TRAVAIL	2
1.3.	QUESTIONS EVALUATIVES	2
1.4.	QUELQUES NOTIONS DE BASE	4
2.	DIAGNOSTIC TERRITORIAL.....	7
2.1.	LES CONSOMMATIONS D'ENERGIE ET EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE EN NORMANDIE.....	7
2.2.	LES OBJECTIFS REGIONAUX CONCERNANT LA RENOVATION ENERGETIQUE DES BATIMENTS.....	9
2.3.	LE FINANCEMENT DE LA RENOVATION ENERGETIQUE EN NORMANDIE.....	11
2.4.	LA DYNAMIQUE DE TRAVAUX DE RENOVATION DES BATIMENTS EN NORMANDIE.....	12
3.	CARACTERISATION DU PLAN	15
3.1.	LOGIQUE D'INTERVENTION.....	15
3.2.	LE CONTENU DU PLAN.....	19
3.3.	LES MOYENS ENGAGES	22
4.	RESULTATS CHIFFRES DU PLAN.....	26
4.1.	CONSOMMATION BUDGETAIRE	26
4.2.	RESULTATS GENERAUX	26
4.3.	RESULTATS DU CHEQUE ECO-ENERGIE	27
4.4.	RESULTATS ASSOCIES AU FINANCEMENT FEDER	31
5.	RESULTATS DES ENQUETES.....	35
5.1.	ENQUETE BENEFICIAIRES	35
5.2.	ENQUETES PROFESSIONNELS	40
6.	RETOURS DU TERRAIN.....	52
6.1.	LA VISION DES ACTEURS SUR LA DEMARCHE DE LA REGION	52
6.2.	LE POINT DE VUE DES ACTEURS SUR LE CHEQUE ECO-ENERGIE	53
6.3.	LE POINT DE VUE DES ACTEURS SUR LES DISPOSITIFS PARC SOCIAL ET COPROPRIETES PRIVEES	55
6.4.	LE POINT DE VUE DES ACTEURS SUR LA RENOVATION DU TERTIAIRE PUBLIC	57
7.	SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS	59
7.1.	REPONSE AUX QUESTIONS EVALUATIVES	59
7.2.	EVOLUTIONS DES DISPOSITIFS D'AIDE AUX TRAVAUX	63
7.3.	ENSEIGNEMENTS CLES	67
7.4.	RECOMMANDATIONS	71
	ANNEXE 1 : LISTE DES ENTRETIENS REALISES.....	78
	ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE D'ENQUETE BENEFICIAIRES.....	79
	ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE D'ENQUETE AUDITEURS	84
	ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE D'ENQUETE RENOVATEURS	87
	ANNEXE 5 : LISTE DES PARTICIPANTS A LA REUNION COLLECTIVE SUR LA PROSPECTIVE.....	93
	ANNEXE 6 : FORCES ET FAIBLESSES DES DISPOSITIFS DU PLAN	94

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte et objectif du rapport

En octobre 2016, la Région a adopté le plan « Normandie Bâtiments Durables 2016-2020 » (PNBD). Le plan prévoit 100 millions d'euros d'aides régionales et européennes sur cinq ans et vise 700 millions d'euros de travaux de rénovation énergétique sur le territoire normand.

En prévision de la révision du Plan, la Région a souhaité procéder à son évaluation. A travers cet exercice, deux objectifs complémentaires sont visés :

- Mesurer les résultats et les premiers impacts du Plan Normandie Bâtiments durables,
- Formuler des recommandations permettant de faire évoluer la politique de la Région en faveur de la rénovation énergétique du parc bâti normand et, dans cette optique, redéfinir ses dispositifs.

Au-delà, l'évaluation doit également permettre de mesurer la contribution spécifique apportée par le financement FEDER, tant aux objectifs intrinsèques en matière de transition énergétique des deux programmes opérationnels (ex-Régions haut-normande et bas-normande), qu'aux objectifs plus globaux du Plan Normandie Bâtiments Durables.

La mission évaluative s'est articulée autour de deux phases :

- Première phase : analyse des résultats, de la pertinence et de la cohérence externe et interne du Plan Normandie Bâtiments durables,
- Deuxième phase : préconisations pour l'évolution du Plan Normandie Bâtiments durables et de ses dispositifs.

Le présent document constitue le rapport final de la mission.

AVERTISSEMENT

Le PNBD 2016-2020 a été lancé le 1^{er} octobre 2016 avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2016 pour une période initiale de 5 ans (plus précisément, le temps de la mandature actuelle). L'opérabilité du FEDER s'aligne sur ces dates. Le PNBD et le FEDER ont été mis en œuvre dans le contexte particulier de la fusion des deux ex-Régions normandes, avec pour le FEDER la nécessité de conserver les engagements pris avec chacune des deux ex-régions.

L'évaluation porte sur la période 2016-2019 (4 ans) et tient compte de ce contexte particulier.

1.2. Méthodologie de travail

La mission a débuté en octobre 2019 et s'est achevée en avril 2020. Elle s'est articulée autour des étapes de travail suivantes :

1. Photographie chiffrée des enjeux liés à la rénovation énergétique en Normandie,
2. Caractérisation du PNBD et de l'écosystème normand de la rénovation énergétique,
3. Bilan évaluatif des dispositifs du Plan Normandie Bâtiments durables,
4. Synthèse et enseignements.

Au plan méthodologique, ces étapes ont reposé sur :

- Des réunions de travail avec l'équipe du service Bâtiments Durables en charge du pilotage du Plan,
- Une série d'entretiens avec les acteurs parties prenantes du dispositif,
- Des enquêtes internet à destination :
 - des bénéficiaires du chèque (audit et travaux)¹,
 - des auditeurs du dispositif chèque Eco-énergie,
 - des rénovateurs du dispositif chèque Eco-énergie.
- Une réunion collective avec les partenaires de la Région associés au PNBD.

Le lecteur est renvoyé en annexe pour les listes des entretiens et des participants à la réunion collective et pour les questionnaires d'enquêtes.

1.3. Questions évaluatives

Les questions évaluatives fournies dans le CCTP de l'étude ont été discutées et approfondies dans le cadre des différents échanges réalisés en amont de la mission.

Schématiquement, elles renvoient à quatre grandes séries de questions :

1. Le Plan est-il pertinent ?
2. Le Plan est-il cohérent ?
3. Le Plan est-il efficace ?
4. Quels sont les impacts du Plan ?

Ces questionnements sont détaillés dans le tableau ci-dessous, ainsi que les indicateurs susceptibles d'être mobilisés pour y répondre.

¹ Les enquêtes relatives aux chèques audits et aux chèques travaux ont été réalisées par le service Bâtiments durables de la Région au travers de l'outil Sphinx.

Tableau 1 - Questions évaluatives et indicateurs	
I - LE PLAN EST-IL PERTINENT ?	
I.1 - Le plan est-il pertinent eu égard aux enjeux territoriaux ?	
-	<i>Poids du secteur du bâtiment dans les consommations d'énergie et les émissions de GES sur le territoire régional</i>
-	<i>Contribution du Plan aux objectifs territoriaux de réduction des consommations d'énergie et d'émission de GES du territoire régional (= adéquation des objectifs du Plan aux enjeux territoriaux)</i>
I.2 - Le Plan est-il pertinent eu égard aux logiques d'intervention des acteurs publics et privés impliqués dans la chaîne de réalisation d'opérations de rénovation énergétique (banques, entreprises de la filière de la rénovation durable, intercommunalités...)	
-	<i>voir questions 2 relatives à la cohérence externe</i>
I.3 - Le Plan est-il pertinent eu égard aux attentes des bénéficiaires (notamment chèque éco) ?	
-	<i>Niveau de satisfaction des bénéficiaires</i>
-	<i>Existence d'un effet levier du Chèque Eco pour la réalisation de travaux BBC compatibles</i>
II - LE PLAN EST-IL COHERENT ?	
II.1 - Le Plan est-il bien articulé avec les autres dispositifs opérant sur le territoire régional et notamment ceux mis en œuvre par les EPCI ?	
-	<i>Accès des EPCI aux dispositifs du Plan</i>
-	<i>Intégration des dispositifs du plan dans l'offre des EPCI</i>
-	<i>Existence d'une valeur ajoutée des dispositifs du Plan par rapport aux dispositifs EPCI</i>
-	<i>Abondement des dispositifs Région par les EPCI</i>
-	<i>Niveau de satisfaction des EPCI</i>
II.2 - Y a-t-il une bonne articulation des dispositifs du Plan avec les autres dispositifs opérés par la Région ?	
-	<i>Existence d'une stratégie d'actions concertée</i>
-	<i>Synergie de gestion et d'animation des dispositifs</i>
II.3 - Les moyens financiers et humains mis en œuvre dans le cadre du Plan sont-ils cohérents avec les objectifs du Plan ?	
-	<i>Niveau de réalisation budgétaire</i>
-	<i>Niveau de complémentarité entre financeurs (cf. FEDER)</i>
-	<i>Adéquation des compétences et des outils de gestion</i>
III - LE PLAN EST-IL EFFICACE ?	
III.1 - La gouvernance mise en place est-elle efficace ?	
-	<i>Mobilisation des acteurs partie prenantes du Plan (représentativité)</i>
-	<i>Satisfaction de ces parties prenantes</i>
III.2 - La gestion du Plan est-elle efficace ?	
-	<i>Délais de gestion et satisfaction des bénéficiaires</i>
-	<i>Satisfaction des acteurs impliqués dans la mise en œuvre opérationnelle</i>
III.3 - Les résultats du Plan - notamment ceux du chèque éco-énergie - sont-ils conformes aux ambitions de départ ?	
-	<i>Niveau de contribution des résultats quantitatifs aux objectifs de rénovation BBC affichés dans les documents de programmation</i>
-	<i>Niveau de contribution des dispositifs du chèque Eco à la réalisation de travaux compatibles BBC</i>
-	<i>Niveau d'efficacité des différents chèques (a priori pas possible à renseigner faute d'une ventilation des enveloppes d'aide par type de chèque)</i>
III.4 - Les résultats obtenus au travers du FEDER sont-ils conformes aux objectifs affichés dans les deux programmes opérationnel (HN et BN) ?	
-	<i>Adéquation des résultats quantitatifs des dispositifs mobilisant des Fonds FEDER aux objectifs quantitatifs FEDER</i>
III.5 - Le dispositif chèque éco-énergie a-t-il permis de stimuler la rénovation énergétique sur le territoire régional ?	
-	<i>Visibilité du Plan à l'échelle régionale</i>
-	<i>Visibilité du chèque auprès des ménages du territoire</i>
-	<i>Accélération des rénovations (notamment BBC) depuis la mise en place du plan</i>
III.6 - Le Plan a-t-il permis de structurer et professionnaliser la filière de la rénovation énergétique en Normandie (notamment sur le secteur	
-	<i>Les différents acteurs nécessaires à la réalisation de travaux BBC sont mobilisés et compétents</i>
-	<i>Les réseaux mis en place par la Région dans le cadre du plan sont autonomes</i>
IV - QUELS SONT LES IMPACTS DU PLAN ?	
IV.1 - Le Plan contribue-t-il aux objectifs de réduction des GES et des consommations énergétiques inscrites au SRADDET ?	
-	<i>Volume des consommations énergétiques annuelles évitées grâce au Plan</i>
-	<i>Volume des émissions de CO2 annuelles évitées grâce au Plan</i>
IV.2 - Le Plan a-t-il eu un impact sur l'économie locale ?	
-	<i>Chiffres d'affaires injectés sur les filières professionnelles de la rénovation énergétique grâce au Plan</i>
-	<i>Nombre d'emplois maintenus et/ou créés grâce au Plan</i>
IV.3 - Le Plan a-t-il eu un impact social ?	
-	<i>Economies financières générées chez les ménages grâce aux économies d'énergie liées aux travaux</i>

1.4. Quelques notions de base

Pour faciliter la lecture de ce rapport, nous fournissons ci-après quelques éléments d'explication concernant certains concepts utilisés par la suite.

Ce que dit la Loi Energie-Climat (nous y reviendrons dans le chapitre suivant) :

La loi Energie et Climat du 8 novembre 2019 vise à répondre à l'urgence écologique et climatique. Elle inscrit cette urgence dans le code de l'énergie ainsi que l'objectif d'une neutralité carbone en 2050, en divisant les émissions de gaz à effet de serre par six au moins d'ici cette date. Cela passe par :

- ⇒ ***La sortie progressive des énergies fossiles et le développement des énergies renouvelables.*** Parmi les objectifs et les mesures de la loi figurent :
 - La réduction de 40% de la consommation d'énergies fossiles - par rapport à 2012 - d'ici 2030 (contre 30% précédemment),
 - L'arrêt de la production d'électricité à partir du charbon d'ici 2022,
 - L'obligation d'installation de panneaux solaires sur les nouveaux entrepôts et supermarchés et les ombrières de stationnement.
- ⇒ ***La lutte contre les passoires thermiques²,*** avec l'objectif de les rénover d'ici dix ans :
 - À partir de 2021, les propriétaires de logements passoires ne pourront plus augmenter librement le loyer entre deux locataires sans les avoir rénovés, avec la possibilité de demander aux locataires une participation au coût des travaux de rénovation énergétique limitée aux seuls travaux qui permettent de sortir de l'état de passoire énergétique,
 - À partir de 2022, pour la mise en vente ou la location d'une passoire thermique, les diagnostics de performance énergétique devront être complétés d'un audit énergétique pour informer l'acquéreur ou le locataire de chaque vente ou mise en location,
 - Dès 2023, les logements extrêmement consommateurs d'énergies seront qualifiés de logement indécents, contraignant les propriétaires à les rénover ou ne plus les louer,
 - D'ici 2028, les travaux dans les passoires thermiques deviendront obligatoires, avec une mention de cette obligation dans les annonces immobilières des logements concernés dès 2022. Des sanctions en cas de non-respect de l'obligation seront définies en 2023.
- ⇒ ***L'instauration de nouveaux outils de pilotage, de gouvernance et d'évaluation de la politique climatique.***

² Les passoires thermiques sont les logements dont la consommation énergétique relève des classes F et G du DPE. Ces logements sont responsables de 20% des émissions de gaz à effet de serre de la France.

⇒ **La régulation du secteur de l'électricité et du gaz par l'évolution des tarifs réglementés de vente (TRV) et la transposition des textes européens.**

BBC, ça veut dire quoi³ ?

- **BBC : Bâtiments Basse Consommation.** Cela correspond pour la construction neuve à niveau maximum de 50 kWh/m²/an et en rénovation à 80 kWh/m²/an. En rénovation, c'est le label BBC Effinergie⁴ qui fait office de référence. Il peut être octroyé par trois organismes indépendants (sur la base du référentiel BBC Effinergie) : Promotelec délivre le « Label Performance-BBC Effinergie », Cerqual certifie les logements par « Qualitel-BBC Effinergie », et « Habitat et environnement-BBC Effinergie », Cequami, pour le logement individuel, délivre la certification « NF Maison individuelle et BBC Effinergie »,
- **La notion de « BBC compatibles »** est associée à chaque lot de travaux (murs, toiture, ventilation, ...). Elle garantit que le niveau d'exigence défini pour chaque lot est en adéquation avec l'obtention du niveau BBC Effinergie une fois l'ensemble des travaux réalisés. Cela peut s'appliquer que les travaux soient faits en une ou plusieurs étapes,
- **La notion de « BBC par étapes »** est associée à la définition d'une feuille de route avec une vision globale qui vise à terme le résultat BBC Rénovation. Cette approche fait l'objet de débat et n'est pas, à notre connaissance, clairement transcrites ni au niveau technique, ni au niveau juridique. Il ne peut en effet y avoir de méthode d'intervention unique dans la mesure où les travaux réalisés dépendent des besoins techniques liés à l'obsolescence de composants du bâtiment, et des souhaits du maîtres d'ouvrage. La question a été approfondie par Effinergie dans le cadre du projet « BBC compatibles – B2C2 » lauréat de l'appel à projet recherche de l'ADEME en 2017. (cf. projet B2C2 infra),
- **Le projet « B2C2 »** : l'objectif de ce projet porté par Effinergie (et dont la Région est partenaire) est d'élaborer une méthodologie visant à apporter des réponses opérationnelles à la réalisation et l'accompagnement de rénovation BBC réalisées par étapes. Il est le fruit du constat suivant : *« un fossé important existe entre les rénovations globales BBC (peu nombreuses mais énergétiquement performantes) et les rénovations monolots (nombreuses mais avec un gain énergétique limité). L'idée de cette méthodologie commune, portée par Effinergie est d'amener à concilier les deux dispositifs en amenant les maîtres d'ouvrage à se positionner dans une démarche BBC compatible, et en réfléchissant à un projet de rénovation globale et une programmation des travaux efficace ».*
- **L'Observatoire BBC** : depuis 2009, l'Observatoire BBC, piloté par l'association Effinergie, a référencé et étudié plus de 500 opérations de rénovation basse consommation réalisée en une étape. L'Observatoire BBC s'adapte à la démarche par étapes afin d'accompagner l'ensemble des acteurs en proposant des retours d'expériences sur les projets, les organisations et les méthodes.

Glossaire

3 Ces éléments de définition sont issus de l'étude « Les bâtiments rénovés basse consommation » menée par l'Observatoire BBC (Effinergie, 2019), qui a pour objectif de présenter un retour d'expérience sur les bâtiments rénovés à basse consommation dans le cadre des labels BBC-Effinergie rénovation et Effinergie rénovation.

⁴ Cf. Glossaire infra

ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie. L'ADEME est un établissement public qui propose explications et conseils pour aider les particuliers, les entreprises et les collectivités à agir de façon plus écologique.
AMO	Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
Anah	Agence nationale de l'habitat. L'ANAH est un établissement public qui accorde des aides financières sous conditions à des propriétaires occupants, bailleurs et copropriétés en difficulté.
ARPE	Association Régionale pour la Promotion de l'Eco-construction
BBC	Bâtiment Basse Consommation
CEE	Certificat d'économie d'énergie. Le principe est d'obliger les fournisseurs d'énergie (les « obligés ») à réaliser des économies d'énergie et d'encourager les autres acteurs (les « non-obligés »). Chaque économie réalisée donne lieu à la délivrance d'un certificat. Les obligés peuvent soit réaliser eux-mêmes les mesures d'économie d'énergie, soit acheter des certificats aux non-obligés, soit payer une surtaxe à l'État.
CEP	Consommation en Energie Primaire (qui se distingue de l'énergie finale). En effet, l'énergie primaire est l'énergie « potentielle » contenue dans les ressources naturelles (comme le bois, le gaz, le pétrole, etc) avant toute transformation. L'énergie finale est l'énergie consommée et facturée à chaque bâtiment, en tenant compte des pertes lors de la production, du transport et de la transformation du combustible.
CITE	Crédit d'impôt pour la transition énergétique. Accessible aux propriétaires occupants, locataires ou occupant à titre gratuit d'un logement, le crédit d'impôt pour la transition énergétique permet de déduire de ses impôts 30 % des dépenses pour l'acquisition d'équipements et/ou de main d'œuvre pour certains travaux de rénovation énergétique, sous conditions.
DPE	Diagnostic de performance énergétique. Il renseigne sur la performance énergétique d'un logement ou d'un bâtiment, en évaluant sa consommation d'énergie et son impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre.
Effinergie	Association nationale qui développe les référentiels et élabore des labels liés à la performance énergétique du bâtiment : BBC, BEPOS, E+C-...
Performance énergétique	Quantité d'énergie consommée ou estimée dans le cadre d'une utilisation normale d'un bâtiment.
Précarité Énergétique	La loi du 12 juillet 2010 indique qu'est considérée en situation de précarité énergétique « <i>une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat.</i> »
RGE	Reconnu garant de l'environnement. Cette mention est un signe de qualité délivrée à une entreprise qui réalise des travaux de rénovation énergétique. Pour bénéficier de cette mention, l'entreprise s'engage dans une démarche de qualité et répond à certains critères. Cette mention est obligatoire pour bénéficier du CITE, de l'éco prêt à taux zéro ou des certificats d'économie d'énergie.
RT	Réglementation thermique. Elle définit une performance minimale pour les éléments remplacés ou installés dans le cadre d'une rénovation. Dans le cas d'une construction, elle impose une performance énergétique du logement. La réglementation en vigueur est la RT 2012 pour les logements neufs et la RT Existant pour les logements existants.

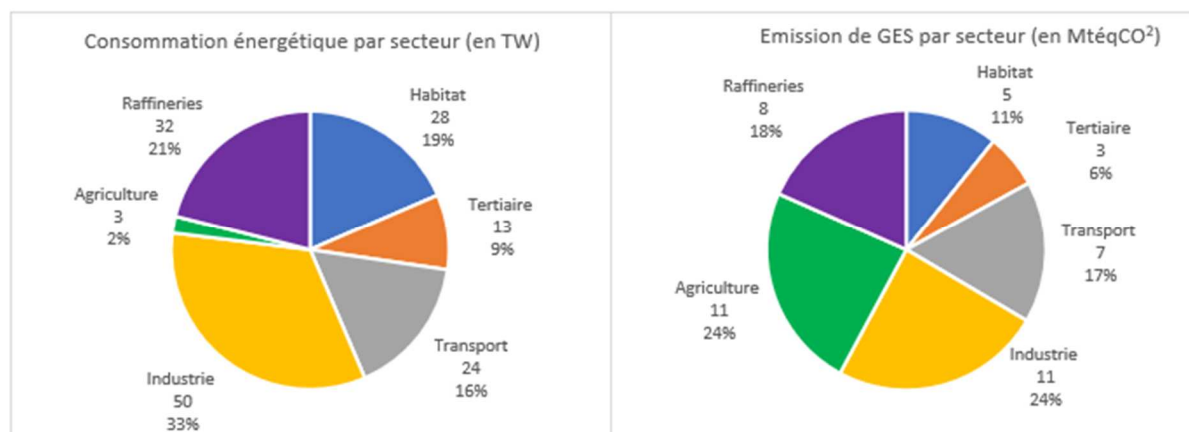
2. DIAGNOSTIC TERRITORIAL

2.1. Les consommations d'énergie et émissions de gaz à effet de serre en Normandie

Le poids des différents secteurs d'activité normands

Le rapport présenté en assemblée plénière pour l'adoption du Plan Bâtiment Durable du 3 octobre 2016 rappelle qu'au plan national, la consommation énergétique des bâtiments (résidentiels et tertiaires) a augmenté de 30% ces trente dernières années, et les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) de 15%, du fait de l'accroissement du parc et de l'augmentation des consommations d'électricité.

Le secteur du bâtiment est le secteur le plus consommateur d'énergie en France (43%), dont deux tiers pour le résidentiel et un tiers pour les bâtiments tertiaires. C'est le second secteur en termes de production de GES (23%) après les transports. En Normandie, le bâtiment représente **28% de la consommation finale d'énergie** du territoire et **18% des émissions de GES**.



Source : SRCAE 2012

Le poids du secteur industriel et des raffineries, important en Normandie et plus particulièrement concentré sur la vallée de la Seine, explique les écarts entre les échelles nationale et régionale : **le poids le secteur du bâtiment est le second consommateur d'énergie et le troisième producteur de gaz à effets de serre en Normandie.**

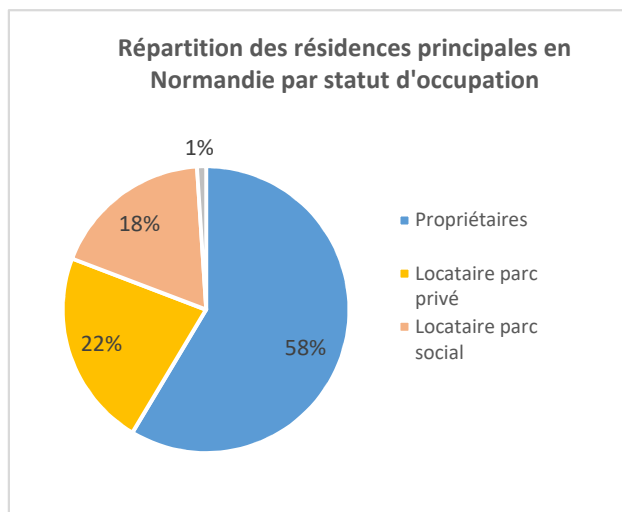
Les caractéristiques du parc de bâtiments normand

Les caractéristiques du **bâtiment tertiaire** sont très peu connues. Une étude confiée à la CERC⁵ en 2020 par la Région viendra améliorer la connaissance de ce parc et de ses consommations énergétiques, afin d'orienter au mieux les actions d'amélioration énergétique de ces bâtiments portées par la Région.

Les caractéristiques du secteur résidentiel sont beaucoup plus précises, détaillées notamment par l'INSEE et les travaux de la CERC. Ainsi, sur les 1 799 317 logements existants en Normandie :

⁵ Cellule Economique Régionale de la Construction

- 82% sont des résidences principales (comme en France) soit 1 475 918 logements,
- 67% de ces résidences principales sont des maisons (contre 56% en France) et 32% des appartements,
- 21% sont des logements sociaux, soit 301 000 logements,
- 15% sont des logements collectifs (soit 269 509 logements), regroupés en 18 632 copropriétés⁶,
- En termes d'occupation, le parc de résidences principales est occupé à 58% par des propriétaires et 40% par des locataires (dont 18% sont en logement social),
- 49% du parc résidentiel a été construit avant 1971, soit avant la première réglementation thermique. Deux tiers des logements qui ont fait l'objet d'un DPE sont énergivores : 67% sont classés en classe D, E, G ou F, contre 62% à l'échelle nationale.



Source : Bilan CERC 2018

Le parc locatif social est particulièrement prégnant en Normandie avec plus de 301000 logements sociaux dont 75% sont des logements collectifs. La Manche se démarque par une proportion de logements sociaux collectifs très inférieure à celle de l'échelle régionale (60%) à l'inverse de la Seine-Maritime qui se distingue avec le plus de logements collectifs (85%).

Une grande part de ce parc social (35%) a été construite avant la première réglementation thermique, logements individuels et collectifs confondus. Le parc social individuel est plus récent que le parc social collectif puisqu'à l'échelle régionale 17% du parc social individuel a été construit avant la première réglementation thermique, contre 42% dans le parc social collectif. Depuis 2009, 10% de ce parc social normand a fait l'objet d'un éco-prêt logement social en faveur de la rénovation énergétique, soit la deuxième part la plus forte des régions françaises.

A noter que 105 000 logements, soit 35 % du parc renseigné, est concentré sur l'étiquette D du DPE (consommation entre 150 et 230 kWh/m².an, exprimé en énergie primaire). Les logements énergivores en étiquettes E, F ou G (ces logements ont des consommations supérieures à 230 kWh/m²/an) représentent 85 000 logements.

⁶ 56% des copropriétés ont été construites avant 1975, date de la première réglementation thermique, dont 11% entre 1949 et 1960. Elles constituent une partie importante de l'architecture de la reconstruction présente dans les centres des villes moyennes et des villes de Caen, Rouen et Le Havre.

Ainsi, le poids important de l'habitat dans les consommations énergétiques et les émissions de GES en Normandie s'explique notamment par le fait que, sur les près de 1 800 000 logements que compte la Région, les deux-tiers sont individuels (dépendants de rénovations portées par des particuliers) et la moitié a été construite avant la mise en place de la première réglementation thermique en 1975 (un quart environ après-guerre), donc potentiellement mal isolé.

A noter que le parc social est globalement moins énergivore que le parc privé.

Source : Bilan CERC 2018

2.2. Les objectifs régionaux concernant la rénovation énergétique des bâtiments

Les objectifs nationaux en matière de réduction des consommations et d'émissions de gaz à effets de serre

Ces objectifs sont régis par la loi relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte (LTECV) du 18 août 2015, la Stratégie Nationale Bas Carbone de 2015, et plus récemment par la loi Energie-Climat du 8 novembre 2019 qui vient durcir certains d'entre eux.

Ces objectifs globaux sont les suivants :

- Avoir un parc immobilier intégralement aux normes BBC à horizon 2050,
- Faire baisser de 5% les émissions de gaz à effet de serre (GES) à l'horizon 2030, et arriver à la neutralité carbone du parc en 2050 (par rapport à 2015),
- Diminuer de 20% la consommation d'énergie finale à l'horizon 2030, et de 50% d'ici 2050 (par rapport à 2012),
- Faire baisse de 40% la consommation d'énergies fossiles d'ici 2030 (par rapport à 2012).

Concernant le secteur résidentiel, la France se donne comme ambition la rénovation énergétique de 500 000 logements par an à compter de 2017, sans précision de niveau de performance attendue. Elle prévoit désormais (depuis la loi Energie-Climat) une obligation de travaux faite aux propriétaires de logements passoires (étiquette F et G) à partir de 2028, et des moyens de coercition inhérents.

Enfin, la loi ELAN (décret du 25 juillet 2019) instaure une obligation de rénovation dans le tertiaire (bâtiment de plus de 1000 m²) à partir de 2020, avec un objectif de -60% de consommation énergétique à l'horizon 2050 par rapport à 2010(-40% en 2030).

Le schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET)

Dans le cadre de son SRADDET approuvé en décembre 2019, la Normandie s'est fixée :

- La rénovation thermique de 30 000 à 40 000 logements par an au travers de rénovations BBC ou BBC compatibles ;

- Une baisse de 20% la consommation énergétique du secteur résidentiel entre 2010 et 2030. Les rénovations globales permettant d'obtenir un gain énergétique d'au moins 25% de CEP seront promues et devront dans ce cas être nécessairement BBC compatibles, avec un objectif de 150 000 rénovations BBC compatibles et 30 000 rénovations de niveau BBC d'ici 2030.

Les règles générales du SRADDET déclinant l'objectif 69 sont les suivantes :

- *Définir dans les PCAET une consommation énergétique cible du parc bâti du territoire (logement et tertiaire) à atteindre en 2030 sur la base d'une réduction d'au moins 20% de la consommation finale d'énergie du parc bâti par rapport à 2010 ; traduire dans le PCAET cette cible en un estimatif de nombre de logements et de m² de bâtiments tertiaires à rénover chaque année d'ici 2030 ;*
- *Intégrer dans les programmes d'action des PCAET des recommandations concernant :*
 - *Le gain de performance énergétique à obtenir pour les rénovations de logements sur le territoire en favorisant le développement des rénovations BBC ;*
 - *La réalisation d'audits énergétiques préalables aux travaux comprenant les scénarios de travaux permettant d'atteindre ce niveau BBC en une seule fois ou par étapes.*

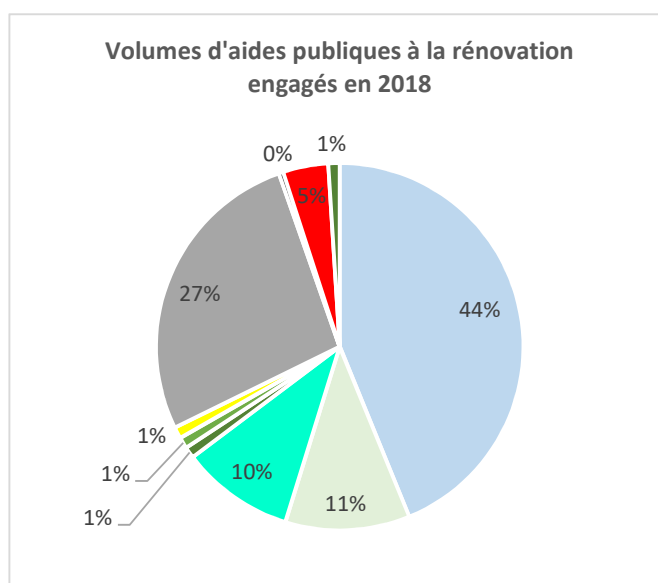
2.3. Le financement de la rénovation énergétique en Normandie

On estime le flux d'investissements issus de dispositifs publics et à destination de la rénovation énergétique sur le territoire à quelques 254 M€ pour l'année 2018. Sur cette même année, le PNBD y contribue à hauteur de 8,3 M€.

L'évaluation de ces flux est issue principalement des données de la CERC et complétée par les données du Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire concernant les CEE. Ils sont certainement sous-estimés dans la mesure où les subventions d'investissement attribuées par les collectivités normandes (Conseils départementaux, EPCI, communes) et par l'Etat (DSIL, DETR) ne sont pas comptabilisées, les données cumulées et consolidées n'étant, à notre connaissance, pas disponibles.

De plus, il convient de rappeler que l'année 2018 enregistre une forte baisse de logements sociaux rénovés via les fonds FEDER. A titre d'exemple, en 2016 il y en a eu jusqu'à 10 fois plus. Cette particularité entraîne donc une baisse du montant du financement FEDER sur le logement social sur l'année 2018, et donc une baisse de la contribution du Plan à la rénovation énergétique cette même année. Quoiqu'il en soit, les montants théoriques du PNBD (100 M€ sur 5 dont 90% est consacré à la rénovation énergétique, soit environ 18M € par an dans ce domaine) permettent de recadrer cet écart. Le PNBD représenterait donc plus de 6% des montants annuels investis dans la rénovation énergétique. Ramené aux objectifs du territoire fixés à 40000 logements rénovés thermiquement par an, le PNBD correspondrait à un objectif de 2400 logements rénovés par an.

CITE	109 500 400
Eco-PTZ	27 912 000
Habiter Mieux	24 847 200
IDEE réno copro (aide Région)	380 500
Chèque éco-énergie	3 420 000
FEDER logements sociaux	2 402 000
IDEE réno Bâtiments publics (aide Région)	2 050 000
Eco-PLS	68 026 000
Prêt éco-énergie tertiaire (Bpifrance)	1 062 500
CEE résidentiel**	13 200 000
CEE tertiaire (2017)**	1 800 000



Sources : Bilan 2018, CERC, Bilan Région Normandie 2018, Etude Primesenergie.com, 2019 Ministère de l'Economie

* Les données concernant l'investissement des EPCI dans la rénovation énergétique ne figurent pas dans les bilans de la CERC, ni dans celles mises à disposition par la DREAL Normandie.

** CEE résidentiel : une étude menée en 2019 par PrimesEnergie.fr que la Normandie est la région qui a reçu la "prime énergie" la plus élevée pour l'année 2018 : plus de 13,2 millions d'euros ont été reversés à près de 8 000 ménages. CEE tertiaire : il n'existe à notre connaissance pas d'étude concernant le taux de CEE généré par des travaux sur le parc tertiaire en Normandie. Le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire réalise un suivi statistique semestrielle de délivrance des certificats d'économies d'énergie (CEE) pour les opérations standardisées, par fiche et par département, consultable sur le lien suivant : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/comites-pilotage-lettres-dinformation-et-statistiques-du-dispositif-des-certificats-deconomies#e2>. En appliquant le prix de marché du CEE en vigueur en 2017, on obtient le résultat reporté dans le tableau.

2.4. La dynamique de travaux de rénovation des bâtiments en Normandie

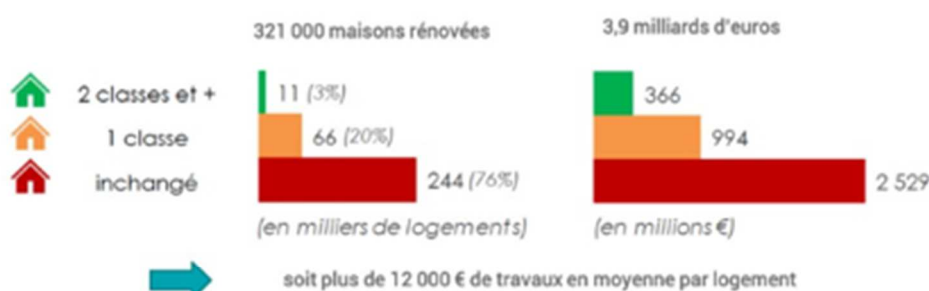
L'enquête Travaux de Rénovation Énergétique des Maisons Individuelle (TREMI)

publiée par l'ADEME en 2018 fourni des chiffres quant aux rénovations énergétiques réalisées au niveau national ainsi qu'à l'échelle de la Normandie⁷. L'enquête et son focus régional apportent les enseignements suivants :

- 6% des maisons rénovées entre 2014 et 2016⁸ en France sont localisées en Normandie, soit 100 000 à 150 000 rénovations /an en Normandie
- Seulement 3% des travaux réalisés en Normandie ont permis un saut de 2 classes et plus sur l'étiquette énergie du DPE (cela représente 11 000 logements), contre 5% au niveau national. Les ménages ont investi en moyenne 12 000 € dans leurs travaux de rénovation énergétique (11 600 € au niveau national),
- Le taux de rénovations ambitieuses⁹ est donc proche de la moyenne nationale sur ces deux années (bien que légèrement inférieur),
- Toutefois pour les rénovations les plus performantes (2 sauts de classe et plus, soit celles se rapprochant le plus des niveaux BBC compatibles demandés par la Région), la moyenne des travaux était en Normandie nettement supérieure à la moyenne nationale : 33 300 € contre 25 900 €.

Le territoire régional bénéficie ainsi, d'après TREMI, d'une propension aux travaux qualitatifs.

Activité de la rénovation des maisons individuelles en Normandie entre 2014 et 2016



Activité de la rénovation des maisons individuelles en France entre 2014 et 2016



Source : Enquête TREMI, ADEME, 2018

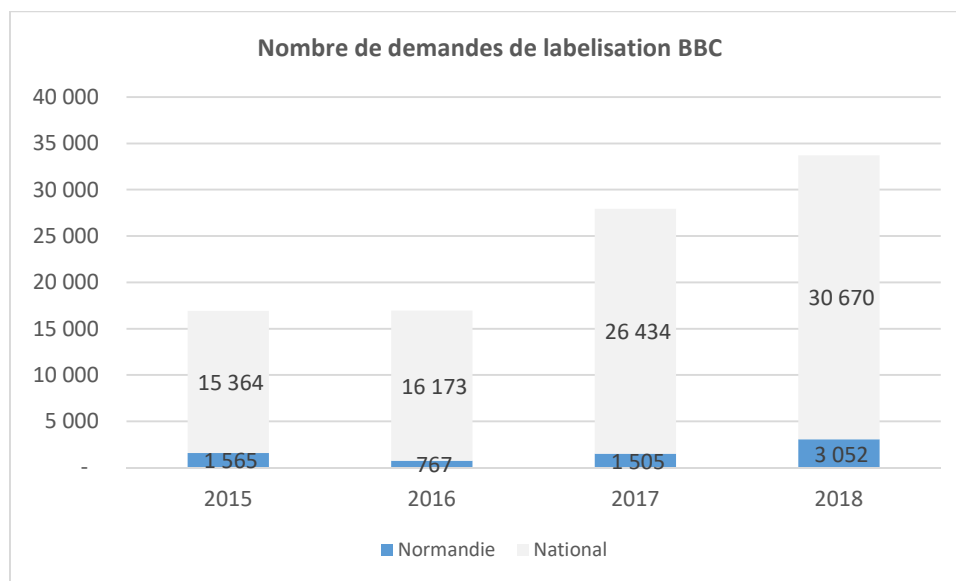
Concernant les travaux BBC en secteur résidentiel, il apparaît que les **labellisations énergétiques BBC Rénovation pour les logements** sont depuis deux ans à un niveau

⁷ Traitement spécifique de TREMI réalisé par la CERC

⁸ Travaux réalisés entre 2014 et 2016, dont au moins un geste a été réalisé en 2016

⁹ Travaux permettant un saut de classe DPE énergie de 2 classes et +, les fourchettes de consommations d'énergie finale après travaux n'étant pas un indicateur utilisé dans l'enquête

élevé en Normandie et leur progression annuelle entre 2016 et 2018 est bien supérieure à celle de la France.



Source : Bilan 2018, CERC

Entre 2008 et 2018, 11 320 logements se sont engagés dans la labellisation BBC dans la région et 4 700 ont obtenu la labellisation (soit 7% des demandes faites en France). Depuis 2016, on note une augmentation annuelle de 96% puis 102% de demandes (contre +63% puis +16% au niveau national).

Il s'agit essentiellement de logements collectifs (92% des demandes). Le Calvados et la Seine-Maritime concentrent plus de trois quarts de ces demandes. Il est certain que l'obligation faite aux rénovations des logements sociaux avec les fonds FEDER d'obtenir ce label, a contribué à la forte mobilisation de ce label par les bailleurs sociaux pour leur parc de logements collectifs et individuels groupés.

Il est à noter que le chèque Eco-énergie Normandie, accompagnant les particuliers pour atteindre un niveau énergétique équivalent au label BBC Rénovation n'exige pas la labellisation.

En matière de **rénovation du tertiaire**, et d'après l'Observatoire BBC porté par Effinergie¹⁰, 440 opérations, représentant plus de 3,60 millions de m², sont concernées par un label Effinergie à l'échelle nationale. Ce marché décroît cependant depuis 2015. Les acteurs ont des difficultés à se mobiliser sur ce secteur. Sur le premier trimestre 2019, sept nouvelles demandes de certification ont été déposées, soit près de 48 885 m², confirmant les chiffres des années 2018 et 2017.

La rénovation basse consommation dans le secteur tertiaire est portée par la maîtrise d'ouvrage privée (377 bâtiments). Elles concernent majoritairement des bâtiments de bureaux (335 bâtiments). En parallèle, les 61 opérations de rénovation sous maîtrise d'ouvrage publique se concentrent sur les bâtiments d'enseignements (25 bâtiments) et les bureaux (22 bâtiments). Quelques bâtiments de santé, de culture et de sports sont aussi rénovés à basse consommation.

Enfin, on constate une forte concentration des opérations en région Ile-de-France (77% des rénovations basse consommation dans le secteur privé) puis à une moindre échelle

¹⁰ « les bâtiments rénovés à basse consommation », Observatoire BBC Effinergie, 2019

dans les régions Auvergne Rhône Alpes, Nouvelle Aquitaine, Occitanie et Hauts de France qui concentrent 16% des opérations. Dans le secteur public, les opérations sont réparties principalement entre les régions Nouvelle Aquitaine et Ile-de-France. Les autres opérations sont réparties sur huit Régions parmi lesquelles la Normandie, soit pour cette dernière un nombre de rénovations BBC dans le tertiaire très limité (le chiffre n'est pas précisé dans l'étude).

L'étude de l'Observatoire BBC précise le montant moyen de la rénovation BBC par type de bâtiment :

- 338 à 354 € HT/m² en maisons individuelles, soit un bouquet proche de 56 000 € HT,
- 315 € HT/m² en logements collectifs, soit un investissement de 19 000 HT/logement,
- 469 € HT/m² pour les bâtiments tertiaires.

A retenir

- La rénovation du bâtiment constitue une priorité régionale. La Région Normandie poursuit un objectif de 30 à 40 000 logements rénovés thermiquement par an via des rénovations BBC ou BBC compatibles de plus de 25% de gain énergétique et un objectif global de réduction d'au moins 20% de la consommation énergétique du logement à l'horizon 2030 par rapport à 2010,
- Le PNBD est un des outils permettant de répondre à ces objectifs (le seul portant sur le niveau BBC ou l'atteinte du niveau BBC par étape via travaux BBC compatibles),
- Il complète les financements déjà existants sur le territoire concernant la rénovation énergétique, financements allant de l'échelle local (EPCI) à l'échelle européenne. Il représenterait de l'ordre de 6% des flux financiers liés à la rénovation énergétique,
- La dynamique de travaux observée en Normandie semble favorable aux rénovations énergétiques ambitieuses, en comparaison à la dynamique nationale, en ce qui concerne le logement (parc privé et surtout parc public).

3. CARACTERISATION DU PLAN

3.1. Logique d'intervention

La logique d'intervention de la Région au travers du Plan a fait l'objet d'une formalisation par le service Bâtiments Durables. Cette pratique est suffisamment rare dans les évaluations que nous menons pour que nous la mentionnions ici et que nous l'encourageons. Le logigramme présenté par la suite s'appuie sur ces réflexions et intègre les retours des décideurs régionaux.

Nous retiendrons ici :

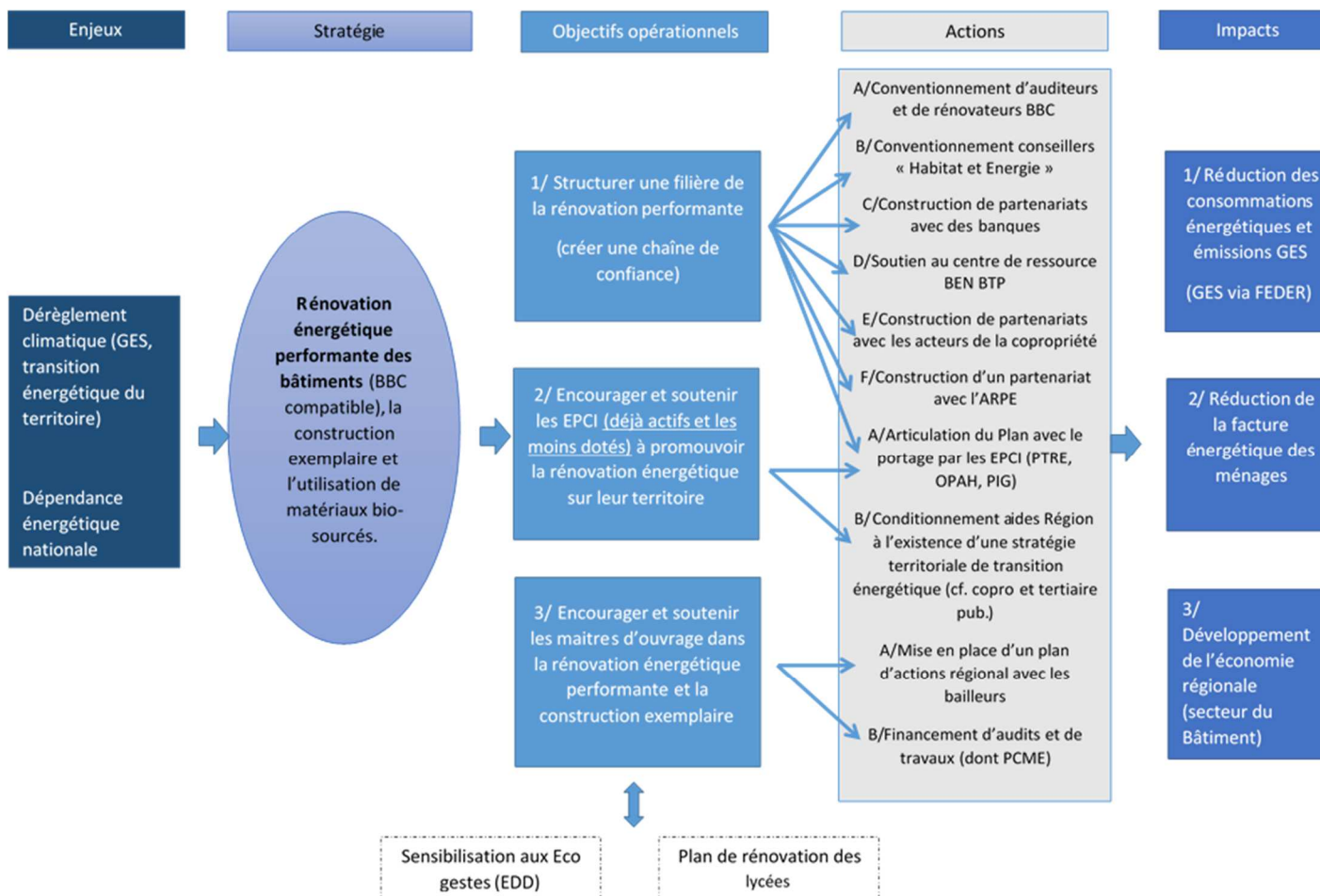
- La Région Normandie a intégré la nécessité de travailler sur les questions du dérèglement climatique et de la transition énergétique ; Le Vice-Président précise qu'il convient d'intégrer à ces enjeux la question de l'indépendance énergétique nationale,
- Le secteur du bâtiment a été identifié comme une cible prioritaire par la Région Normandie, d'une part parce qu'il représente une part importante des consommations énergétiques et des émissions de GES du territoire et, d'autre part, parce que le secteur du bâtiment constitue un secteur sur lequel les retombées des politiques publiques sont potentiellement fortes : retombées sociales pour les bénéficiaires au travers notamment de la réduction des factures énergétiques et retombées économiques pour les professionnels du bâtiment,
- En tant que pilote de la rénovation énergétique, c'est à la Région d'organiser et de faciliter la rénovation énergétique des bâtiments en s'assurant notamment de la disponibilité des ressources et des compétences et en garantissant que les travaux effectués au travers du service « public » soit de bonne qualité.

Concernant la qualité, il apparaît que la vision des techniciens est un peu plus exigeante que celle des décideurs (ces derniers privilégiant avant tout la réalisation de travaux dans les règles de l'art avec des perspectives de gains énergétiques que les ménages soient en capacité de financer).

Quoiqu'il en soit, l'intention stratégique du Plan apparaît plutôt bien encadrée : un objectif de rénovation performante et de construction exemplaire :

- Par performante, il est entendu générant un gain énergétique d'au moins 35% et s'inscrivant dans la logique BBC compatible (vision technicien),
- Par exemplaire il est entendu, allant au-delà de la réglementation thermique en vigueur sur les plans de la performance énergétique et de l'impact carbone global, par exemple en favorisant la démarche Analyse du Cycle de Vie portée par l'ADEME, le traitement des déchets de chantier ou encore le recours aux matériaux biosourcés). Précisons que les éco-matériaux ont été intégrés aux objectifs plus tardivement avec une perspective de contribution renforcée à l'économie locale (filiales approvisionnement locales), mais aussi à la diminution de l'impact carbone de la filière bâtiment. En ce sens, ces constructions exemplaires anticipent la logique de la prochaine RT en construction neuve, qui se place dans une logique de neutralité carbone.

Le logigramme d'intervention du Plan Normandie Bâtiments Durables



Nous retiendrons pour la suite que l'objectif du Plan est de promouvoir la réalisation de travaux énergétiques compatibles BBC (>35% de gain énergétique, copropriétés incluses) et de construction exemplaire.

Ces objectifs qualitatifs ne sont pas assortis d'objectifs de résultats quantitatifs, ce qui ne facilite pas la mesure d'efficacité. Précisons néanmoins que les volets du Plan ayant bénéficié d'un soutien financier FEDER sont quant à elles encadrées par une série d'indicateurs quantitatifs.

Le périmètre du Plan est plus large que le logement car il inclut les bâtiments publics des communes et des EPCI. Sont exclus les autres bâtiments publics, bâtiments industriels et le tertiaire privé, ces dernières catégories relevant des aides aux entreprises portées par l'Agence de Développement de Normandie (ADN).

Les cibles visées par le programme sont de deux types :

- Le parc de maisons individuelles, représentant les deux-tiers du parc normand (environ 1,2M de logements),
- Les parcs de logements collectifs plus limités en taille - parc social (300 000 logements), copropriétés (280 000 logements), patrimoine des collectivités - dotés soit d'une maîtrise d'ouvrage structurée et professionnelle (parc social), soit en capacité de mobiliser assistance à maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre.

Pour la mise en œuvre du plan, la Région a adopté une stratégie d'actions structurées autour de trois volets distincts et complémentaires :

- Structurer une filière de la rénovation performante et créer une chaîne de confiance (pour toucher le diffus de maisons individuelles),
- Encourager et soutenir les EPCI à promouvoir la rénovation énergétique sur leur territoire,
- Encourager et soutenir les maîtres d'ouvrage dans la rénovation énergétique performante et la construction exemplaire (aides directes au travers des dispositifs du Plan).

L'une des originalités de la démarche engagée réside certainement sur le travail réalisé sur l'écosystème de la rénovation et sa chaîne de confiance multi-acteurs. Ce travail, réalisé dans le cadre du chèque éco-énergie, est assimilé par le programme du PUCA¹¹ à un « Service Coordonné de la Rénovation Énergétique »¹². Cette notion de « service coordonné » s'avère originale (même si elle prévaut aussi sous d'autres formes dans d'autres régions : Bourgogne Franche-Comté, Bretagne et PACA notamment). L'innovation majeure consiste nous semble-t-il dans le conventionnement avec les rénovateurs BBC. A notre connaissance, cela n'existe pas ailleurs à l'échelle régionale. Ce

¹¹ PUCA = Plan Urbanisme Construction Architecture

¹² Par opposition aux sociétés de tiers financement portées par les SEM régionales (Picardie Pass Rénovation, ARTEE – Nouvelle Aquitaine-) qui sont appelées « Service Intégré de la Rénovation Énergétique ».

conventionnement a vocation à structurer un réseau de professionnels en capacité de réaliser du BBC compatible.

Mobilisation des professionnels

Deux constats majeurs ont amené les pouvoirs publics à se pencher sur la nécessaire « montée en compétences » des professionnels du bâtiment en matière de rénovation énergétique :

- En maisons individuelles, les rénovations sont réalisées par des entreprises artisanales qui, traditionnellement, sont organisées par corps de métier. Or la rénovation énergétique performante implique plusieurs corps de métiers, ce qui pose avec force la question de la coordination des travaux, la maîtrise d'œuvre n'intervenant que très marginalement sur ce marché ;
- Les ambitions qualitatives du BBC imposent, outre le recours à des matériaux et équipements performants, une très grande exigence quant à la qualité de la mise en œuvre, tout particulièrement en ce qui concerne l'étanchéité à l'air. Pour être obtenue, cette dernière nécessite un soin particulier de la part de l'ensemble des corps de métiers intervenant sur le chantier. Ce qui accroît d'autant le besoin de coordination et de contrôle qualité.

Ces raisons ont amené l'ADEME à inclure dans son AMI sur les Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE) un volet sur la mobilisation des professionnels du bâtiment, l'objectif étant de les inciter et de les aider à monter en compétences techniquement. Si bon nombre de PTRE ont structuré des réseaux de professionnels pour sécuriser la qualité des travaux, force est de constater que bien peu sont parvenues à créer chez eux une réelle appétence pour les formations techniques. Par ailleurs, les actions des PTRE s'avèrent redondantes voire concurrentielles avec celles portées par les chambres consulaires ou les organisations professionnelles. L'évaluation des PTRE conduite par l'ADEME souligne que les collectivités locales et les fédérations du secteur considèrent que c'est plutôt aux Régions de piloter cette action vers les artisans en collaboration avec les fédérations professionnelles et les chambres consulaires.

A notre connaissance, en dehors de la Normandie, seule la Région PACA, en partenariat avec la Chambre Régionale des Métiers et de l'Artisanat (CRMA), s'est attachée à cette mission avec la création de la marque commune « Rénover + ». Mais contrairement à l'action engagée dans le cadre du PNBD, cette démarche ne conduit pas au référencement de professionnels répondant à des exigences et à des contrôles techniques.

A travers l'analyse des différentes initiatives territoriales dans ce domaine, plusieurs enseignements peuvent être tirés sur cette question de la mobilisation des professionnels (voir également l'étude réalisée par l'ADEME Occitanie en 2017) :

- Le processus de structuration s'inscrit dans le temps long (plus de 3 ans),
- Un temps long suppose que l'on puisse donner aux professionnels l'assurance d'une constance des politiques publiques,
- La nécessité d'instaurer une dynamique partenariale avec les organisations professionnelles,
- Une méthode progressive pour entraîner plus largement : partir avec les meilleurs, roder le dispositif avec eux puis essaimer.

Il faut en effet savoir qu'au-delà des questions de coûts, la réalisation de rénovations BBC se heurte à la faiblesse du secteur du bâtiment, tout particulièrement des professionnels intervenant en maison individuelle. Sur ce marché où la maîtrise d'œuvre ne trouve son modèle économique que sur les rénovations d'ampleur (supérieures à 50 k€), l'absence de fonction de coordination et d'auto-contrôle en phase chantier ne permet que difficilement l'atteinte de rénovations réellement performantes et qualitatives. Pour lever ce frein, plusieurs réponses possibles : proposer au particulier de confier à un tiers la responsabilité du choix des entreprises, de leur suivi et de leur coordination (SEM de tiers

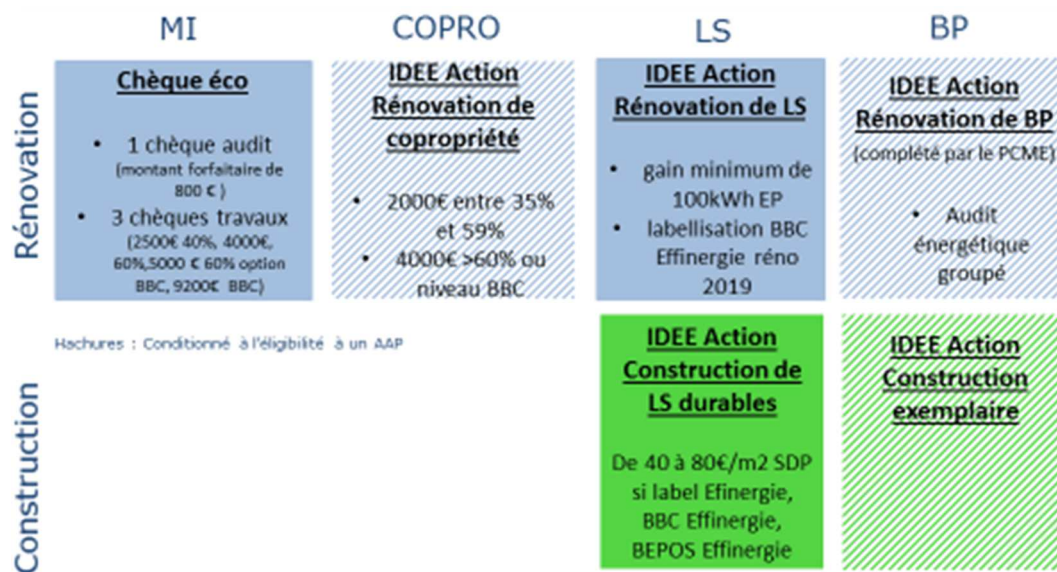
financement, Service Intégré), ou bien faire monter en compétences les professionnels sur les aspects de coordination et de qualité d'exécution les entreprises du bâtiment du territoire (la plupart du temps artisanales) qui interviennent traditionnellement sur l'habitat individuel¹³. C'est cette seconde option qui a été retenue par la Région.

Au plan évaluatif, l'analyse de cette chaîne de confiance apparaît clé d'autant qu'elle constitue la partie la moins visible de l'action de la région.

3.2. Le contenu du plan

Le plan est organisé autour de six dispositifs qui visent la rénovation ou la construction de logements et bâtiments publics. Deux dispositifs d'audit font également parti du Plan : l'un d'entre eux est directement inclus dans le dispositif du chèque éco-énergie et un autre est spécifique à la rénovation des bâtiments publics (IDEE Conseil Audit énergétique groupé des bâtiments publics). Nous nous intéressons ici aux dispositifs de rénovation et de construction.

Les points clés des dispositifs de construction et de rénovation :



Schématiquement :

- **Le chèque éco-énergie, qui constitue l'élément central du Plan.** Ce dispositif est opérationnel depuis le 1^{er} novembre 2016. Il vise la rénovation énergétique performante des maisons individuelles et consiste à aider les particuliers pour la réalisation d'un audit énergétique de leur habitation, puis pour les travaux de rénovation énergétique préconisés par cet audit. Ces aides régionales vont de 800 € pour un audit énergétique à 10 000 € pour des travaux de rénovation thermique d'un logement individuel de type BBC rénovation. Les particuliers peuvent déposer leur demande d'aide via une **plateforme dématérialisée** à laquelle peuvent accéder l'ensemble des acteurs du dispositif.

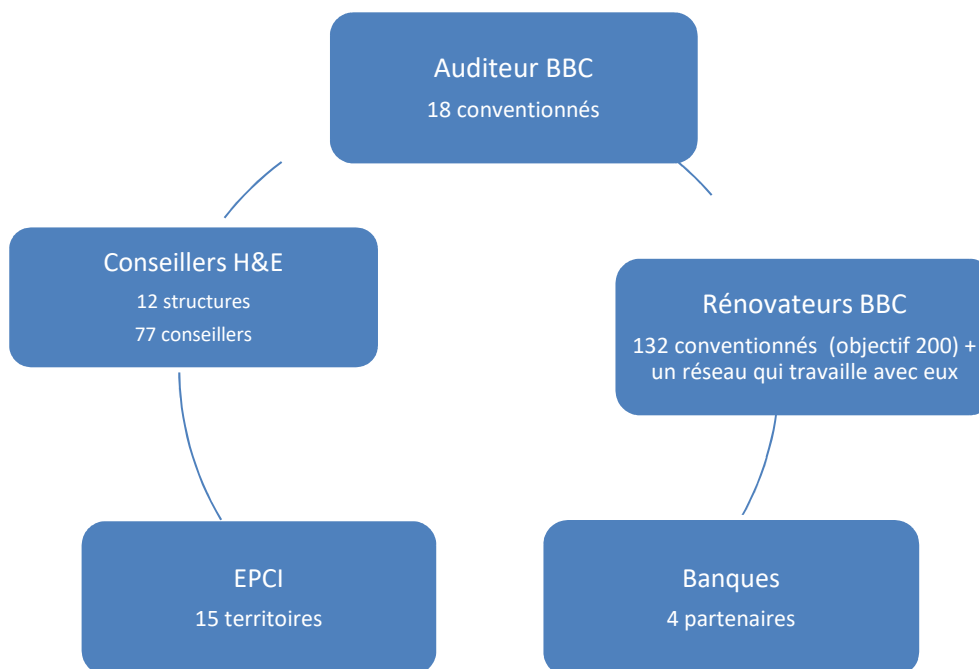
¹³ Service Bâtiments Durables de la Région Normandie

Le chèque éco-énergie prend appuie sur un réseau "labellisé" de professionnels (voir ci-après),

- **IDEE Action « Rénovation des logements sociaux ».** Ce dispositif vise à encourager la rénovation énergétique des logements sociaux au niveau BBC Effinergie rénovation 2009. Le dispositif permet ainsi d'aider les bailleurs sociaux publics dans la réalisation de ces projets comptant au minimum 10 logements collectifs ou individuels groupés. Il est financé sur des fonds FEDER en ex-Haute-Normandie et ex-Basse-Normandie (financement sur des fonds Région pour les dossiers de moins de 70 logements),
- **IDEE Action « Construction de logements sociaux durables »** Ce dispositif vise à encourager la construction de logements sociaux économes en énergie et respectueux de l'environnement, et concerne la construction de logements sociaux (PLS, PLUS, PLAI), avec une certification environnementale. Il concerne les bailleurs sociaux publics et est mis en œuvre en continu. Le dispositif est financé sur fonds Région et a fait l'objet d'une évolution au 1^{er} avril 2019 (resserrement des critères d'éligibilité),
- **IDEE Action « Rénovation des copropriétés ».** L'objectif de ce dispositif est d'encourager la rénovation énergétique des copropriétés, via des expérimentations. Sont aidés les travaux de rénovation des parties communes des copropriétés. Ce dispositif, disponible en continu s'adresse aux syndicats de copropriétaires, situés au sein d'une intercommunalité engagée dans une des démarches « Territoire durable 2030 », « Territoire 100 % Energies Renouvelables », « Territoire en Transition Energétique », ou portant une Plateforme Territoriale de la Rénovation Energétique (PTRE). Le dispositif est financé sur fonds Région,
- **IDEE Action « Rénovation énergétique des bâtiments publics ».** Ce dispositif vise à encourager la rénovation du parc tertiaire public des communes et intercommunalités, engagées dans une stratégie de transition énergétique. Les collectivités normandes, engagées dans des démarches labellisées « Territoire durable 2030 » ou « Territoire 100 % Energies Renouvelables » ou « Territoire en Transition Energétique », doivent être dans une démarche de gestion patrimoniale et avoir réalisé des audits énergétiques préalables. Le dispositif est financé sur fonds FEDER en ex-Haute-Normandie et sur fonds Région en ex-Basse-Normandie. Il est complété par le dispositif dit du « programme contractualisé de maîtrise de l'énergie » (PCME) piloté par la Direction de l'aménagement du territoire. Le PCME n'est pas affiché comme un outil du PNBD mais ses résultats y sont toutefois intégrés,
- **IDEE Action « Construction exemplaire »** Le soutien à la construction exemplaire en Normandie est conditionné au lancement d'appels à projet (AAP) dans le cadre de IDEE Innovation. Du fait des moyens humains et financiers à la disposition du service Bâtiments Durables, cette dynamique n'a pas encore pleinement été enclenchée. Néanmoins, deux dispositifs préexistaient au lancement de cette politique : BEPOS en Haute-Normandie et DéfiBAT en Basse-Normandie. Ce dernier faisait l'objet d'une instruction technique de l'ADEME, les financements étant apportés sur fonds Région. Le dernier AAP a eu lieu en 2016.

Comme indiqué ci-avant, la chaîne de confiance mise en place pour l'animation du Chèque éco-énergie constitue la partie non visible du travail de la Région dans le cadre de la mise en œuvre du PNBD.

La structuration de la chaîne de confiance



Cette chaîne de confiance repose sur plusieurs réseaux d'acteurs que la Région s'est attachée à structurer et avec lesquels elle travaille de façon privilégiée. Cette structuration a reposé sur :

- La mise en réseau des conseillers Habitat & Energie (CHE). Si cette mise en réseau des conseillers n'a pas attendu l'action de la Région pour exister (le réseau des EIE existait antérieurement au Plan) le PNBD a permis de stimuler cette dynamique, notamment en faisant collaborer ce réseau des EIE avec les opérateurs habitat, et de pousser à l'action. La création récente du réseau CHE en est un exemple.
- Le recrutement d'auditeurs et de rénovateurs à travers un processus de sélection mobilisant les pairs de ces acteurs (via une audition dont le jury est composé notamment de professionnels du bâtiment, de bureaux d'études thermiques (BET) et de Conseillers et, pour les rénovateurs, via un « parrainage » par un auditeur déjà conventionné par la Région, nécessaire pour candidater).
- La sélection de quatre partenaires bancaires (Crédit Agricole de Normandie et Normandie Seine, Crédit Mutuel, BRED Banque Populaire, Banque Populaire Grand Ouest). Cependant, il convient de noter que l'engagement des banques n'est pas à la hauteur des attentes. Les banques, pour des raisons de risque financier, ne souhaitent pas, comme il était prévu, s'engager dans une prise en compte des prévisions de l'audit en termes d'économie d'énergie future pour l'octroi de prêt aux particuliers. Les enjeux à court terme de la sphère finance restent donc l'approfondissement des relations entre les banques, les conseillers Habitat & Energie et les collectivités afin de mieux orienter les particuliers et l'élaboration d'un plan d'avance de subvention ou d'un fond de roulement pour permettre aux particuliers de payer les entreprises sans attendre le versement des aides post-travaux,

- Un cahier des charges qui encadre le conventionnement des auditeurs et des rénovateurs pour garantir l'appellation BBC,
- L'appui du centre de ressource normand sur la performance environnementale et énergétique des bâtiments (BEN BTP) qui assure notamment le développement et l'animation du réseau des rénovateurs BBC et la médiation entre les différents acteurs de la chaîne de confiance,
- Une charte de principes signée en octobre 2018, puis au fil de l'eau (230 signataires au 31/12/2019) qui regroupe les différents partenaires et acteurs de la chaîne de confiance. Cette charte formalise l'engagement des différents acteurs, directs ou indirects, de la rénovation énergétique globale et performante en Normandie et l'adhésion au dispositif du chèque éco-énergie. Son effet levier est cependant limité dans la mesure où elle ne s'accompagne d'aucune rétribution particulière.

L'une des principales valeurs ajoutées de cette structuration est sans conteste le réseau des auditeurs et rénovateurs conventionnés par la Région et notamment celui des rénovateurs dont les interventions sont encadrées par un cahier des charges du BBC. Il apparaît cependant à ce stade – et sans préjuger de la qualité des travaux réalisés – que la taille de ces réseaux n'est pas à la hauteur des enjeux quantitatifs de la rénovation sur le territoire (objectif de 30 à 40 000 rénovations performantes par an). En effet, l'atteinte de cet objectif quantitatif avec les effectifs actuels de rénovateurs BBC en Normandie, reviendrait à confier la réalisation de quelques 300 projets de travaux par an pour chacun des rénovateurs du réseau.

On le voit, l'enjeu est à la dissémination des bonnes pratiques, ce qui selon nous passe par une appropriation de la démarche et des réseaux par les organisations professionnelles du secteur. Cette appropriation ne semble pas encore avoir véritablement eu lieu comme en atteste le constat formulé par BEN-BTP : *« ils (la CAPEB) ont toujours regardé la démarche avec intérêt, mais il leur a fallu un certain temps pour être convaincus. Il a fallu qu'on fasse nos preuves, pour qu'ils s'y impliquent davantage »*.

Notons toutefois que les deux principales organisations professionnelles (CAPEB et FFB) siègent au conseil d'administration de BEN BTP et ont donc toujours été informées de la démarche. Par ailleurs, nombre de rénovateurs BBC sont adhérents de ces organisations dont les organismes de formation bénéficient des demandes de formation générées par le Plan.

3.3. Les moyens engagés

La gestion opérationnelle du PNBD a été confiée au service Bâtiments Durables de la Région.

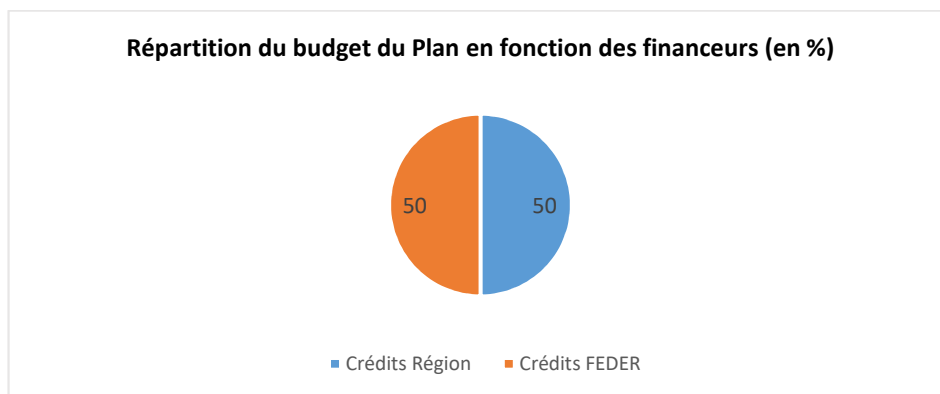
Elle mobilise 11 personnes en 2019, soit environ 10 ETP sur l'année. Contrairement à la gestion administrative et financière, la conception, la mise en œuvre et la révision des dispositifs font l'objet d'une certaine concertation avec les acteurs et partenaires, sur le mode d'échanges bilatéraux (par

Un mot sur la gouvernance du Plan

Le PNBD est considéré par les décideurs de la Région Normandie comme le plan d'action de la collectivité sur la rénovation énergétique du Bâtiment. De fait, le PNBD ne bénéficie pas d'une gouvernance territoriale ouverte, ce que certains partenaires de la Région rencontrés à l'occasion de cette évaluation regrettent.

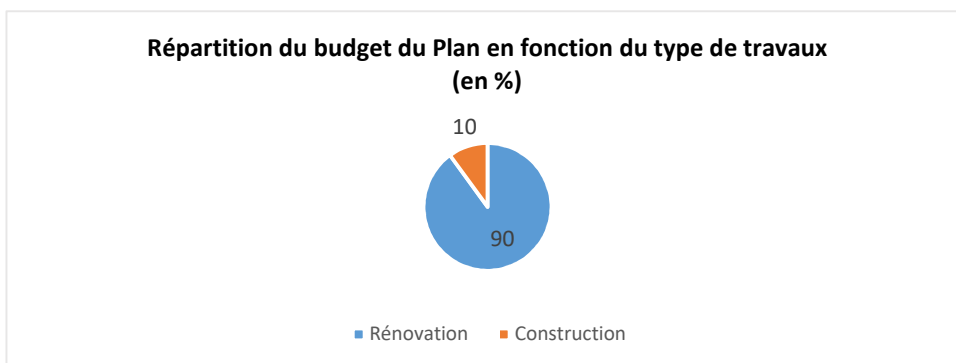
exemple avec l'ARPE et l'USHN¹⁴). Le chèque éco-énergie fait quant à lui l'objet d'une réelle animation de réseau, que la Région entend ouvrir encore à d'autres acteurs. Cependant, comme rapporté dans la suite du document, l'animation du Plan reste parfois jugée insuffisamment ouverte par certains acteurs parties prenantes du dispositif qui regrettent de ne pas y être suffisamment associés.

Au plan financier, le PNBD est doté d'un budget d'aide de 100 M€ sur 5 ans, dont la moitié est supporté par la Région et l'autre moitié par le FEDER.

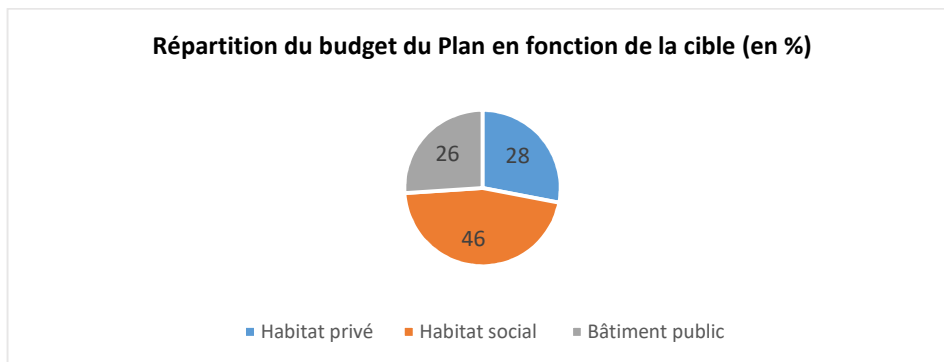


Le PNBD est inscrit au budget de la Région au sein de l'objectif stratégique n°1 « Pour une économie normande dynamique, attractive et innovante », au titre de la mission n°5 « Faire de la Normandie la région de toutes les énergies ». Sur l'année 2019, le PNBD représente 0.3% du budget de fonctionnement régional.

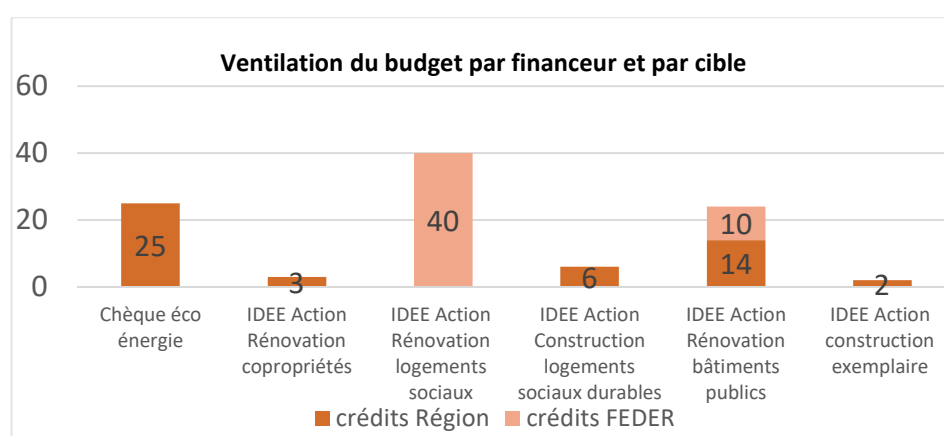
Retenons par ailleurs que sur les 100 M€ d'aide du Plan, 90 % sont consacrés à la rénovation (vs. construction). La répartition entre les différents types de bâtiment est indiquée dans le schéma ci-dessous.



¹⁴ Union sociale pour l'Habitat Normandie

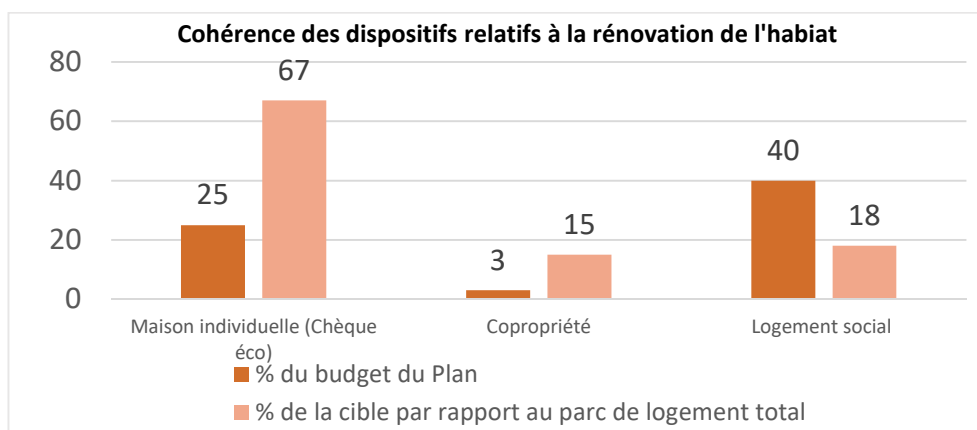


On note également que la Région est davantage mobilisée sur les maisons individuelles et les bâtiments publics, le FEDER sur la rénovation des logements sociaux.



Pour finir, il apparait que les investissements consentis au travers du Plan ne sont pas en parfaite adéquation avec les enjeux associés à chacune des cibles visées :

- Sur-investissement sur l’habitat social,
- Sous-investissement sur les copropriétés (mais cohérent avec une intervention qui a commencé en 2017, et qui opère sur les parties communes uniquement),
- Sous-investissement sur les maisons individuelles, en décalage avec les enjeux énergétiques.



NB : La somme des pourcentages des budgets représentés sur la figure 4 n’est pas égale à 100 car seuls les dispositifs relatifs à la rénovation de l’habitat sont évoqués.

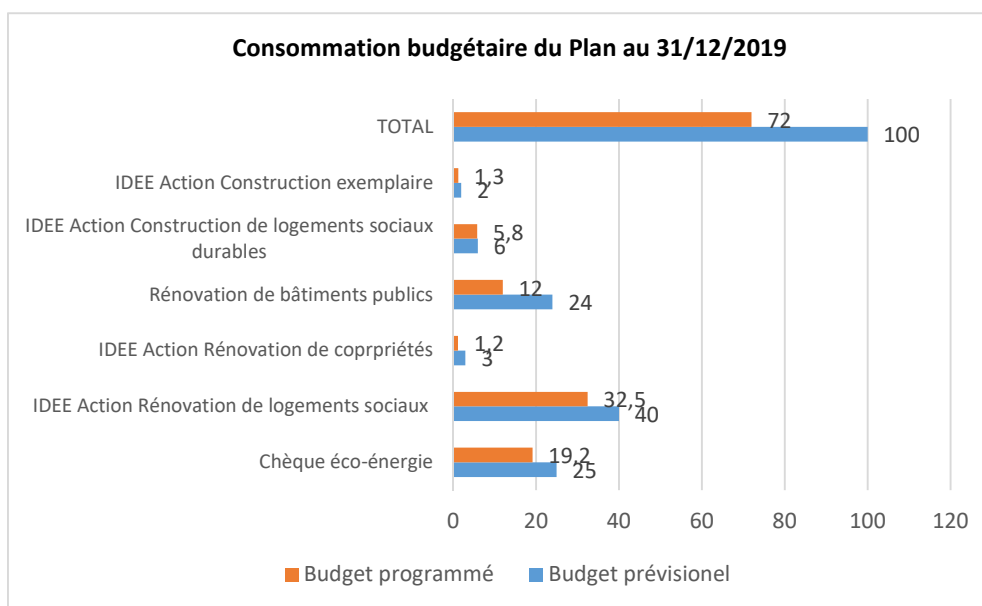
A retenir

- Un dispositif organisé autour de 6 dispositifs orientés sur la rénovation et la construction des logements et bâtiments publics (complétés par 2 dispositifs d'audit),
- Un dispositif qui constitue la feuille de route de la collectivité en matière de rénovation énergétique. **Pas de gouvernance territoriale du Plan malgré une concertation menée sur la conception, mise en œuvre/ révision des dispositifs, à rendre plus transversale à partir de l'animation du réseau des partenaires du chèque éco-énergie.**
- Un objectif qualitatif de rénovation performante (>35% de gain énergétique avec les copropriétés) et de construction exemplaire. **Mais absence de référentiel d'objectifs quantitatifs hors FEDER,**
- Un budget d'intervention de 100 M€ sur 5 ans (financé à part égale par le FEDER et la Région). **L'essentiel du budget Région est mobilisé sur les maisons individuelles, les copropriétés et les bâtiments publics, le FEDER étant principalement orienté vers le logement social**
- Un décalage entre les enjeux terrain et l'allocation des ressources : **l'intervention sur la maison individuelle apparaît en deçà des enjeux,**
- Un important travail réalisé sur l'écosystème de la rénovation dans le cadre du chèque éco-énergie (**démarche innovante**),
- Un enjeu important de massification du réseau des auditeurs et des rénovateurs : **point faible de la chaîne de confiance actuellement.**

4. RESULTATS CHIFFRES DU PLAN

4.1. Consommation budgétaire

Au 31 décembre 2019, le taux de consommation budgétaire global du Plan est de 72%. Ce taux est cohérent avec l'avancement du projet.



Les taux de consommation budgétaire sont néanmoins variables selon les thématiques. Le retard observé sur le dispositif rénovation de bâtiments publics s'explique en grande partie par une mise en œuvre tardive (2^{ème} semestre 2018).

4.2. Résultats généraux

Depuis le 1^{er} janvier 2016, 9 233 logements ont été rénovés ou programmés au 31 décembre 2019 (hors PCME) à travers le Plan Normandie Bâtiments durables. Cela correspond à :

- 2 362 maisons individuelles,
- 900 logements en copropriétés,
- 5 971 logements sociaux (FEDER + Région sur les bâtiments de moins de 70 logements).

Au-delà, 16 946 m² de bâtiments publics ont été rénovés ou programmés par le Plan et 151 bâtiments ont fait l'objet d'une opération de rénovation par le PCME.

En construction, les résultats sont les suivant :

- 1 501 logements sociaux construits ou programmés,
- 8 opérations programmées de construction de bâtiments publics.

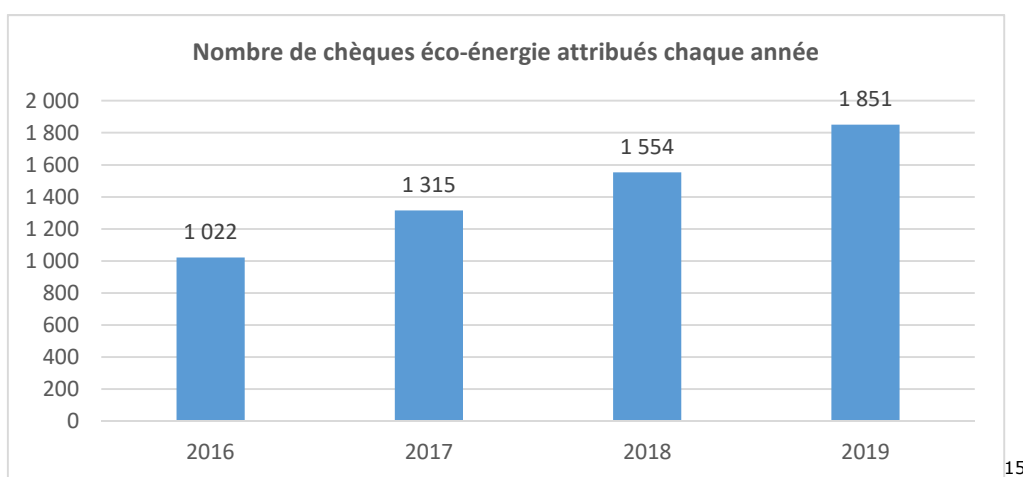
En absence de référentiel d’objectif, il n’est pas possible de mesurer l’efficacité du Plan. Toutefois et comme indiqué ci-avant, **la contribution du Plan à l’effort du territoire régional sur la rénovation énergétique des logements est estimée à 2 200 logements rénovés thermiquement/an avec priorité aux rénovations BBC compatibles, soit 8 800 sur 4 ans, ce qui est totalement cohérent avec les résultats de 9 233 logements affichés ci-dessus.**

4.3. Résultats du Chèque éco-énergie

Au 31 décembre 2019, le dispositif Chèque Eco a contribué au financement de :

- 2 899 audits,
- 2 362 projets de travaux, dont la moitié environ de chèque niveau 1.

Le taux de croissance annuel du chèque éco-énergie depuis sa création est de l’ordre de 20%.



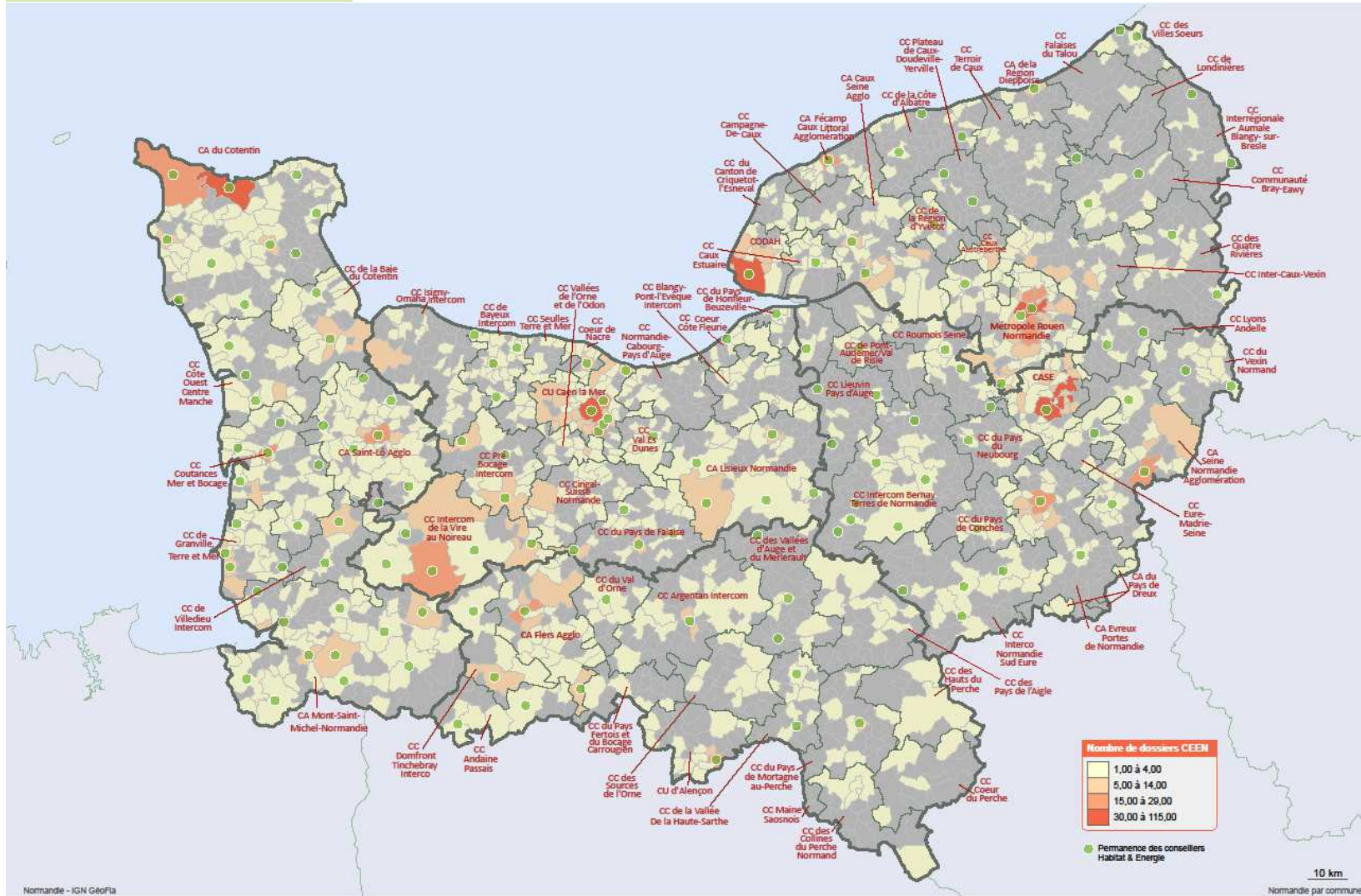
La répartition territoriale du chèque éco-énergie est fournie ci-dessous. Il apparait que La totalité des EPCI normands ont mobilisé au moins un chèque éco-énergie depuis le début du PNBD. Les chèques restent cependant concentrés sur les 4 principaux EPCI du territoire et les mieux dotés en ingénierie (Le Havre, Rouen, Caen, Cherbourg) et/ou sur les EPCI possédant une PTRE, comme Louviers, particulièrement dynamique sur la question de la rénovation énergétique de l’habitat privé (dispositif opéré en régie par l’Agglomération Seine Eure).

¹⁵ L’année 2016 prend ici en compte l’ensemble des chèques distribués dans les deux ex-Régions avant la fusion. Ce qui explique un total plus élevé que les chiffres précédents, qui, pour 2016, ne comptabilisent que les chèques distribués en Basse-Normandie.

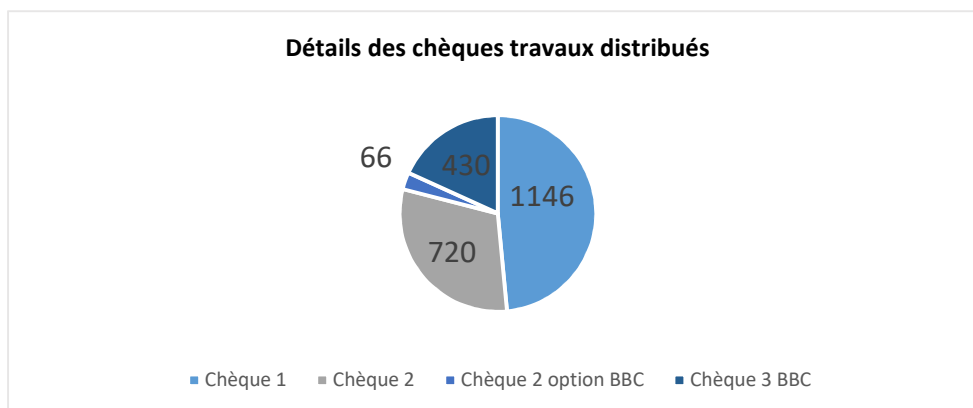


Nombre de chèques éco-énergie Normandie passés en CP (depuis le 1er novembre 2016)

Source : DEEDD - données au 31 décembre 2018



La répartition des chèques travaux par niveau est fournie ci-dessous. On constate que le chèque travaux niveau 2 avec option BBC a été moins demandé (cependant il convient de rappeler que ce chèque n'existe que depuis le 1^{er} janvier 2018).



Comme indiqué ci-avant, ces résultats sont cohérents avec l'engagement financier associé au Plan qui induit comme valeur d'objectif la rénovation énergétique de **2 200 logements par an avec priorité aux rénovations BBC compatibles**.

Sur l'année 2018, la Région Normandie a attribué 930 chèques audits¹⁶. Sur les 930 chèques audit distribués, 351 ont donné lieu à un chèque travaux (38%) et 50 sont en cours d'instruction pour un futur passage en commission (5%). Le taux de transformation du chèque audit en chèque travaux est donc de l'ordre 43%. Ce taux de transformation est cohérent voire supérieur aux données issues du terrain (voir encadré ci-après), mais inférieur aux prévisions annoncées par les ménages dans les enquêtes par questionnaire (voir section suivante). Il convient cependant de rappeler que ce taux de transformation des chèques audit en chèques travaux sous-estime le taux réel de transformation de l'audit en travaux dans la mesure où il ne prend pas en compte les projets de rénovation non encore déclenchés par les particuliers, ou ne bénéficiant pas de l'aide régionale (ménages hors plafond, réalisation d'une partie des travaux seulement, réalisation par le ménage lui-même d'une partie des travaux...) et sur lesquels la Région manque de visibilité. En effet, sur les 57% de chèques restant en 2018, seuls 2% environ ont fait l'objet d'une demande de transformation en chèque travaux refusée. Le reste étant donc susceptible de donner lieu ultérieurement à des travaux.

¹⁶ L'audit est obligatoire uniquement pour l'obtention des chèques travaux niveau 2 option BBC et niveau 3 BBC.

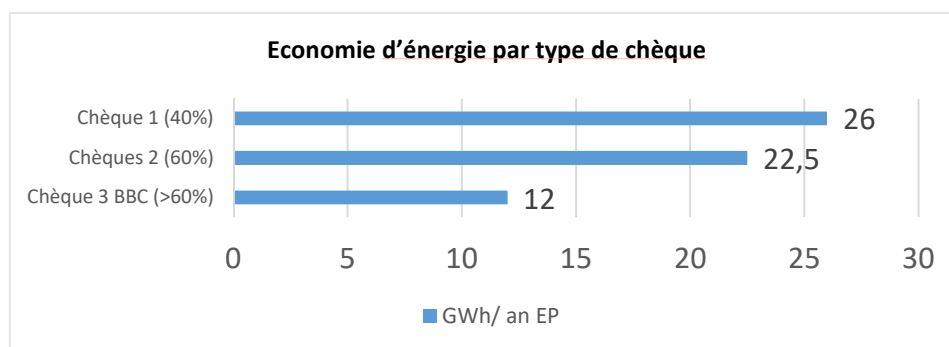
**Effet levier du chèque éco-énergie :
des exemples de taux de transformation des chèques audit en chèques travaux**

D’après les données de l’ADEME Normandie, il apparaît que le taux de transformation de l’audit en travaux (tout niveau de chèque travaux confondu) est compris entre 20 et 30%. En d’autres termes, moins d’1 audit sur 3 débouche sur un projet de travaux de rénovation énergétique.

Sur 134 audits enregistrés par Biomasse Normandie entre novembre 2017 et juin 2018, 20 ont généré un chèque travaux au 31 décembre 2018, soit un taux de transformation de 15%. Ce taux apparaît faible.

Néanmoins, il convient une fois de plus de pondérer ces constats dans la mesure où certaines décisions de travaux (et donc l’utilisation du chèque travaux) restent possiblement à venir et certains chantiers sont lancés sans mobiliser le chèque éco-énergie.¹⁷

Les économies d’énergie associées au dispositif chèque éco-énergie sont estimées à 60,5 GWh/an EP¹⁸ des consommations énergétiques annuelles associées au secteur de l’habitat résidentiel du territoire régional. La contribution de chacun des chèques aux économies d’énergie générées par le dispositif est fournie dans la figure ci-dessous.



Rapporté aux données d’investissement, il apparaît que l’efficacité du chèque travaux niveau 1 est significativement plus importante que le chèque niveau 3 BBC. S’il n’est pas surprenant de constater qu’il est plus difficile – et donc plus coûteux - de faire des économies d’énergie à mesure que les gains sont élevés, ces résultats interrogent néanmoins le rapport coûts de subvention/gain énergétique du chèque 3 BBC en une étape.

Il convient cependant de rappeler certains éléments permettant de rendre compte du choix du BBC en une étape :

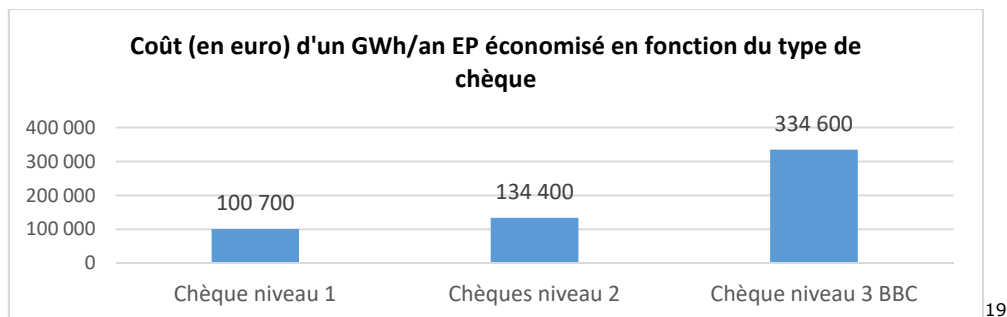
- Atteinte effective du niveau BBC,
- Un coût *in fine* moindre que les travaux BBC par étape pour l’obtention du niveau BBC,

¹⁷ Rapport d’activité EIE / CHE 2018

¹⁸ EP : Energie primaire. L’ énergie primaire est l’ énergie « potentielle » contenue dans les ressources naturelles (comme le bois, le gaz, le pétrole, etc) avant toute transformation, tandis que l’ énergie finale est l’ énergie consommée et facturée à chaque bâtiment, en tenant compte des pertes lors de la production, du transport et de la transformation du combustible. Dans la réglementation thermique RT 2012, les résultats sont détaillés en énergie primaire.

- Des travaux réalisés par des professionnels plus compétents en la matière et un contrôle de qualité et de performance plus poussé.

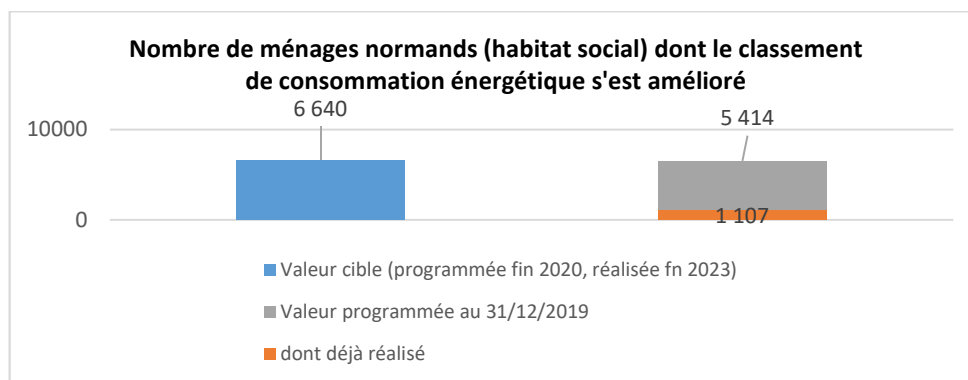
Par ailleurs, sans le soutien financier de la Région à la rénovation BBC, le travail de structuration d’une offre professionnelle à même de concevoir, d’exécuter et de contrôler des rénovations BBC en habitat individuel n’aurait pu être engagé.



4.4. Résultats associés au financement FEDER

Sur le logement social, la presque totalité des indicateurs FEDER est au vert (résultats égaux ou supérieurs aux valeurs de références). A savoir :

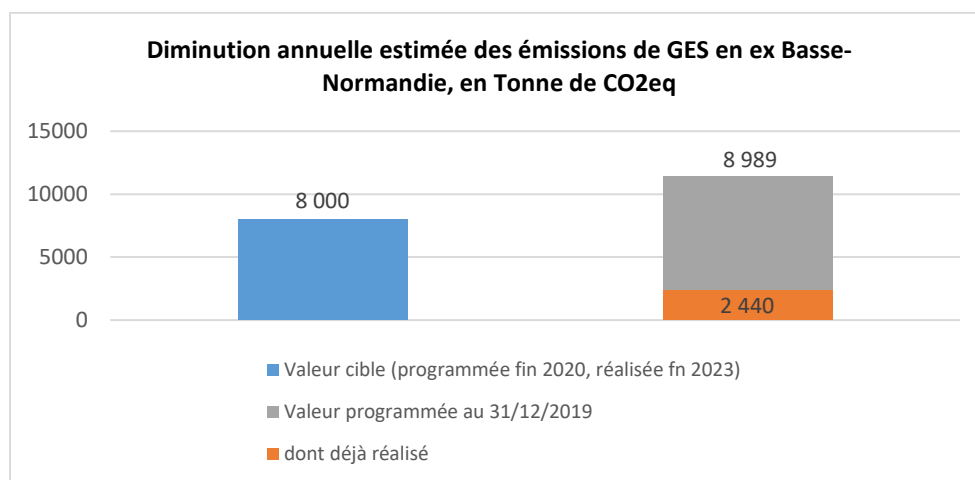
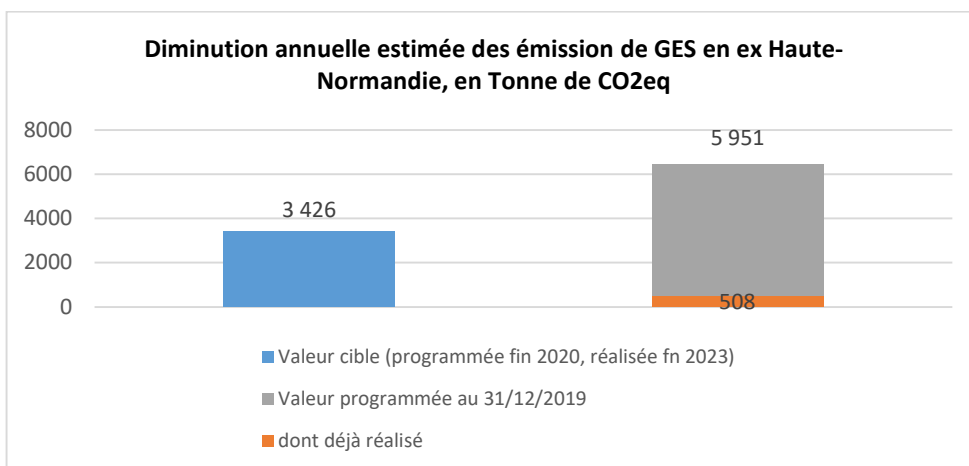
- 5 414 ménages dont le classement énergétique s’est amélioré pour un objectif de 6 640 ménages,
- Une diminution de 5 951 tonnes annuelles de eq CO2²⁰ en ex-Haute-Normandie dans le secteur du logement social pour un objectif de 3 426,
- Une diminution annuelle estimée des émissions de GES de 8 989 tonnes de eq CO2 en ex-Basse-Normandie dans le secteur du logement social pour un objectif de 8 000²¹.



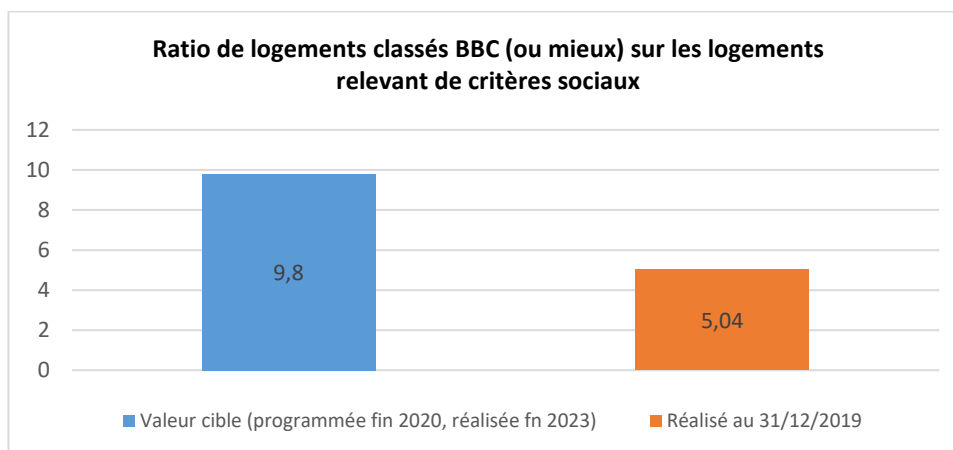
¹⁹ Montant total des aides par chèque / nombre de GWh/an EP économisé

²⁰ L’ « équivalent CO2 » (eq CO2 ou CO2 eq en anglais) est une unité créée par le GIEC pour comparer les impacts de ces différents GES en matière de réchauffement climatique et pouvoir cumuler leurs émissions.

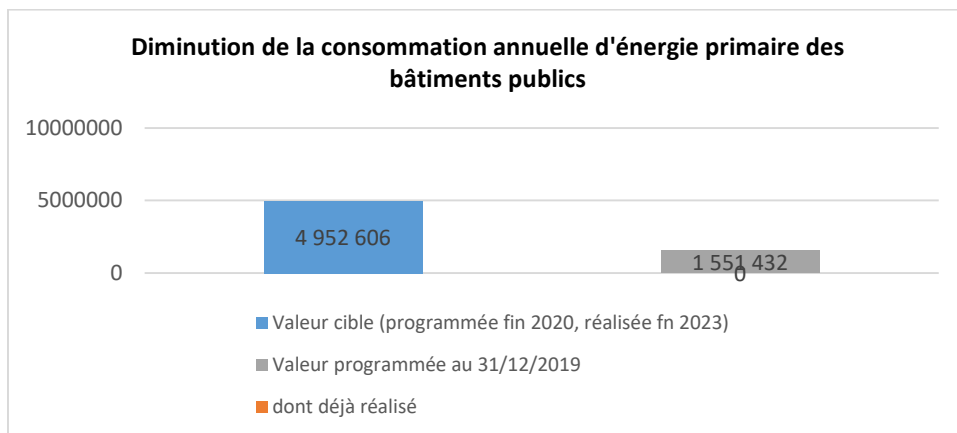
²¹ Données Service Bâtiments Durables – Région Normandie



L'indicateur BBC (ratio de logements classés BBC ou mieux) est inférieur à la valeur cible d'un facteur 2 : 5% versus 9,8% (voir figure ci-dessous). Notons toutefois que ce ratio est passé de 1,2% à 5% sur la période 2012-2019, ce qui est positif.



Sur le bâtiment public, les résultats obtenus en ex-Basse-Normandie par rapport aux données de référence FEDER sont inférieurs aux objectifs cibles : diminution annuelle d'énergie primaire programmée (mais non encore réalisée) de 1 551 432 kWh/an pour un objectif de 4 952 606 kWh/an. Il convient toutefois de mettre ces résultats en perspective avec la mise en place tardive de ce dispositif (1^{er} semestre 2018).



A retenir

- **Absence de référentiel d'objectifs** quantitatif sur les dispositifs du PNBD (hors FEDER),
- Une **consommation budgétaire cohérente** avec l'état d'avancement du Plan (4/5^e),
- Un **taux de transformation** de l'audit en travaux correct mais qui reste à estimer précisément (transformation du chèque audit en chèque travaux de l'ordre de 43% donc taux réel supérieur)
- Une **efficacité contrastée** des chèques travaux qui peut questionner le rapport coût de subvention/gain énergétique du chèque niveau 3 (BBC)
- Des résultats pour le chèque éco-énergie **en adéquation avec les engagements financiers**,
- **Des résultats qui atteignent les objectifs FEDER**, voire les dépassent sur le logement social. Des réalisations en deçà des objectifs pour les bâtiments publics,
- **Une démarche et des résultats cohérents** avec l'ambition qualitative fixée au SRADDET (priorité donnée aux rénovations BBC ou BBC compatibles au regard des objectifs environnementaux à atteindre) et avec les moyens mobilisés, **mais qui restent cependant encore loin** des objectifs de 30 000 à 40 000 rénovations /an.
- Une montée en puissance de la massification des rénovations performantes est nécessaire dans laquelle le rôle du dispositif du chèque éco-énergie reste à définir (démonstrateur, effet levier, autre ?).
- **Un dispositif qui ne s'inscrit pas dans la tendance nationale au soutien de la massification des rénovations de faible performance (Ma Prime Rénov, dispositif CEE coup de pouce, etc.)**

5. RESULTATS DES ENQUETES

5.1. Enquête bénéficiaires

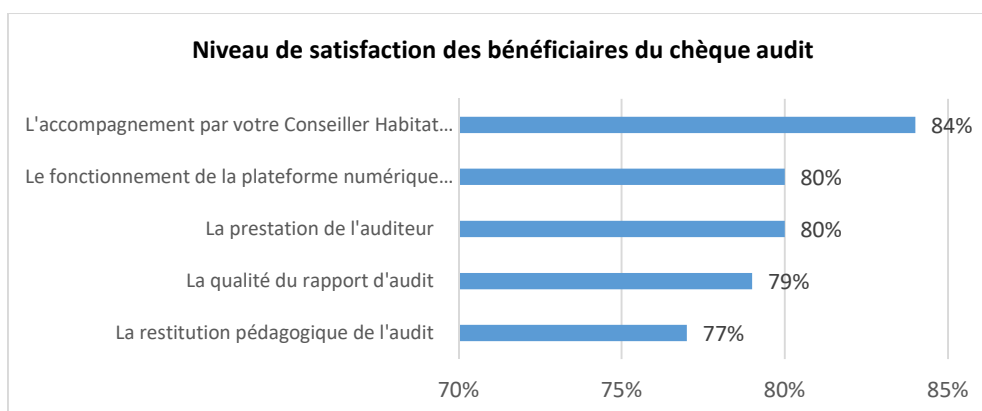
L'enquête auprès des bénéficiaires du Chèque éco-énergie a fait l'objet de trois questionnaires distincts envoyés par Internet aux bénéficiaires en mars 2019 pour le premier et en novembre 2019 pour les deux autres :

- Chèque audit,
- Chèques travaux niveaux 1 et 2,
- Chèques travaux niveau 2 option BBC et niveau 3 BBC.

Chèque audit

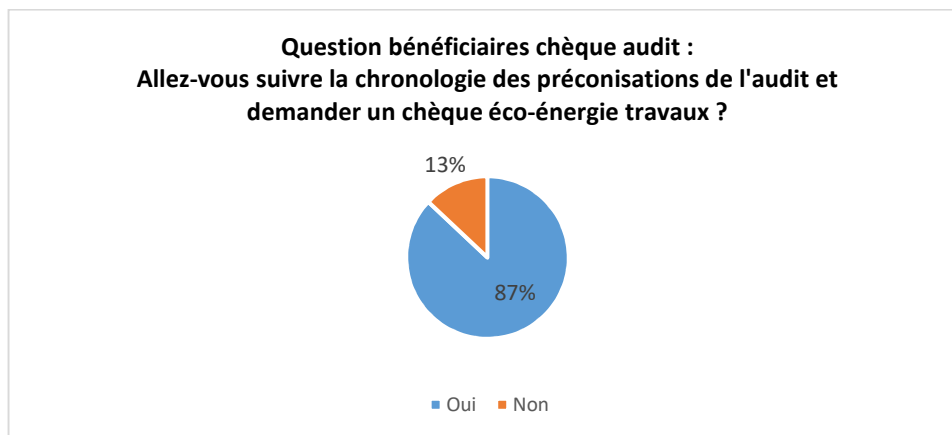
Cette enquête a été réalisée sur une population de 1 100 personnes parmi les bénéficiaires du chèque « audit et scénarios » en 2018 et 2019 ayant été remboursés à ce jour. L'analyse repose sur 369 réponses, soit un taux de réponse de 35%.

Très majoritairement, les enquêtés se disent satisfaits ou très satisfaits du chèque audit.



Le taux de satisfaction le plus faible concerne la restitution pédagogique de l'audit. Ce constat est sans doute à mettre en perspective avec les retours issus des entretiens de terrain qui soulignaient un manque d'adéquation de l'audit en phase de restitution avec les attentes des ménages et le niveau de rémunération des auditeurs (le document de restitution est en effet jugé trop lourd et complexe).

Concernant l'utilité de l'outil, 87% des enquêtés comptent suivre les préconisations de l'audit et demander un chèque éco-énergie travaux.



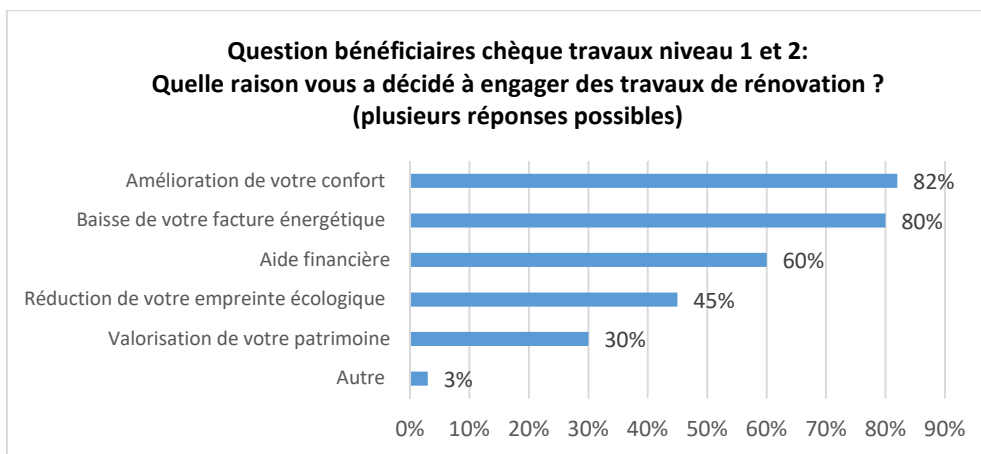
Ce chiffre apparait en réalité surestimé au vu du taux de transformation de chèque audit en chèque travaux constaté sur le terrain (voir section précédente). Ce décalage s’explique si l’on admet que les répondants à l’enquête sont en grande majorité les ménages pleinement engagés dans la démarche de rénovation énergétique. Une, voire plusieurs années, pouvant s’écouler entre la réalisation de l’audit et l’engagement de travaux, il est également possible que ce décalage temporel joue pour partie. Il serait intéressant à l’avenir d’approfondir ces questions au travers d’une enquête téléphonique ciblée sur la population la moins engagée.

Chèque travaux niveaux 1 et 2

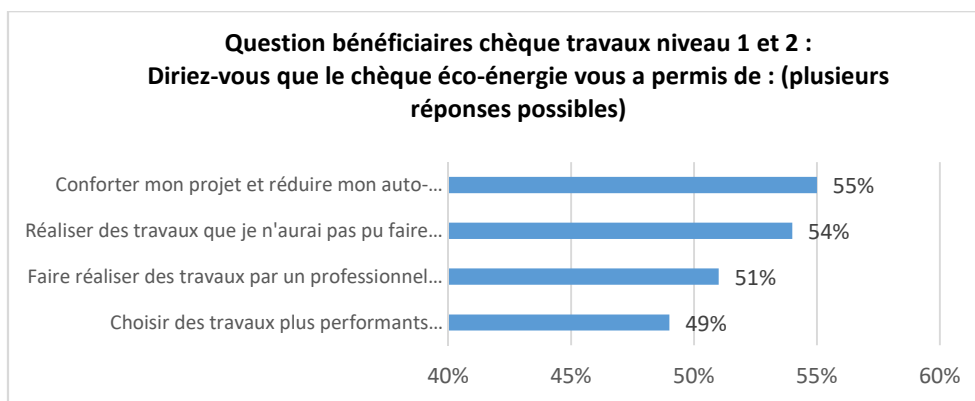
Cette enquête a été réalisée sur une population de 289 personnes, parmi les bénéficiaires des chèques travaux en 2018 et 2019 ayant été remboursés à ce jour. L’analyse repose sur 83 réponses, soit un taux de réponse de 30%.

Dans le cadre de ces deux chèques, il semble que la demande d’aide sur internet apparaisse moins facile pour les ménages que dans le cadre du chèque audit (65% de satisfaction contre 80% pour le chèque audit).

Concernant l’engagement des ménages dans un projet de travaux, il apparait que l’amélioration du confort et la baisse de la facture énergétique sont les deux premières raisons de la décision de travaux

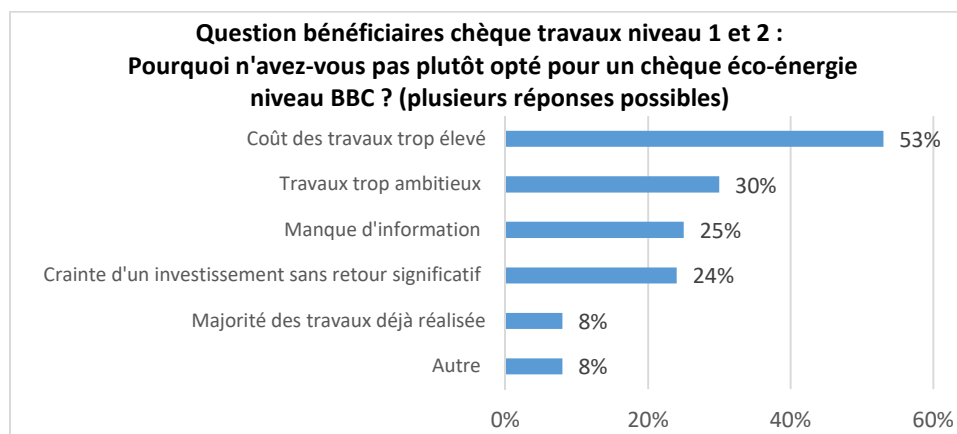


Assez logiquement, l'aide financière apportée au travers du chèque ne constitue pas la motivation première à l'engagement, mais son importance reste décisive dans la décision de travaux : 60 % des ménages déclarent que l'aide financière – au travers du chèque et certainement aussi des autres financeurs – a contribué à la décision de travaux. On constate toutefois que 55 % des ménages interrogés indiquent que le chèque travaux a permis de conforter un projet de travaux déjà existant et de réduire l'autofinancement. Un effet d'aubaine du chèque ne peut donc pas être totalement écarté.



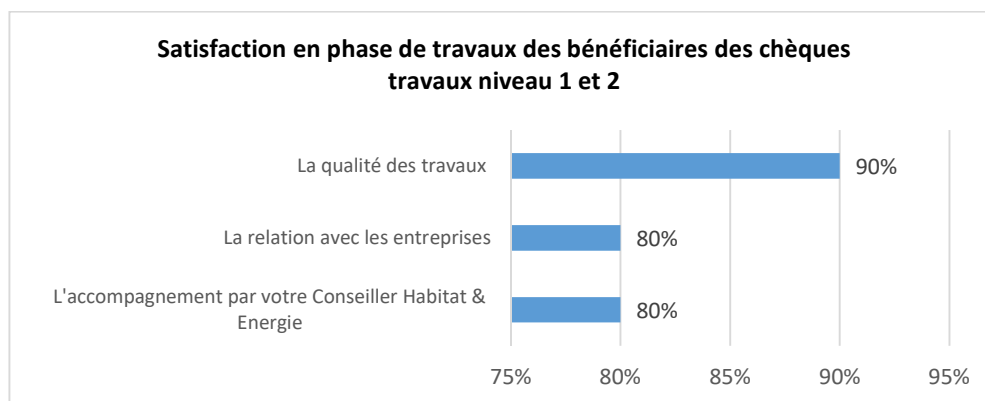
Au-delà des aspects purement financiers, le chèque travaux apparaît aussi avoir un impact qualitatif sur les projets de travaux. En effet, **plus de la moitié des bénéficiaires indique que le chèque a permis de réaliser des travaux qu'ils n'auraient pas fait autrement, ou de s'engager dans des travaux plus performants.**

Lorsque le choix du BBC n'est pas retenu par les ménages, c'est en premier lieu du fait d'un coût trop élevé (53% des réponses) et/ou du fait de travaux jugés trop ambitieux (30% des réponses).



Concernant les éco-matériaux, seuls 55% des enquêtés disent y avoir été sensibilisés, notamment par leur conseiller ou leur rénovateur. Près de 90% d'entre eux y ont eu recours lors des travaux. Comme pour les solutions BBC, le non recours à ces matériaux est imputé à leur coût trop élevé.

En phase travaux, les niveaux de satisfaction sont élevés.



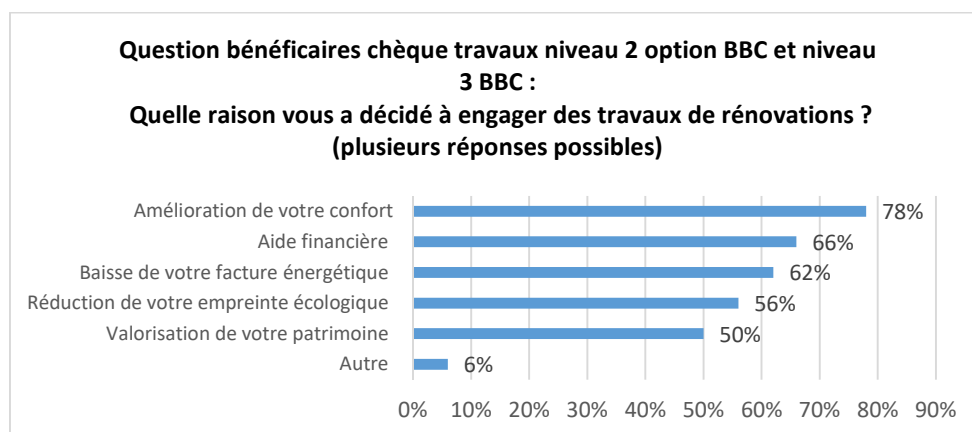
Au final, 90% des ménages enquêtés indiquent qu'ils recommanderaient le dispositif à leur entourage. Ce très haut niveau de satisfaction est sans doute à relativiser dans la mesure où, encore une fois, les répondants au questionnaire sont peut-être les plus favorables au dispositif.

Chèque travaux niveau 2 option BBC et niveau 3 BBC

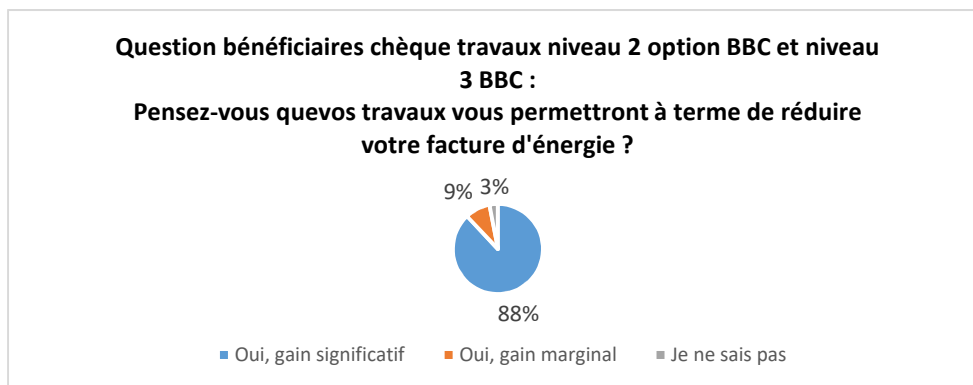
Cette enquête a été réalisée sur une population de 65 personnes parmi les bénéficiaires des chèques travaux en 2018 et 2019 ayant été remboursés à ce jour. L'analyse repose sur 32 réponses, soit un taux de réponse de 50%.

La demande d'aide via la plateforme internet apparait causer davantage de difficultés que pour les chèques précédents (52% de ménages satisfaits pour la demande de chèque travaux BBC contre 65% pour les chèques travaux niveau 1 et 2 ; 20% de réponses neutres dans le deux cas).

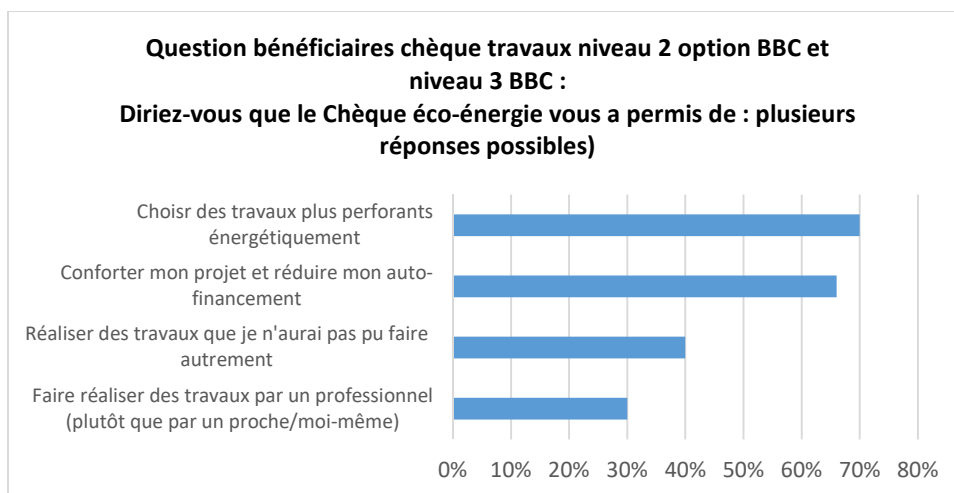
Comme précédemment, l'amélioration du confort reste la principale motivation à engager des travaux. L'effet incitatif de l'aide financière apparait plus important que précédemment, en raison sans doute de coûts moins élevés de travaux. La réduction de l'empreinte écologique et la valorisation du patrimoine semblent également constituer des leviers plus importants que précédemment (cela traduit sans doute une sensibilité écologique plus forte des ménages choisissant le BBC).



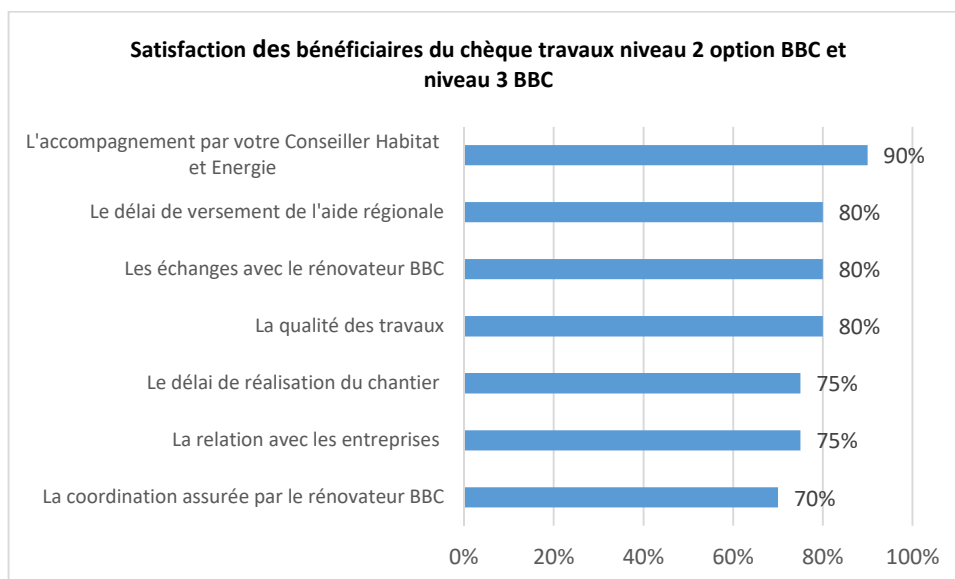
Quasiment tous les ménages interrogés ambitionnent de réduire leur facture énergétique grâce aux travaux réalisés (contre 90% pour les chèques niveau 1 et 2).



Assez logiquement, l'effet levier de l'aide régionale apparaît plus important dans le cas du BBC. En effet, pour 70% des enquêtés, le chèque éco-énergie travaux a permis de réaliser des travaux plus performants. Pour autant, l'effet d'aubaine reste possible, avec 66% des ménages indiquant que le chèque leur permet de conforter un projet en réduisant leur part d'autofinancement.

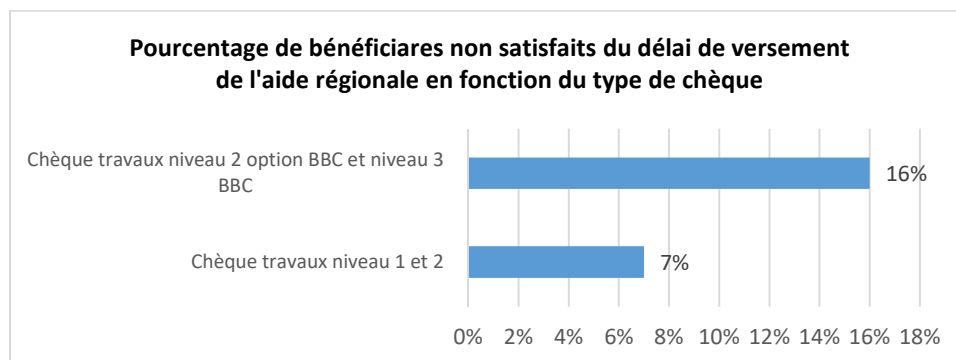


Les ménages bénéficiaires des chèques travaux BBC indiquent dans une plus large mesure que précédemment être satisfaits de leurs conseillers Habitat & Energie (90% contre 80% pour les chèques niveau 1 et 2). La satisfaction concernant la qualité des travaux est légèrement moins partagée (environ 10 points de moins). Pour autant le taux de satisfaction du travail des rénovateurs reste élevé (80% des ménages sont satisfaits de l'échange avec le rénovateur BBC et 70% sont satisfaits de la coordination assurée par celui-ci). Une personne non satisfaite de la qualité des travaux évoque une mise en œuvre mal réalisée.



Concernant les éco-matériaux, les ménages bénéficiaires des chèques travaux BBC y sont davantage sensibilisés (en majorité par leurs rénovateurs BBC), mais sont relativement moins nombreux à déclarer y avoir recours (80% contre 90%). Le coût trop élevé des matériaux et le manque de formation des entreprises à leur pose sont mis en avant.

Si la satisfaction concernant le délai de réalisation du chantier est la même pour tous les types de chèque travaux (75%), le délai de versement de l'aide régionale est jugé insatisfaisante dans une plus large mesure dans le cadre de travaux BBC (16% des enquêtés BBC contre 7% des enquêtés des 2 autres chèques).



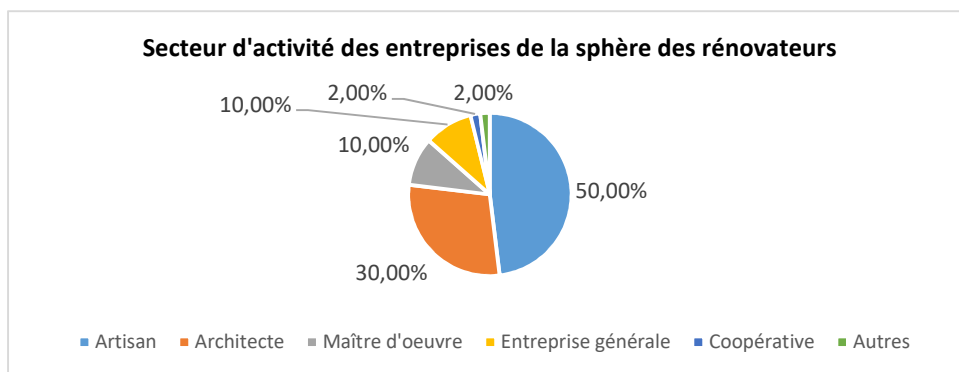
La satisfaction globale des ménages se traduit une fois de plus par un fort taux de recommandation du dispositif par les enquêtés (85%).

5.2. Enquêtes professionnels

Les résultats présentés ci-après reposent sur deux enquêtes distinctes réalisées entre novembre et décembre 2019:

- Une enquête auditeurs conduite sur un échantillon de 18 personnes,
- Une enquête rénovateurs sur un échantillon de 132 personnes,

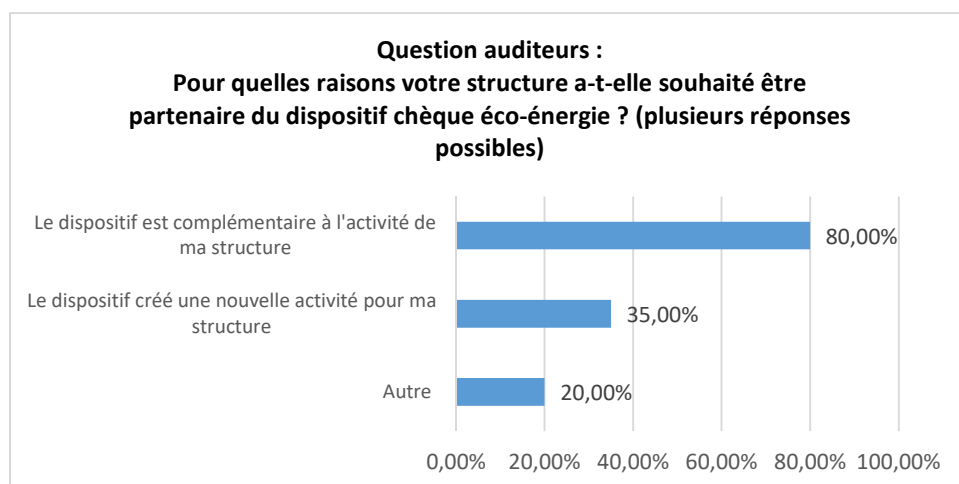
Les taux de réponses aux enquêtes sont respectivement pour les auditeurs et pour les rénovateurs de 80% (soit 14 répondants²²) et 50% (soit 65 répondants). Pour les rénovateurs BBC, les répondants sont majoritairement des artisans et des architectes.



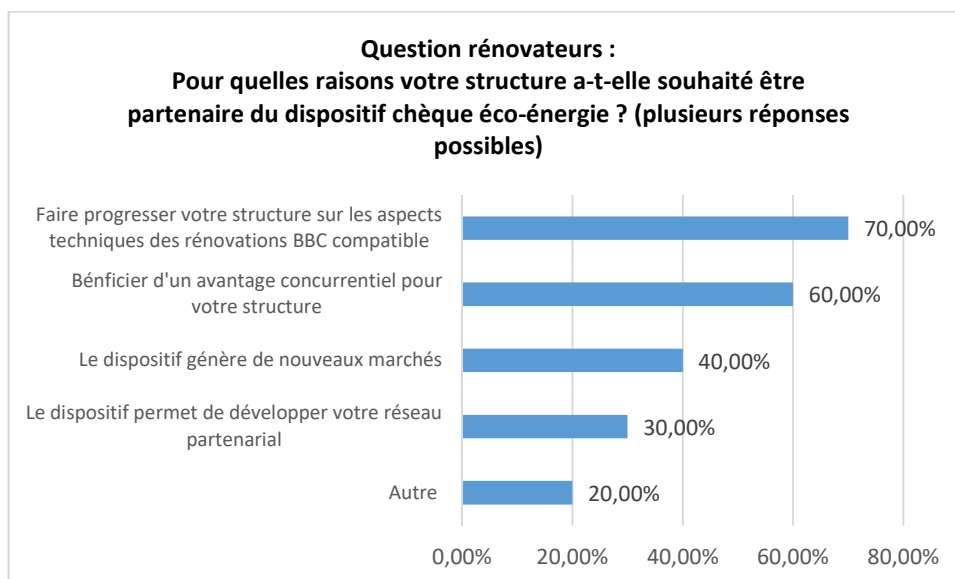
Dans la suite de la restitution des résultats, nous avons choisi de combiner les réponses de ces deux enquêtes dans le but de faciliter les comparaisons.

L'impact du dispositif sur l'activité des professionnels

La première raison qui incite les auditeurs à s'engager dans ce dispositif est sa complémentarité à l'activité de la structure (80%, soit 11 répondants sur 14). Pour les rénovateurs, c'est à 70% la possibilité de faire progresser sa structure sur les aspects techniques des rénovations BBC compatibles et à 60% l'avantage concurrentiel que procure cette nouvelle activité.



²² Le nombre de répondants étant assez faible, les pourcentages des graphiques sont à prendre avec précaution.

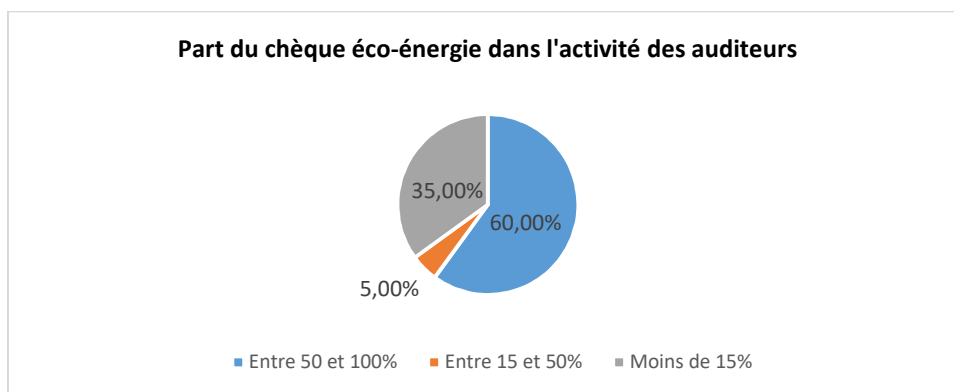


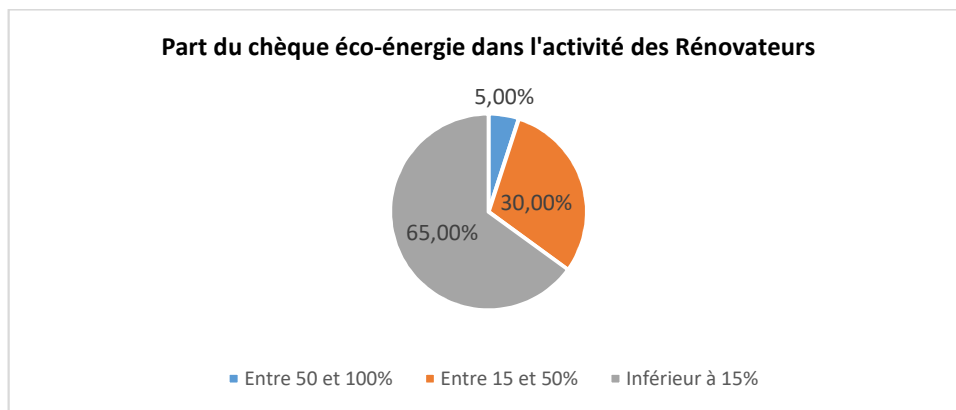
D'autres raisons ont été mentionnées par les rénovateurs :

- le souci d'accompagnement des clients maîtres d'ouvrage,
- s'inscrire dans une démarche environnementale et durable de qualité,
- la poursuite d'une démarche antérieure.

Les auditeurs sont largement satisfaits du volume d'activité généré par le chèque éco. Pour 60% des auditeurs (8 répondants sur 14), celui-ci représente plus de la moitié de leur activité. Ce qui d'ailleurs peut poser problème, en cas d'abandon du soutien Région (trop forte dépendance).

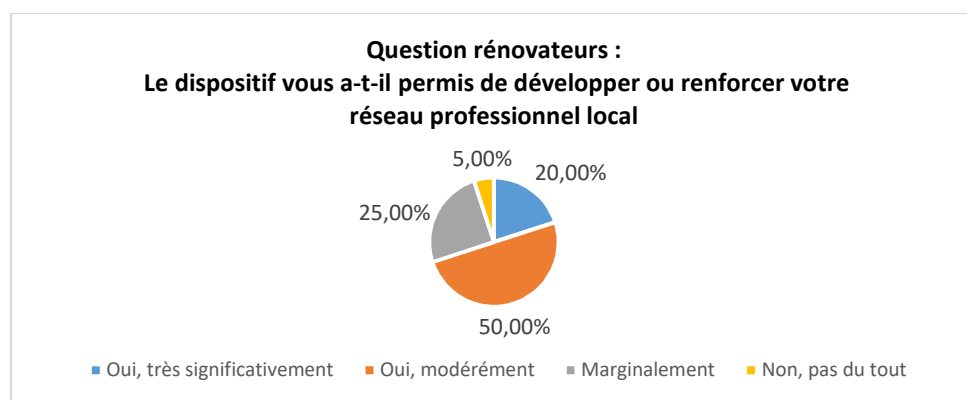
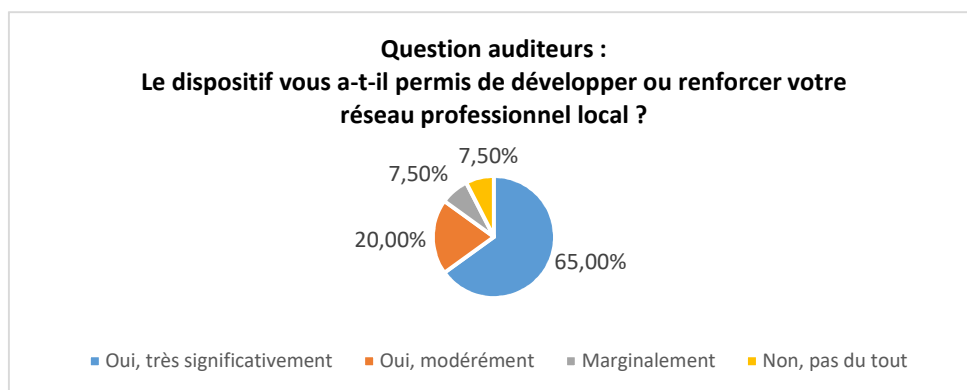
Pour la majorité des rénovateurs, le dispositif régional représente moins de 15% de leur activité.





Pour répondre à la demande générée par le dispositif, un tiers des auditeurs (soit 5 répondants sur 14) a procédé à un ou plusieurs recrutements. Ils sont moins de 15% chez les rénovateurs à l'avoir fait.

Pour les auditeurs et les rénovateurs, le développement et/ou le renforcement de leur réseau professionnel constitue une retombée importante du dispositif. Cette retombée apparaît néanmoins moins significative chez les rénovateurs (part de réponse beaucoup moins importante sur le « très significatifs » chez les rénovateurs).



Pour 40% des auditeurs (soit 6 répondants sur 14) et 30% des rénovateurs interrogés, le dispositif a généré un surcroît d'activité en dehors du chèque éco-énergie. Ce surcroît d'activité n'est cependant pas chiffré. De plus, pour environ 75% des rénovateurs, le dispositif bénéficie indirectement aux autres chantiers de l'entreprise.

Le fonctionnement du dispositif

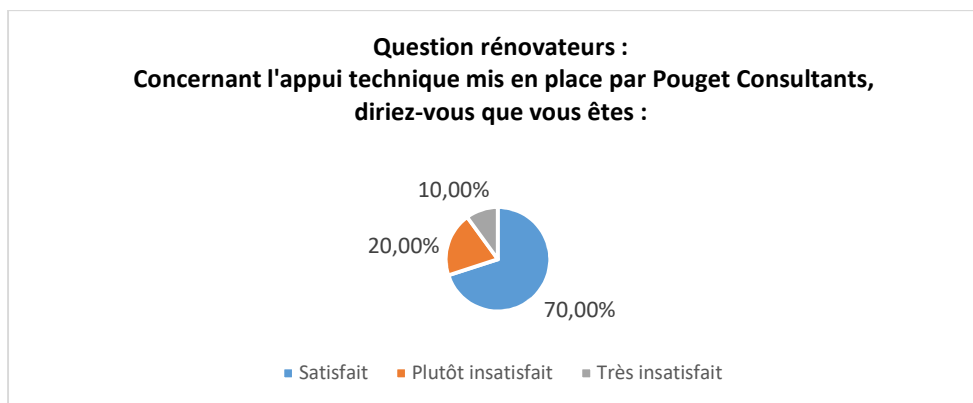
Le processus de sélection des professionnels mis en place par la Région semble faire davantage l'unanimité chez les auditeurs. En effet, malgré certaines demandes d'ajustements, 100% des répondants auditeurs s'en disent satisfaits contre 75% des rénovateurs.

Les principales pistes d'amélioration proposées à la fois par les auditeurs et les rénovateurs à l'égard de ces réseaux sont :

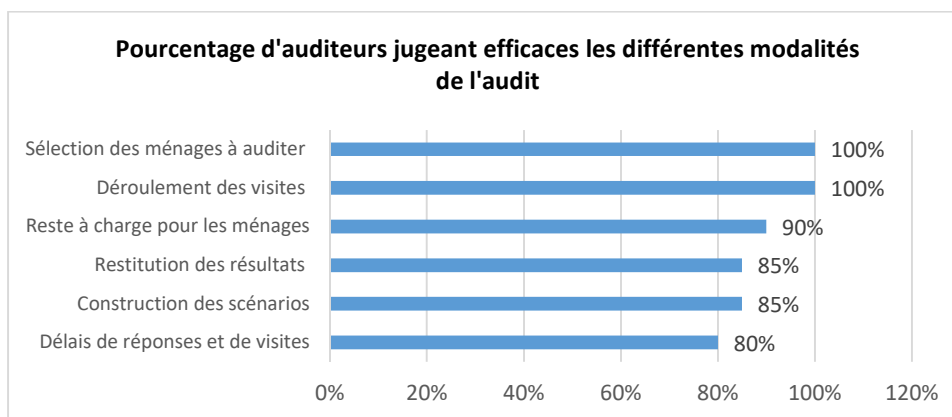
- Une demande de contrôle des réalisations et de formation, notamment pour palier des manques de compétences,
- Une massification des réseaux de professionnels,
- Une simplification des démarches administratives,
- Une meilleure visibilité auprès des particuliers, notamment sur la carte interactive de la plateforme numérique (mieux mettre en avant les auditeurs et rénovateurs qui travaillent régulièrement ensemble et rendre plus lisible la distinction entre les auditeurs et les conseillers et entre les concepteurs et les rénovateurs).

Certains rénovateurs soulignent par ailleurs la confusion dans le système entre concepteurs (architectes) et rénovateurs qui pénaliseraient la compréhension du réseau par les particuliers. Ce constat apparaît partagé par plusieurs architectes qui ont rappelé au travers de l'enquête se définir comme des « concepteurs » et non comme des « rénovateurs ». Pour autant, la principale caractéristique commune à ces corps de métier et qui les relie au sein du réseau des « rénovateurs BBC » est leur capacité à coordonner un chantier de rénovation globale.

Concernant l'appui technique aux rénovateurs mis en place par Pouget Consultant, 3 rénovateurs sur 4 en sont satisfaits.



Concernant la mise en œuvre de l'audit, plus de 4 auditeurs sur 5 jugent efficaces ses différentes modalités.



Le cahier des charges de l'audit semble également convenir à une majorité des auditeurs bien qu'environ la moitié recommande des ajustements :

- La systématique de la scénarisation BBC, qui alourdit parfois inutilement l'audit, est notamment remise en cause,
- Le niveau « BBC compatible » serait également à revoir,
- Plusieurs BET sont favorables à un resserrement des exigences, notamment en matière de suivi (du coefficient Ubât²³, de l'évolution des factures énergétiques, du taux de transformation des audits en travaux, etc.).

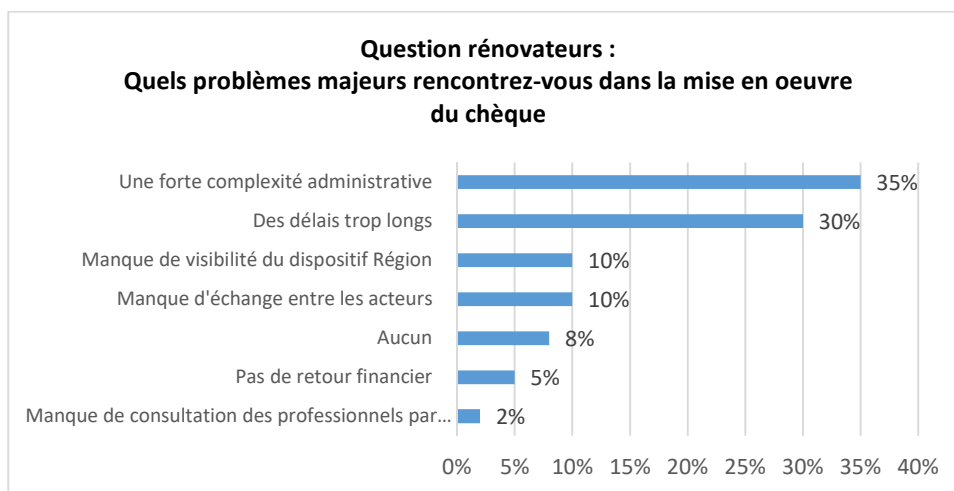
Les deux problèmes les plus mis en avant par les rénovateurs concernant le chèque sont :

- Les délais (de traitement des demandes et de paiement),
- La partie administrative du dispositif

Les problèmes rencontrés de manière plus ponctuelle sont :

- Le manque d'échange entre acteurs du dispositif,
- Le manque de retour financier (mentionné par deux structures),
- Le manque de consultation des professionnels par la Région (mentionné par une structure).

²³ Ubât est un coefficient qui permet d'évaluer le niveau d'isolation globale d'un bâtiment. Il s'agit de la moyenne des déperditions à travers l'ensemble de ses parois.



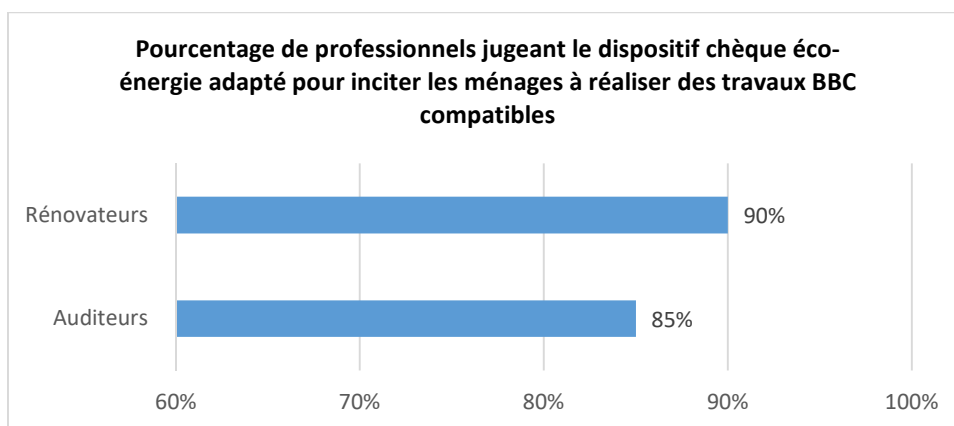
Indiquons que le chèque travaux niveau 2 option BBC est considéré comme pertinent par 60 % des rénovateurs.

L'adéquation du dispositif aux besoins des ménages

La très grande majorité des auditeurs (90%, soit 13 répondants sur 14) et des rénovateurs (95%) s'accorde à dire que les échanges entre professionnels générés par le dispositif sont très bénéfiques à la formulation des préconisations techniques.

Certains professionnels indiquent cependant que les réseaux conventionnés par la Région sont sous-dimensionnés (35% auditeurs (5 répondants sur 14) et 20% rénovateurs), ce qui entraîne une couverture inégale du territoire.

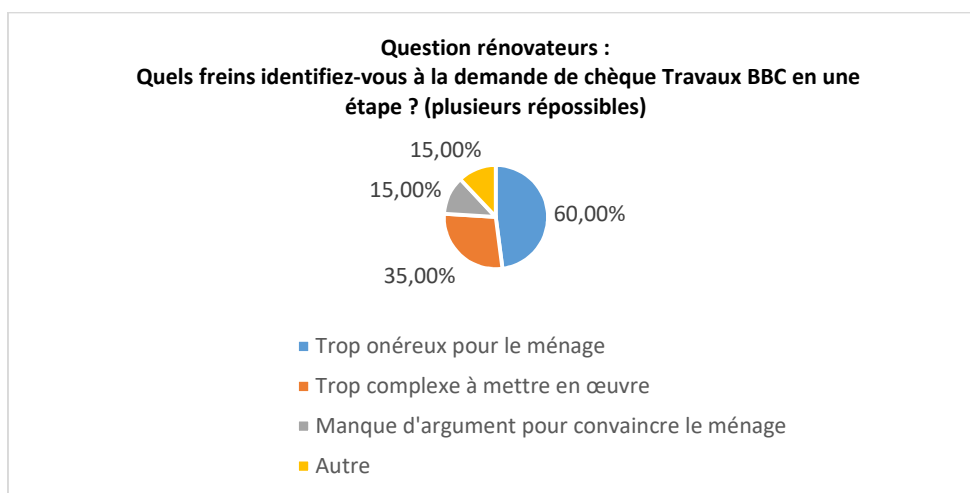
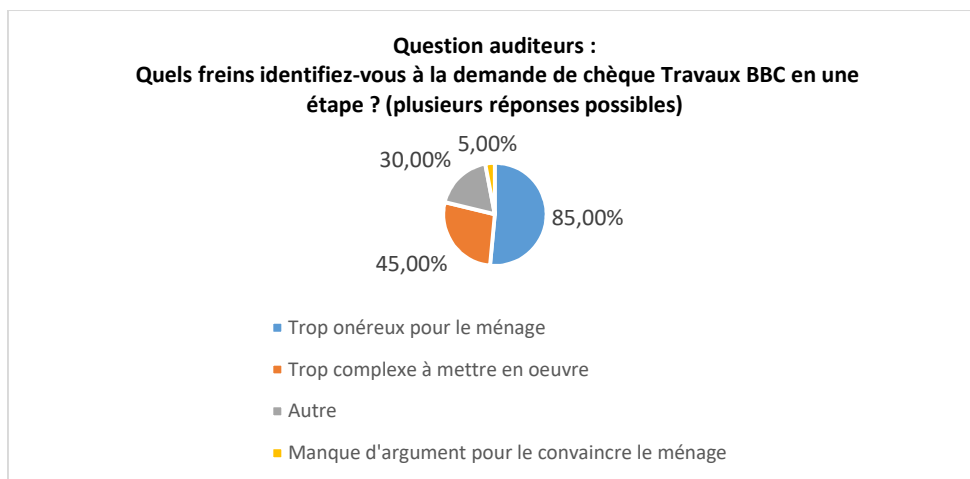
Au total, près de 9 professionnels sur 10 (auditeurs ou rénovateurs) jugent le dispositif adapté dans son contenu pour inciter les ménages à réaliser des travaux BBC compatibles.



Certains professionnels soulignent que plusieurs facteurs peuvent dissuader ménages d'avoir recours au chèque éco, y compris au plus bas niveau : longueur des délais de commission, importance des coûts de travaux et concurrence avec les « rénovations à 1€ ».

Concernant plus spécifiquement les travaux BBC en une étape, les principaux freins à sa diffusion sont son coût jugé trop élevé pour les ménages et sa complexité de mise en place (à la fois administrative et logistique : nécessité de se reloger durant les travaux).

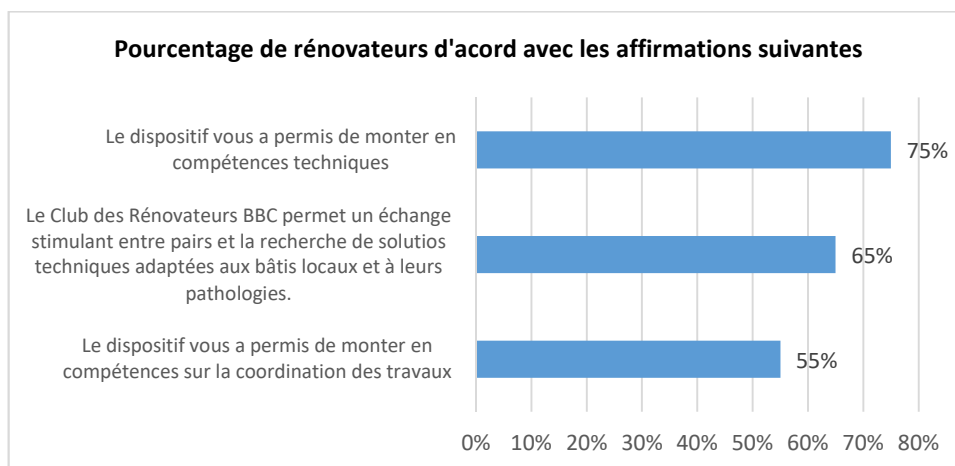
Chez les rénovateurs, la catégorie « autre » fait majoritairement apparaître des problèmes de délais (de versement de l'aide et de durée des chantiers).



L'impact du dispositif sur les professionnels

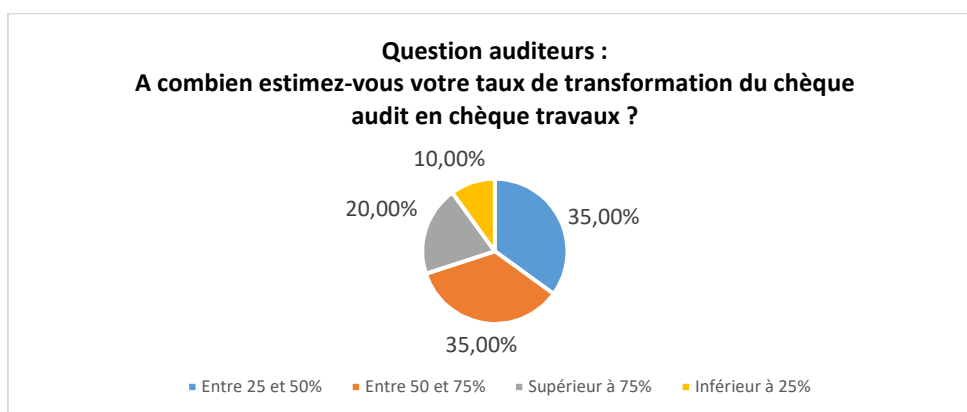
Les trois quarts des rénovateurs indiquent que le dispositif régional leur a permis de monter en compétences techniques. Ils ne sont cependant que 55% à estimer être montés en compétence sur la coordination des travaux du fait du chèque éco-énergie.

Le Club des rénovateurs permet pour 65% des enquêtés des échanges stimulants entre pairs.

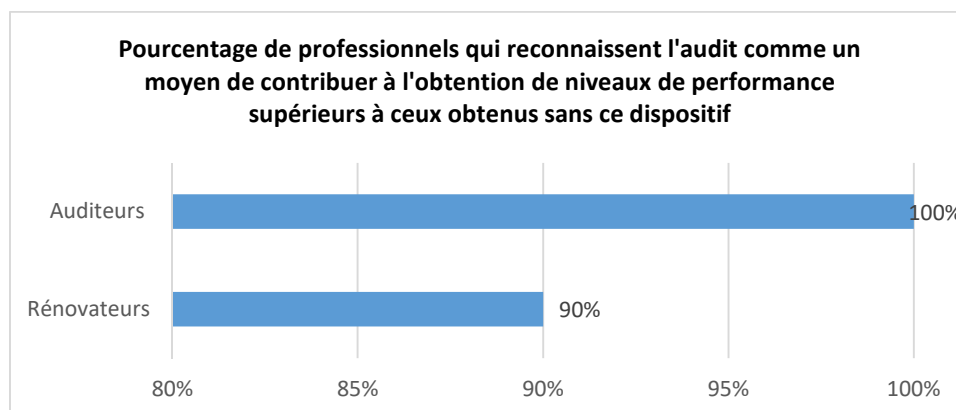


L'effet levier du dispositif sur les travaux

Les taux de transformation de chèque audit en chèque travaux affichés par les auditeurs sont assez hétérogènes, ce qui encourage à mieux suivre dans le cadre du futur Plan la réalité de ces taux de transformation (et à comprendre les raisons de ces écarts s'ils étaient avérés).



Tous les auditeurs sans exception et 90% des rénovateurs s'accordent sur le fait que l'audit contribue à l'obtention de niveaux de performance supérieurs à ceux obtenus sans ce dispositif. Certains rénovateurs soulignent cependant que les audits préconisent parfois des niveaux de performance trop élevés par rapport aux besoins des ménages.



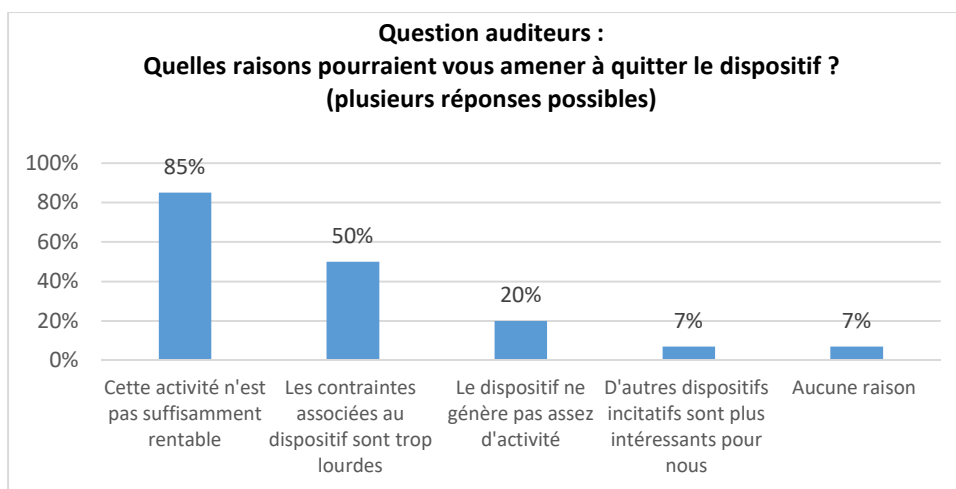
Indiquons pour finir, que 3 rénovateurs indiquent que la mise en place de ce réseau de professionnels qualifiés a eu un impact négatif sur les prix des travaux.

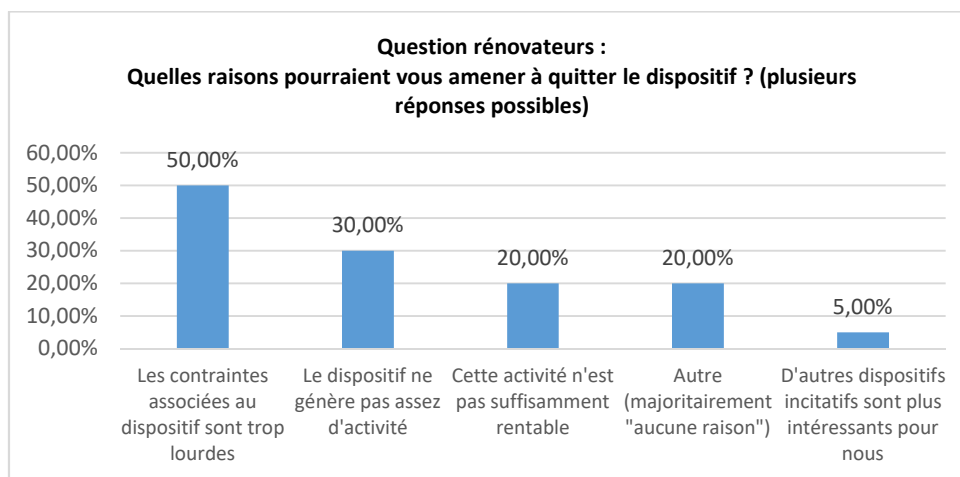
Perspectives

90% des auditeurs (13 répondants sur 14) et 85% des rénovateurs interrogés souhaitent poursuivre leur implication dans le dispositif chèque éco-énergie dans les années à venir.

Toutefois, certains éléments sont mis en avant, qui pourraient obliger les acteurs à sortir du dispositif à termes :

- Pour les rénovateurs, la principale raison évoquée est la lourdeur des contraintes liées au dispositif : même si les exigences administratives apparaissent relativement légères (pas de renouvellement annuel des pièces demandées pour devenir Rénovateurs, intervention unique pour la saisie des données techniques), il convient de souligner que les entreprises du bâtiment s'avèrent souvent rétives au surcroît de tâches administratives. Par ailleurs, ils peuvent également faire référence à des contraintes d'une autre nature (technique, de process-lien avec l'auditeur-, assurantiel) ;
- Pour les auditeurs, la raison est économique (la faible rentabilité de l'activité est d'autant plus impactante pour ces professionnels que les audits Région pèsent très lourds dans les volumes d'affaires). En effet, certains d'entre eux rappellent qu'au vu de l'engagement demandé, notamment dans la phase de rédaction du rapport, le prix de l'audit est trop faible.





Pour finir, plusieurs propositions sont formulées par les répondants dont nous re prenons ci-dessous les principales :

- Recruter davantage de professionnels qualifiés et mettre en place des contrôles plus poussés des travaux réalisés (contrôle de la VMC et de l'étanchéité à l'air, analyse du confort et des factures),
- Créer des formations, notamment à travers des retours d'expérience de professionnel, des groupes de travail et de veilles techniques,
- Simplifier la plateforme numérique, à la fois pour les particuliers et les professionnels (notons toutefois qu'un guide d'utilisation de la plateforme résumant le processus de demande de chèque étape par étape est disponible gratuitement en ligne pour les particuliers),
- Renforcer la communication sur le dispositif et sur la rénovation énergétique en général,
- Réduire les délais (de traitement des dossiers et de paiement des factures). Ces derniers s'avèrent pourtant relativement courts (traitement du dossier en 15 jours, paiement en un mois environ) mais la perception de lenteur peut être alimentée par les cas dysfonctionnels (non-conformité de justificatifs, absence de réactivité d'un des acteurs de la chaîne).
- Renforcer les liens entre les réseaux de professionnels, notamment avec les banques,
- Mettre en place des actions pour réduire les coûts de la rénovation énergétique et accélérer la croissance du nombre de rénovateurs BBC (une campagne auprès des fabricants de matériaux biosourcés et d'équipement énergétique, une centrale d'achat régionale, etc.),
- Faire rentrer les potentiels travaux antérieurs dans le calcul global de la rénovation BBC,
- Augmenter le prix des aides pour être encore plus incitatif.

A retenir

- Un taux de satisfaction élevé, tant du côté des bénéficiaires que des professionnels,
- L'utilisation de la plateforme semble parfois poser des problèmes pour les particuliers et professionnels (fastidieux, lourdeurs...). Une demande de simplification est formulée par certains,
- L'audit est perçu comme un levier pour l'obtention de niveaux de performance supérieurs. Il serait cependant parfois surdimensionné. Une version simplifiée de la restitution de l'audit pour les particuliers pourrait être envisagée,
- Le dispositif a un impact positif à la fois qualitatif et quantitatif sur l'activité des professionnels. Le BBC en une étape est jugé trop cher pour les ménages et complexes à mettre en œuvre (à la fois au plan administratif et logistique),
- Des délais d'octroi et de versement de l'aide régionale parfois jugés trop longs par certains bénéficiaires. Ce qui, en cas de dossier complet, ne semble pas pouvoir être amélioré,
- Des retombées sur la qualité de mise en œuvre pour les rénovateurs qui dépassent le cadre du Plan,
- Des bénéficiaires qui recommandent largement le dispositif,
- Des professionnels qui appellent à augmenter les effectifs qualifiés, à rendre systématique des contrôles sur les travaux réalisés, à créer plus d'échanges entre professionnels.

6. RETOURS DU TERRAIN

6.1. La vision des acteurs sur la démarche de la Région

L'action de la Région est surtout connue au travers du chèque éco-énergie. Certains acteurs rencontrés reconnaissent ne pas bien maîtriser, voire connaître, les différents dispositifs du Plan.

La démarche de la Région est perçue comme **ambitieuse, notamment en ce qui concerne la visée BBC, tout en étant réaliste dans le parc privé avec la promotion des travaux BBC compatibles** : « *ce travail sur le BBC compatible constitue une des clés pour arriver à l'objectif, rester sur le BBC en une étape nous conduirait dans le mur* », « *le dispositif est un vrai levier BBC, ce que ne permettent pas l'Eco-PTZ ou le CITE* ». Malgré tout, certains craignent de ne pas pouvoir arriver aux objectifs régionaux compte-tenu du trop faible volume de réalisations observées à ce jour. Les ambitions portées par la Région sur l'ensemble de son dispositif sont saluées : « *la Région n'est pas dans le compromis mou* », même si les déclinaisons opérationnelles sont parfois jugées difficilement réalisables « *l'équilibre financier est difficile à atteindre pour les petites collectivités* » et présentant des trous dans la raquette « *le choix du soutien à l'éolien offshore a été fait, quid de l'éolien terrestre alors que l'on promeut la notion de projet de territoire ? Pourquoi n'y a-t-il pas d'encouragement à l'autoconsommation ?* »,

La **vigilance apportée à la qualité de la mise en œuvre**, notamment via les Rénovateurs BBC, est saluée. Seule Région à avoir structuré un tel réseau, la Région Normandie apparaît exemplaire pour les acteurs nationaux (Plan Bâtiment Durable, Pouget Consultants) et source d'inspiration pour d'autres Régions (Bourgogne Franche-Comté notamment). Plus globalement, le travail de mobilisation des acteurs de l'écosystème de la rénovation est souligné : « *leur point fort, c'est leur capacité à aller chercher des partenaires locaux, régionaux et nationaux et les animer : rénovateurs BBC, auditeurs, banques, assurance, conseillers* ».

L'**organisation adoptée, avec un seul service** gérant les dispositifs dédiés à différents segments de parc, à la rénovation mais aussi à la construction, apparaît également **pertinente** : elle permet un meilleur pilotage et une plus grande efficacité car « *on s'adresse à un écosystème commun* ». Deux réserves sur ce point : les aides au parc social bien que relevant d'un même service, renvoient à des modalités spécifiques liées au FEDER et la Région en tant que maître d'ouvrage apparaît assez déconnectée du Plan. L'approche globale et articulée avec les pourvoyeurs de financements importants (FEDER, BPI France, Anah) est également soulignée. Globalement, le service gestionnaire est jugé efficace.

En revanche, la « **terri-conditionnalité** » des dispositifs en faveur du tertiaire public et des copropriétés est **questionnée** par certains, qui regrettent l'exclusion de certains EPCI. Rouen Métropole par exemple déplore de ne pouvoir bénéficier d'IDEE rénovation des Copropriétés, alors même que leur territoire concentre une part importante des copropriétés de la région. « *En milieu urbain, les simulations montrent que pour atteindre les objectifs 100% EnR, il faudrait diviser par deux les consommations et aller chercher 50% des besoins en énergie en dehors du territoire pour atteindre les objectifs de réduction de consommations énergétique fixés par la Régions. A l'horizon 2040, c'est impossible pour nous sauf à faire des investissements monumentaux. 100% EnR convient mieux aux collectivités plus rurales chez qui le gap à franchir -40% de consommation énergétique à l'horizon 2040) est plus aisé car moins d'actions ont été réalisées jusqu'à présent* ». « *Cela coupe l'accès aux financements des projets sur l'ensemble des cibles* ». « *C'est un financement à deux vitesses* ». Une autre difficulté est soulevée par les EPCI interrogées : c'est au porteur de projet de faire l'avance, ce qui n'est pas chose aisée pour les petites collectivités « *nous aimerions profiter de la politique régionale pour rénover notre parc communal (logements de gendarmerie, anciens logements d'école...) mais nous rencontrons de véritables freins financiers* ».

En dépit de la concertation conduite par la Région pour certains acteurs (URHLM, ARPE, Caisse des Dépôts, opérateurs habitat, territoires...), **les espaces d'échanges et de discussion entre acteurs impliqués apparaissent encore insuffisants**. Il semble que certains soient en attente de plus de transversalité dans l'animation des partenaires du Plan. Par exemple l'URHLM comme BEN BTP souhaiterait pouvoir développer dans le cadre du Plan leurs échanges avec l'ARPE.

Même si cela dépasse les prérogatives de la Région, sont soulignées pour le chèque éco-énergie des difficultés liées à **l'absence d'interopérabilité des outils de suivi et de reporting** (ADEME, Région, Anah voire EPCI) : « *a minima, il faudrait que l'ADEME et la Région travaillent sur un même outil* ».

Avec des aides directes et ciblées par type de parc le Plan bénéficie d'une assez bonne visibilité. Toutefois sur le parc privé, les offres à 1€ posent question aux acteurs concernés (conseillers, auditeurs, rénovateurs). Point positif : elles génèrent une forte augmentation des contacts pour les conseillers mais concurrencent, avec leurs travaux « simples et pas chers », la démarche qualitative et onéreuse de la Région. Il est attendu de la Région un positionnement et une communication sur le sujet. Cette attente apparaît légitime compte tenu du rôle de pilote de la Région et des évolutions en cours et à venir des dispositifs.

6.2. Le point de vue des acteurs sur le chèque éco-énergie

Plusieurs points positifs sont mis en avant par les acteurs interrogés, permettant une objectivation des travaux réalisés grâce au chèque éco-énergie :

- La chaîne de confiance : « *la Région s'est donné les moyens de faire de la qualité* », « *avoir fait travailler ensemble auditeurs, conseillers et rénovateurs fait que désormais chacun est prescripteur de l'autre* »,
- Le caractère rassurant et incitatif du couple chèques audit/travaux facilitant l'engagement de travaux ambitieux, y compris pour les ménages modestes éligibles aux aides de l'Anah,
- La contribution des partenaires (conseillers, auditeurs, rénovateurs) à l'évolution du dispositif et à sa promotion : sur le terrain et en contact avec les ménages porteurs de projet, ils sont les plus à même d'identifier les freins et leviers pour son amélioration et certains s'impliquent dans la promotion des rénovateurs et auditeurs auprès des collectivités et élus de leur territoire,
- L'interconnaissance et la collaboration entre les acteurs de l'écosystème, qui favorisent le partage d'expériences et l'amélioration des pratiques de chacun, sont soulignées,
- L'existence des tests d'étanchéité à l'air, vecteur de confiance est mise en avant par les entreprises. Ainsi selon BEN BTP et les Rénovateurs BBC interviewés : « *en termes de contrôle qualité, on fait mieux que la construction neuve* ».

En matière de structuration de l'offre, certaines attentes semblent toutefois encore insuffisamment couvertes : « *il nous faudrait des réunions d'échanges plus régulières et plus techniques, moins d'information descendante, organisées par la Région* », « *le pôle auditeurs fonctionne bien. C'est plus difficile côté rénovateurs (plus concurrentiel). Les deux pôles ont besoin d'échanger sur les bonnes pratiques* ».

Le dispositif est globalement apprécié ; plusieurs réserves ont néanmoins émergé des entretiens :

- Le Dispositif apparaît comme assez complexe à appréhender par le particulier (démarches, parcours, diversité des interlocuteurs, aspects

techniques...), l'intervention des conseillers apparaît indispensable, ce qui pose question dans un contexte incertain quant à la pérennité de leur financement,

- L'audit est parfois jugé surdimensionné et trop onéreux pour certaines rénovations. Son coût (1 200€ vs. 250€ pour une simple évaluation thermique) génère des restes à charge parfois bloquants. Du point de vue des bureaux d'étude thermique toutefois, son prix couvre difficilement l'exigence du cahier des charges. La restitution de l'audit, perçue comme trop longue, nuirait également à son appropriation par les propriétaires : *« 40 pages c'est trop, alors qu'une synthèse de quelques pages suffirait certainement »*,
- Certains EPCI indiquent également que l'objectif BBC induit des surcoûts importants pour les ménages, pas toujours réalistes au regard des situations du terrain. On observe alors que plus de la moitié des ménages qui sollicitent le chèque audit ne poursuivent pas leur démarche en mobilisant le chèque travaux. Un meilleur suivi est cependant attendu pour lever le flou et les potentielles ambiguïtés autour des taux de transformation. . *« Le chèque travaux, « Les autres porteurs de projet sont perdus dans la nature. Nous prévoyons de lancer une enquête ad hoc. » (Métropole de Rouen)*
- Concernant la gestion, les délais de traitement et de réponse sont parfois jugés trop longs, à la fois pour le chèque éco-énergie et les devis des entreprises : sur ce point, précisons que ces perceptions peuvent être influencées par la multiplicité des demandes d'aide et des démarches occasionnées par un projet de rénovation.
- Si le chèque semble s'articuler plutôt bien avec les dispositifs locaux (Seine Eure, Calvados, Le Havre²⁴, Caen la mer), son montant est toutefois jugé insuffisant par les conseillers interrogés lorsqu'il n'existe pas d'abondement de la part des intercommunalités,
- Des questions se posent également quant à la pertinence de quatre chèques différents : le chèque 2 option audit notamment est peu utilisé par rapport aux autres (il également plus récent). Faut-il alors le maintenir en l'état, voire le maintenir tout simplement ?

Au final, les **effets bénéfiques de la démarche sur la montée en compétences de la filière** apparaissent très fortement : *« on observe une acculturation réciproque entre des métiers qui s'ignoraient : auditeurs et conseillers prennent conscience des réalités du chantier et les entreprises progressent sur les solutions techniques et les règles de l'art »*. Mais elle reste, semble-t-il, encore confinée à des petits cercles d'acteurs, même si rénovateurs BBC et BEN BTP soulignent l'effet d'entraînement qualitatif des rénovateurs sur les autres entreprises avec lesquelles ils interviennent sur les chantiers.

La démarche semble se confronter à un problème d'attractivité. L'investissement des acteurs dans le dispositif est important au regard des retombées : au moins l'un des auditeurs a souhaité faire une pause, prendre du recul. Pour d'autres : *« J'envisage d'arrêter »*, *« je ne sais pas si je dois recruter car je ne sais pas si le dispositif va perdurer »*. A noter que les organisations professionnelles, notamment la CAPEB, longtemps spectatrices de l'initiative, semblent désormais, avec le temps, se l'approprier et commencer à la relayer.

Mais la capacité du dispositif à toucher plus massivement les propriétaires de maisons individuelles, du fait de la complexité inhérente à tout projet de rénovation, du

²⁴ Des difficultés sont toutefois indiquées concernant CU du Havre pour atteindre ses objectifs en termes de chèques, en raison notamment du reste à charge sur l'audit. A noter que Seine Eure a fait le choix de financer le reste à charge du public ANAH.

coût de l'audit et des travaux nécessaires à l'atteinte des exigences, **suscite néanmoins plus de réserves.**

6.3. Le point de vue des acteurs sur les dispositifs parc social et copropriétés privées

Concernant la rénovation du parc de logements sociaux, le bilan tiré par l'ARHLM est plutôt positif. Plusieurs points forts sont soulignés :

- Des enveloppes financières significatives,
- En dépit des perturbations liées à la fusion des Régions, une visibilité et une pérennité des financements, indispensable pour une bonne appropriation par les bailleurs,
- Une certaine souplesse de gestion de la Région, avec par exemple une augmentation des budgets alloués en 2019 et le financement de la Région des opérations de moins de 70 logements, permettant au FEDER de se concentrer sur les plus grosses opérations,
- L'adéquation des financements avec le niveau d'exigence requis : *« le curseur est bien positionné : on n'est pas dans le saupoudrage pour massifier à tout prix ni dans l'exigence extrême »*. Au final, le dispositif constituerait un véritable levier pour des rénovations niveau BBC.

Les EPCI interrogés déplorent que les fonds européens, certes significatifs, soient essentiellement consommés dans les grosses collectivités sur lesquelles interviennent de gros bailleurs, donc par les gros porteurs de projets qui savent déjà faire des rénovations ambitieuses (techniquement et financièrement). *« Sur le parc social, c'est une politique élitiste »*.

En matière d'exigence performancielle, plusieurs réserves sont également émises :

- Une attention trop centrée sur la performance intrinsèque, au détriment parfois de l'enjeu de maîtrise des charges, préoccupation première des bailleurs pour le bénéfice des locataires et la sécurisation des paiements de loyers : *« bien souvent les bailleurs évitent d'ajouter des équipements qui, s'ils sont très performants, impliquent des coûts importants de maintenance, qui se répercutent sur le montant des charges »*,
- S'il ne faut pas baisser l'ambition globale, le parc social peut s'avérer complexe à rénover car les loyers étant plafonnés, les bailleurs sociaux ont plus de mal à équilibrer financièrement les rénovations ambitieuses. En cela, les aides du FEDER ont un réel effet de levier. Toutefois, lorsqu'on part d'un parc déjà rénové au fil du temps, il faudrait prendre en compte ces actions d'amélioration sinon *« il y a deux poids deux mesures quand des rénovations ont déjà été faites »*. Ce constat interpelle l'avenir de ces financements dans la mesure où une grande partie des logements classe F et G ont déjà été traités : *« à l'avenir il faudra traiter les logements en D et E, ce qui sera plus difficile car les investissements nécessaires pour gagner un kWh seront nettement plus conséquents »*
- Un système de référence avant tout centré sur les consommations en énergie primaire, ce qui pénalise les opérations en chauffage électrique, les solutions alternatives en cas de non desserte gaz (par exemple pompes à chaleur collectives) restant onéreuses.

Mais la **principale difficulté rencontrée par les bailleurs et les collectivités interrogées concerne les exigences administratives jugées lourdes et chronophages** (y compris pour la Région). Elles sont perçues comme plus contraignantes que dans d'autres Régions. Nombre de petits bailleurs, représentant environ un tiers du parc, préféreraient de ce fait se passer des financements FEDER. Ces règles apparaissent pour l'ARHLM d'autant plus difficiles à faire évoluer qu'il est difficile de savoir qui les édicte et donc peut les assouplir : service Europe ? Bâtiments Durables ? Etat ? Union Européenne ?

En termes de perspectives, l'ARHLM souligne l'intérêt qu'il y aurait à réfléchir à la possibilité pour la Région d'intervenir à l'échelle des patrimoines des bailleurs, plutôt qu'à l'opération : « *dans leur plan stratégique de patrimoine, les bailleurs préfèrent souvent viser l'atteinte de la performance en plusieurs tranches de travaux plutôt qu'en une fois, ce qui leur permet de traiter chaque année un plus grand nombre de logements* ». La CODAH est en la matière citée en exemple, avec un système de conventionnement avec les bailleurs fixant des objectifs globaux sur l'ensemble de leur patrimoine. Une telle piste pose la question de la compatibilité d'une telle méthode avec les financements FEDER.

Le dispositif en faveur des constructions exemplaires, plus marginal compte-tenu du faible nombre de réalisations, est également bien perçu car « *il permet aux bailleurs de tenter le coup de l'innovation* ». A noter un intérêt des bailleurs pour le recours aux éco-matériaux locaux, sur lesquels une implication plus importante affirmée de la Région est souhaitée, en lien avec l'ARPE.

En rénovation comme en neuf, **la question de la sensibilisation des occupants aux usages** apparaît aux bailleurs comme un point déterminant pour que les économies d'énergie escomptées soient au rendez-vous.

En matière de rénovation des copropriétés, le dispositif IDEE porté par la Région est également salué, tant cette cible est complexe à traiter. Les montants mis en force, cumulables avec les aides de l'Anah pour les copropriétés éligibles, semblent suffisamment attractifs pour initier et soutenir les démarches de rénovation thermique. Les deux bémols émis par les acteurs interrogés s'appliquent à l'inertie inhérente aux projets en copropriétés :

- Le temps de travail en amont des rénovations, avec les syndics et les copropriétaires, est très important (communication, nombreuses réunions d'information et d'accompagnement sur des temps longs liés à la vie des copropriétés), ce qui crée un risque financier pour la structure conseil s'il n'est pas suivi de travaux,
- Les performances attendues dans le cadre du dispositif sont ambitieuses et excluent de fait les copropriétés disposant de budgets contraints (le reste à charge pour les copropriétaires pouvant être important malgré les aides) ou devant réaliser d'autres types de travaux. Il faudrait pouvoir soutenir les copropriétés qui font des « petits efforts » pour enclencher une dynamique et les accompagner dans une démarche progressive.

Du point de vue des collectivités locales, la copropriété n'est finalement traitée que depuis assez peu d'années. Selon elles « *on rentre dans une période où les copropriétés nous sollicitent, c'est notable !* ». Toutefois elles déplorent que le dispositif en faveur des copropriétés soit conditionné aux AAP lancés par la Région « *conditionner les aides en faveur des copropriétés à 100% EnR n'est pas facile à comprendre, la dynamique pourrait retomber. Or pour Rouen Métropole, il s'agit de 66 000 logements collectifs contre 90 000 maisons individuelle !* ». Les EPCI interrogés soulignent que même si les subventions de

l'Anah sont importantes, elles restent insuffisantes (et réservées aux copropriétés éligibles). D'autres financements restent nécessaires. En somme, ils s'accordent à penser que l'aide aux copropriétés devrait être envisagée sans être conditionnée à l'éligibilité aux programmes territoriaux portés par la Région.

6.4. Le point de vue des acteurs sur la rénovation du tertiaire public

Cible importante pour l'atteinte des objectifs régionaux en matière de réduction des consommations d'énergie et d'émissions de GES, le tertiaire public n'est pas toujours aisé à traiter. Concernant les critères d'éligibilité édictés par la Région, ils sont jugés ambitieux mais ils restent bien perçus : *« la barre est haute mais c'est justifié. Il fallait arrêter de subventionner les coups de peinture »*.

Toutefois là aussi, les aspects administratifs et techniques sont lourds, posant question aux collectivités dépourvues de moyens d'ingénierie (dans les petites collectivités les élus ne sont pas en capacités de faire par eux-mêmes) : *« toutes les communes n'ont pas de services techniques, idem pour les ECPI. C'est au maire et aux élus de monter les dossiers, souvent à partir d'audits compliqués à comprendre »*. Des attentes en matière d'accompagnement sont clairement exprimées *« la Région devrait multiplier les rencontres avec les élus pour regarder de plus près les dossiers et les aider à les faire avancer »*. Actuellement, selon Caen la Mer, les modalités d'instruction diffèrent entre la Basse et la Haute-Normandie. Pour l'avenir, les collectivités craignent un alignement du dispositif régional sur les modalités FEDER (déjà utilisées en Haute-Normandie), plus contraignantes. Cet alignement sera fonction des crédits européens et régionaux disponibles à compter de 2021.

Les incertitudes quant à l'éligibilité posent également question pour le montage du plan de financement, notamment sur le montant des emprunts à contracter : souvent calibrés en intégrant l'hypothèse d'un refus, ils s'avèrent surdimensionnés lorsque l'aide de la Région est acceptée. Notons qu'une pré-instruction par la Région est possible, sur la base des audits énergétiques et des études thermiques, pré-instruction que les collectivités ne semblent pas toutes connaître.

L'effet levier semble néanmoins indéniable pour la réalisation de rénovations performantes. Les aides apparaissent d'autant plus nécessaires à l'heure de l'entrée en vigueur du décret tertiaire (en 2020) qui va obliger à rénover les bâtiments tertiaires publics de grande taille (plus de 1 000 m²) à atteindre 40% de gains sur les consommations énergétiques d'ici 2030 par rapport à 2010 (et 50% en 2040, 60% en 2050). *« Cela paraît énorme, ça va concerner 80 à 90% du patrimoine de Caen et représenter des millions d'investissement et de moyens humains, au sens large »*.

Une question se pose alors : la Région peut-elle/doit-elle financer des rénovations qui relèvent d'une obligation réglementaire ? Selon les collectivités interrogées, oui, car le décret ne prévoit pas (ou peu) de coercition en cas de non-respect, et présente des défauts que la Région pourrait venir corriger :

- En soutenant les travaux par étape et en raisonnant sur l'équilibre économique global de l'opération, en temps de retour sur investissement, tout en restant dans la logique d'incitation à la performance souhaitée par la Région
- En ciblant l'usage, notamment le temps d'occupation, plutôt que la performance du bâti (ou en travaillant sur les deux notions de façon concomitante). Il y a là une mise en cohérence à trouver entre l'approche retenue dans le cadre du décret tertiaire (qui prend en compte l'ensemble des consommations énergétiques du bâtiment modulé climatiquement, y compris les usages) et l'approche BBC

soutenue par la région (qui exige l'atteinte d'un niveau de performance inférieure de 40% par rapport à une performance énergétique de référence en énergie primaire, calculée en fonction de la typologie et des caractéristiques thermiques du bâtiment). Pour les territoires bien desservis en gaz naturel, en raisonnant en énergie primaire plutôt que finale (ce qui est le cas dans le décret tertiaire) afin de limiter le recours à l'électricité qui envoie un mauvais message en matière d'équilibre énergétique,

- En contribuant au renforcement de l'ingénierie présente sur le territoire, notamment en ce qui concerne le suivi énergétique, le management énergétique, le suivi de l'efficacité des actions... soit « *une ingénierie de type conseil en énergie partagée* ».

Les collectivités ont besoin d'être accompagnées (voire obligées) à mettre en place un système de recensement de leur parc tertiaire public (grand comme petit) afin de mieux le connaître pour mieux l'utiliser « *on constate alors que des bâtiments existants sont non ou sous-utilisés* ». *L'élaboration de Schémas Directeurs de l'Immobilier, démarche encouragée par l'ADEME et cofinancée par le FEDER*, permettrait également de mieux cibler les investissements de rénovation à faire et de passer à une logique d'emprunt ou de subvention à hauteur de l'empreinte économique et environnementale de l'action (*Rouen Métropole*).

Enfin, selon les EPCI interrogés, les professionnels compétents et présents sur le territoire ne seront pas forcément en nombre suffisants. Les rénovateurs BBC quant à eux soulignent la difficulté pour les TPE-PME à se positionner sur ces marchés : cadre des marchés publics, mention RGE tertiaire, exigences en termes de formation etc. La Région, plus optimiste quant à la disponibilité d'une ingénierie compétente en matière de rénovation du tertiaire public sur le territoire, est attendue pour travailler sur ce sujet : organiser la filière des points de vue qualitatif mais aussi quantitatif et échanger avec les entreprises partenaires pour imaginer des solutions collectives.

A retenir

- Pertinence d'une stratégie BBC et BBC compatible claire, lisible et inscrite dans la durée
- Adéquation des aides versées par rapport aux performances requises
- Satisfaction des partenaires qui souhaitent toutefois être plus associés aux réflexions dans une logique d'animation transversale.
- Des contraintes administratives limitant l'accès aux acteurs peu pourvus en ingénierie (petites collectivités, certains bailleurs sociaux)
- Des effets positifs sur la filière : décroisement de métiers créant une chaîne de confiance, constitution d'un réseau d'entreprises qualitatives qui commencent à avoir un effet d'entraînement sur leurs pairs. Toutefois un risque d'essoufflement de certains auditeurs faute de retombées économiques
- Une terri-conditionnalité posant question, a minima pour les copropriétés.

7. SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS

7.1. Réponse aux questions évaluatives

QUESTION 1 : LE PLAN EST-IL PERTINENT ?

Sous-question 1.1 : Le Plan est-il pertinent eu égard aux enjeux territoriaux ?

Le PNBD est jugé pertinent eu égard aux enjeux territoriaux dans la mesure où le secteur du bâtiment visé par le Plan représente 28% de la consommation finale d'énergie du territoire et 18% des émissions de GES. Le PNBD encourage par ailleurs la rénovation énergétique BBC compatible en accord avec les objectifs affichés dans le SRADDET qui stipule : « 30 000 à 40 000 rénovations par an au travers de rénovations BBC ou BBC compatibles ». Au travers du PNBD, la Région a plutôt choisi d'encourager et de stimuler une performance qualitative (plus que quantitative). Même si la chaîne de confiance mise en place par la Région a vocation à s'élargir sur le moyen terme de façon à couvrir le besoin régional en matière de rénovation énergétique performante (c'est en tout cas le pari des concepteurs du Plan).

Sous-question 1.2 : Le Plan est-il pertinent eu égard aux logiques d'intervention des acteurs

Voir questions 2 relatives à la cohérence externe.

Sous-question 1.3 : Le chèque éco-énergie est-il pertinent eu égard aux attentes des bénéficiaires ?

Les enquêtes menées auprès des bénéficiaires des différents chèques éco-énergie révèlent un niveau de satisfaction élevé. Ce dispositif paraît par ailleurs efficace pour inciter les ménages à réaliser des travaux de rénovation énergétique performants (effet levier reconnu par tous les acteurs). On constate cependant que le prix et la complexité de ces travaux demeurent un frein, notamment en ce qui concerne le chèque BBC.

QUESTION 2 : LE PLAN EST-IL COHERENT ?

Sous-question 2.1 : Le Plan est-il bien articulé avec les autres dispositifs opérant sur le territoire régional et notamment ceux mis en œuvre par les EPCI ?

Le Plan s'inscrit dans les trajectoires fixées par les lois relatives à la transition énergétique, notamment la Loi pour la Transition Énergétique et pour la Croissance Verte qui fixe le cap d'un parc entièrement BBC à horizon 2050. Le Plan contribue par ailleurs à lutter contre la précarité énergétique, priorité du Plan de Rénovation Énergétique des Bâtiments de 2017 : il le fait par son intervention sur le parc social mais aussi sur le parc privé, le chèque éco-énergie s'articulant bien avec les politiques Anah. Les PTRE, notamment dans leur volet de mobilisation des professionnels, ont tiré bénéfices des efforts de structuration de la chaîne de confiance.

Dans son principe, le PNBD est plutôt réservé aux territoires engagés sur les questions de la rénovation énergétique bâtiminaire, qu'ils soient ou non dotés en capacité d'ingénierie. Dans la pratique, on constate que ces territoires mobilisent effectivement les outils du Plan. Certains EPCI en dehors de ce périmètre questionnent cependant cette terri-conditionnalité (notamment le dispositif IDEE Action rénovation des copropriétés) qui les exclue de fait d'une partie de l'aide régionale malgré de forts enjeux sur leur territoire.

Le chèque éco-énergie n'est pas assez incitatif pour aller au niveau BBC : il dépend de l'abondement des collectivités sans pour autant les inciter à le faire.

Sous-question 2.2 : Y a-t-il une bonne articulation des dispositifs du Plan avec les autres dispositifs opérés par la Région ?

Trois programmes sont potentiellement concernés par cette question : le Programme Contractualisé de Maitrise de l'Energie (PCME), le plan de rénovation des lycées et la sensibilisation aux écogestes menée dans le cadre de l'éducation au développement durable.

Concernant la rénovation du patrimoine public, il existe une complémentarité de fait entre le PCME – aide régionale à la rénovation des bâtiments publics - et le PNBD. Les résultats du PCME sont d'ailleurs intégrés au PNBD au point que le PCME constitue un outil du Plan.

Concernant le programme de rénovation des lycées – et sauf erreur de notre part- il n'y a pas de pont entre le service Bâtiments Durables en charge du PNBD et la DBR en charge de cette politique. Les critères de rénovation imposés dans le cadre du PNBD ne font donc pas l'objet d'une reprise ou d'une discussion dans le cadre du plan de rénovation des lycées, ce qui nuit à la cohérence.

Concernant l'éducation et la sensibilisation aux écogestes, elle fait partie des missions des EIE. Pour autant, les bénéficiaires des aides PNBD ne sont pas une cible particulière de cette animation.

Sous-question 2.3 : Les moyens financiers, humains et techniques mis en œuvre dans le cadre du Plan sont-ils cohérents avec les objectifs du Plan ?

Les budgets prévus sur le PNBD sont consommés conformément aux prévisions. Les résultats sont par ailleurs conformes aux objectifs fixés (lorsqu'ils existent). Cela démontre qu'il existe une bonne adéquation entre objectifs et moyens du Plan.

Par ailleurs, les crédits FEDER et Région sont assez complémentaires, même si au final et du fait de la non fongibilité des deux enveloppes, on constate un décalage entre l'allocation des ressources et les enjeux sectoriels (l'habitat privé est sous-investi relativement à l'habitat social).

Concernant la gestion technique, les particuliers et les professionnels estiment que les délais sont parfois trop longs (traitement des dossiers et versement des aides). Ceux-ci semblent cependant davantage liés à des processus administratifs inhérents à tout projet sollicitant différents financeurs qu'à des manques de ressources en interne.

L'outil numérique du chèque éco-énergie va dans le sens d'une meilleure productivité, même si quelques problèmes d'utilisation sont remontés, à la fois du côté des particuliers et des professionnels. On regrette par ailleurs l'absence d'opérabilité entre les outils régionaux et ceux de ses partenaires (Anah et ADEME), ce qui ne contribue pas à l'efficacité globale du système. Ce sont plutôt ici les partenaires qui sont impactés.

QUESTION 3 : LE PLAN EST-IL EFFICACE ?

Sous-question 3.1 : La gouvernance mise en place est-elle efficace ?

Le PNBD est considéré par les décideurs de la Région Normandie comme le plan d'action de la collectivité sur la rénovation énergétique du Bâtiment. De fait, le PNBD ne bénéficie pas d'une gouvernance territoriale ouverte, ce que certains partenaires de la Région rencontrés à l'occasion de cette évaluation regrettent. Les attentes des partenaires dans ce domaine paraissent légitimes dans la mesure où les objectifs et les outils du Plan nécessitent - pour être efficaces - d'être articulés avec ceux des autres acteurs du territoire. Par ailleurs, le portage et le développement de la chaîne de confiance nécessite à terme une appropriation par les parties prenantes.

Sous-question 3.2 : La gestion du Plan est-elle efficace ?

Les rénovateurs et auditeurs sont globalement satisfaits de la gestion du plan, bien que des demandes d'ajustements soient formulées (davantage d'échanges entre acteurs de la chaîne de confiance). Les EPCI sont également satisfaits de la gestion et notamment qu'elle soit centralisée au niveau d'un seul service. Rappelons toutefois que des critiques quant à la lourdeur administrative ont souvent été émises, tant du côté des partenaires que des collectivités parties prenantes du Plan. L'outil de gestion (plateforme) est par ailleurs parfois jugé difficile d'utilisation quant au traitement des dossiers.

Sous-question 3.3 : Les résultats du chèque éco-énergie sont-ils conformes aux ambitions de départ ?

Il est important de rappeler que le dispositif chèque éco-énergie, à l'instar des autres dispositifs du PNBD, ne possèdent pas d'objectifs quantitatifs clairement établis (en dehors du FEDER). Par ailleurs, les intentions quantitatives et qualitatives du SRADDET - qui ne sont évidemment pas ceux du PNBD - restent ambiguës.

La contribution en volume du Plan est estimée à moins de 10% des objectifs du SRADDET (avec environ 2 300 logements rénovés thermiquement/an sur les 30 000 à 40 000 prévus dans le SRADDET). Au plan qualitatif, la contribution du PNBD est importante puisqu'il a permis la production de rénovations compatibles BBC, à la fois sur le résidentiel privé et le logement social (les résultats régionaux dans ce domaine sont principalement à attribuer au PNBD).

Sous-question 3.4 : Les résultats obtenus au travers du FEDER sont-ils conformes aux objectifs affichés dans les deux programmes opérationnels (Haute et Basse-Normandie) ?

Le FEDER a été mobilisé sur les dispositifs relatifs au logement social et aux bâtiments publics. Les résultats obtenus dans le cadre de la rénovation des logements sociaux sont majoritairement conformes aux objectifs, voire les dépassent. Là où les indicateurs à fin 2019 semblent encore trop éloignés de l'objectif, ils sont cependant en nette progression par rapport aux années précédentes (c'est le cas du ratio de logements sociaux classés BBC notamment). La consommation d'énergie des bâtiments publics reste par contre encore trop élevée.

Nous notons par ailleurs que malgré la fusion des deux régions normandes et l'élargissement du Plan bâtiments durables à l'ensemble de la nouvelle région, certains calculs d'indicateurs restent différents en ex-Haute et Basse-Normandie, ce qui ne permet

pas la fusion de certains objectifs comme celui de la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Sous-question 3.5 : Le dispositif chèque éco-énergie a-t-il permis de stimuler la rénovation énergétique sur le territoire régional ?

Le chèque éco-énergie, à côté des autres dispositifs financiers à l'œuvre sur le territoire, a permis la rénovation énergétique de quelques 2 362 logements depuis 2016, soit 590 logements/an (sans que l'on connaisse exactement le niveau des effets d'aubaine liés à ces financements).

En parallèle, le dispositif a contribué à organiser la filière des travaux et notamment à mettre sur pied une offre d'auditeurs/rénovateurs en capacité de promouvoir et de réaliser des travaux type BBC (bien que le sous-dimensionnement de ces réseaux par rapport aux enjeux du territoire soit fréquemment souligné par les professionnels eux-mêmes).

Par ailleurs, l'offre régionale apparaît visible auprès des bénéficiaires (le message d'une rénovation de qualité semble être passé).

Dès lors, il est exact de dire que dispositif chèque éco-énergie a permis – à sa hauteur - de stimuler la rénovation énergétique sur le territoire régional. Les rénovateurs indiquent d'ailleurs – sans le quantifier - mettre en œuvre leur compétences acquises dans le cadre du Plan dans d'autres projets de rénovation.

Sous-question 3.6 : Le Plan a-t-il permis de structurer et professionnaliser la filière de la rénovation énergétique en Normandie (notamment sur le secteur résidentiel privé, individuel et collectif) ?

Il est incontestable qu'au travers du PNBD, la Région a réussi à mettre en place et à animer un réseau de professionnels qualifiés sur la rénovation énergétique performante (à l'exception peut-être du réseau des banques qui ne semble pas très dynamique).

Tous les acteurs parties prenantes de ces réseaux estiment que l'initiative de la Région est bénéfique pour la qualité des travaux et la montée en compétence technique des professionnels. Pour autant, les demandes de renforcement de la formation et des contrôles pour garantir davantage la qualité et les économies d'énergie restent très présentes dans les revendications des professionnels.

Plus important, l'initiative régionale ne paraît être que très récemment être relayée (appropriée) par les organisations professionnelles du secteur, ce qui pose la question de la pérennité de la démarche.

QUESTION 4 : QUELS SONT LES IMPACTS DU PLAN ?

Sous-question 4.1 : Le Plan contribue-t-il aux objectifs de réduction des GES et des consommations énergétiques inscrites au STRADDET ?

Le STRADDET mentionne un objectif de réduction de 40% de la consommation d'énergie dans le tertiaire et de 20% dans le secteur de l'habitat à horizon 2030.

Les actions mises en place dans le cadre du Plan sont conformes à ces objectifs (économies d'énergie supérieures à 35% par rénovation). De plus, les résultats liés aux rénovations BBC du territoire sont en grande partie imputables au PNBD.

Concernant les émissions carbonées, le Plan a permis d'économiser 34 000 tonnes de CO² dans le secteur de l'habitat depuis 2016 (chiffres sous-estimés car les données sur les

dispositifs copropriété et construction de logements sociaux sont indisponibles) et environ 500 tonnes dans le tertiaire (chiffres également sous-estimés car toutes les données concernant les dispositifs bâtiments publics ne sont pas disponibles).

Sous-question 4.2 : Le Plan a-t-il eu un impact sur l'économie locale ?

A travers le Plan, 72 M€ ont été injectés dans l'économie locale depuis 2016, soit 18 M€ par an. Cet apport aurait permis la réalisation de plus de 800 M€ de travaux de rénovation / construction sur le territoire régional²⁵, soit 200 M€ par an. Rapporté au ratio de la profession²⁶, et si l'on admet que les 18 M€ d'aide annuels du PNBD ont réellement été déclencheurs des travaux réalisés, cela représente la création ou le maintien d'environ 1400 emplois/an depuis le début du Plan. L'effet du Plan dans ce domaine est donc avéré.

Indiquons cependant que selon certains acteurs de terrain, le dispositif aurait participé à créer une inflation des prix des travaux. Par ailleurs, il est raisonnable de penser que c'est la partie la plus qualitative de travaux (BBC) qui soit réellement imputable aux aides Région. Il convient donc certainement de pondérer ces résultats même s'ils restent très significatifs.

Sous-question 4.3 : Le Plan a-t-il eu un impact social ?

A travers le Plan, plusieurs millions d'euros d'aides ont été injectés directement dans les projets de rénovation des ménages du territoire. Ces aides ont ciblé les ménages les plus modestes. De ce point de vue, le Plan a eu un impact social direct en diminuant les restes à charge de ces ménages.

Plus largement, le plan a permis de réduire les consommations énergétiques des logements rénovés et donc certainement de réduire les factures énergétiques. Bien qu'on ne connaisse pas exactement l'ampleur de ces économies financières, 90% des ménages bénéficiaires des chèques travaux déclarent que les travaux réalisés vont leur permettre de réduire leur facture énergétique. Notons que cette réduction de charge s'inscrit dans la durée, en permettant des économies récurrentes.

Au-delà des aspects financiers, les rénovations engagées dans le cadre du Plan ont certainement contribué à améliorer le confort de vie, voire à permettre dans certains cas une réappropriation des logements.

7.2. Evolutions des dispositifs d'aide aux travaux

L'évaluation du Plan « Normandie Bâtiments Durables » en vue de sa reconduction s'inscrit dans un contexte réglementaire qui évolue, tant concernant les aides à la rénovation en direction des ménages et des bailleurs sociaux, qu'en matière de soutien aux actions des collectivités.

En outre, dès 2020, de nouvelles obligations seront appliquées au secteur tertiaire.

²⁵ 445 M € de travaux éligibles

²⁶ Dans son rapport sur les « Marchés et Emplois liés à l'efficacité énergétique dans le domaine du bâtiment résidentiel », l'ADEME estime que 21,6 Mds de CA de travaux génère 153 180 salariés, soit un ratio de 141 000€/ETP - https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/rapport_batiment_2016.pdf)

Les dispositifs financiers en faveur de l'habitat privé

Jusqu'alors, les aides Anah en direction des propriétaires occupants s'articulaient autour de deux dispositifs clés :

- Habiter Mieux Sérénité (HMS) pour la réalisation de bouquets de travaux,
- Habiter Mieux Agilité (HMA) pour la réalisation de travaux simples.

Le programme Habiter Mieux Agilité se termine au 31 décembre 2019. Il a été remplacé le 1er janvier 2020 par le nouveau dispositif « **MaPrime Rénov'** », qui fusionne HMA et le Crédit d'Impôt Transition Energétique (CITE), pour les ménages éligibles aux aides de l'Anah (y compris en copropriété). MaPrime Rénov' est désormais distribuée par l'Anah au niveau national.



Depuis le 1^{er} janvier 2020), **Habiter Mieux Sérénité** a été révisé pour le rendre plus efficace en matière de lutte contre la précarité énergétique (en discussion à l'Anah). Les logements des classes énergétiques F et G réalisant au moins 35% d'économie d'énergie et effectuant deux sauts de classes du DPE bénéficient de primes majorées.



Seuls les dossiers HMS présentant des gains supérieurs à 35% peuvent dès lors bénéficier du CITE. De fait, les dossiers avec 25-35% de gains énergétiques réalisés jusqu'alors via HMS pourraient en effet basculer en travaux simples dans le nouveau dispositif « **MaPrime Rénov'** ».

Outre la fusion du **Crédit d'Impôt Transition Energétique (CITE)** avec Habiter Mieux Agilité dès 2020 pour les ménages modestes et très modestes (correspondant aux déciles de revenu de 1 à 4), donnant naissance à MaPrimeRénov, le CITE deviendra forfaitaire et sous forme de prime pour les ménages intermédiaires (déciles 5 à 8) dès 2021, en fonction du type de rénovation réalisé. Les ménages aisés (déciles 9 et 10) ne bénéficient plus du CITE, sauf pour les matériaux d'isolation des parois opaques.

➔ **Ces nouvelles dispositions pourraient réduire le rythme des travaux réalisés dans le cadre du dispositif Habiter Mieux Sérénité et donc réduire les opportunités de travaux BBC compatibles.**

Dès 2019, **Action Logement** a lancé un nouveau dispositif pour l'amélioration de la performance énergétique. Il repose sur la possibilité de mobiliser une subvention et un prêt Travaux complémentaire pouvant aller jusqu'à 50 000 € (en cumul) pour les propriétaires occupants et 45 000 € pour les propriétaires bailleurs. Mobilisable par les salariés du secteur privé, en zones B2, C et en Opérations Cœur de Ville, ce dispositif cumulable avec les aides de l'Anah repose sur un budget de quelque 1 milliard d'euros sur la période 2018-2022.



Il constitue donc une manne financière importante pour encourager les rénovations thermiques dans le parc privé, sans toutefois fixer de critères concernant la performance énergétique à atteindre (ceux des autres aides mobilisées – Anah, caisses de retraites... - sont cependant à respecter).

Un certain nombre d'inconnues demeurent encore à ce jour : Quelle pérennité ? Quelle répartition des Certificats d'Economie d'Energie générés entre Action Logement, la Région et l'Anah ? Quelle traçabilité des dossiers subventionnés pour la Région ?

On note également qu'aux dires des opérateurs habitat, les conditions de mise en œuvre de ce dispositif ne sont pas encore clairement définies. Un suivi devra être fait par la Région pour envisager les articulations avec le futur programme.

→ Ce nouveau dispositif pourrait avoir un impact positif sur la rénovation énergétique du parc résidentiel privé dans le cadre du PNBD, en améliorant la solvabilisation des ménages modestes et très modestes. Un travail sur la bonne articulation des dispositifs cumulables nous semble toutefois nécessaire.

Les dispositifs financiers en faveur de l'habitat social

Le prêt **Eco-PLS** issu du Grenelle de l'Environnement et octroyé par la Caisse des Dépôts, qui prévoit la rénovation de 800 000 logements sociaux d'ici 2020, a été mis place en 2009. Des améliorations successives ont été apportées afin de répondre au mieux aux besoins des porteurs de projets et aux nouveaux objectifs fixés par le gouvernement.

En 2016, environ 3 000 logements sociaux normands étaient engagés dans un éco-PLS, ce qui constitue une augmentation de 27% par rapport à l'année antérieure et distingue la Région du niveau national pour lequel entre 2015 et 2016 le nombre de logements sociaux engagés dans un éco-PLS a baissé de 23%. L'effet levier du dispositif IDEE Rénovation du parc social, souvent cumulé avec l'Eco-PLS dans le cadre des projets de rénovation de logements sociaux, peut expliquer cette différence de dynamique.

→ Arrivé bientôt en fin de période de programmation, l'Eco-PLS pourrait ne pas être reconduit après 2020, ce qui constituerait pour la Région une perte de levier financier important et efficace, le seul FEDER pouvant se révéler insuffisant.

En matière de bâtiments tertiaires

La publication de l'arrêté complétant le décret tertiaire du 23 juillet 2019 dans le courant de l'année 2020 (décret issu de la loi ELAN) mettra en place des obligations de réduction des consommations énergétiques pour les bâtiments supérieurs à 1 000 m² en fixant deux objectifs alternatifs :

- Soit une réduction du niveau de consommation en énergie finale de 40% en 2030, 50% en 2040 et 60% en 2050 par rapport à 2010, tous usages confondus (performance du bâtiment et usages spécifiques à l'activité)
- Soit un niveau de consommation en énergie finale qui sera une valeur absolue définie pour chaque catégorie d'activité et qui sera définie par arrêté.

De plus, les consommations énergétiques de ces bâtiments seront suivies via une plateforme ADEME ad hoc. Le PNBD, au travers de son dispositif IDEE dédié aux rénovations du tertiaire public, vise le niveau BBC en rénovation, soit l'atteinte d'un niveau de performance inférieur de 40% par rapport à une performance énergétique de référence en énergie primaire (Cep BBC < 0.6*Cep réf), calculé en fonction de la typologie et des caractéristiques thermiques du bâtiment. Les modalités de calcul des objectifs du décret tertiaire diffèrent donc des modalités de calcul du BBC, centrée sur le bâtiment. La dimension « sobriété » très importante pour le respect des obligations du décret apparaît d'ailleurs relativement facile à traiter par les collectivités.

Ainsi, les objectifs BBC contribuent à atteindre ceux du décret tertiaire, mais une mise en cohérence devra être trouvée, notamment grâce à une meilleure articulation du dispositif avec les Schémas Directeurs de l'Immobilier (SDI) que la Région souhaite continuer à soutenir. De plus, le PNBD ne pourra plus soutenir financièrement, pour les bâtiments concernés, le simple respect d'obligations réglementaires.

→ Cette nouvelle obligation réglementaire constitue une nouvelle opportunité pour que le dispositif IDEE tertiaire public « décolle » : les collectivités devraient s'en saisir plus massivement, notamment pour rénover leurs bâtiments les plus énergivores.

Rappelons que la Banque des Territoires (Caisse des Dépôts) a mis en place pour la période 2018-2023, un dispositif de prêts et/ou financements prévoyant un budget de 2,5 milliards d'euros, dédié à la rénovation du tertiaire public, qui pourrait être plus amplement mobilisé pour soutenir les rénovations ambitieuses.

Le programme Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique (SARE)

Jusqu'à aujourd'hui, l'ADEME subventionnait les Espaces Infos Energies (EIE) à hauteur de 50%, le reste étant financé par les collectivités et d'autres financeurs. Mais à partir de 2021, l'ADEME ne financera plus les EIE, le relais de ce financement sera assuré par le programme CEE « SARE ». Doté d'une enveloppe initiale de 200 millions d'euros (dont 100 millions de l'Etat), le programme SARE a été lancé en 2020 (jusqu'à 2025). Il pourra financer jusqu'à 50% des dépenses d'ingénierie des EIE sur la base d'actes de conseil et de prestations fournis (**passage à une logique de résultats**), à destination des particuliers, des professionnels et des propriétaires de petits locaux tertiaires privés. L'ADEME centrale sera le pilote sur ce nouveau projet.

La Région Normandie s'est positionnée comme porteur associé unique de ce programme, relayé dans sa mise en œuvre par les EPCI et les Espaces FAIRE associatifs.

Le programme, dont la mise en œuvre n'est pas encore effective, doit répondre, en priorité, à certaines interrogations de la part des collectivités :

- La tarification à l'acte pose le risque de privilégier la quantité au détriment de la qualité du service rendu, avec une possible mise en concurrence entre les structures et une sous-évaluation des montants réellement engagés. Cependant, il n'est pas certain que ce mode de tarification soit retenu dans les maquettes régionales,
- Les modalités de contractualisation et le circuit financier entre l'ADEME, les porteurs associés, les obligés, les bénéficiaires et les structures réalisant les actes restent à préciser,
- La prise en compte de la gestion administrative et le temps de coordination induits par le programme dans les coûts pour les structures réalisant les actes,
- Le manque de visibilité sur le tuilage entre la fin des financements FAIRE de l'ADEME, fin 2019 ou fin 2020 selon les conventions, et le début du programme sur chaque territoire régional, et à long terme, la pérennité du programme après les trois ans de financement actuellement prévus.

→ Le degré d'implication de la Région dans la mise en œuvre du programme SARE en Normandie, en coordination avec les EPCI constitue une réflexion importante. Il impactera la mise en œuvre du futur Plan.

7.3. Enseignements clés

Plusieurs enseignements clés se dégagent de l'évaluation :

- Le **PNBD répond aux enjeux territoriaux** concernant la réduction des consommations d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre dans le secteur du bâtiment. Le Plan apparaît par ailleurs être le seul dispositif régional à répondre à l'objectif national d'un parc de logement 100% BBC à horizon 2050.
- L'objectif **PNBD BBC compatible (en rénovation) et l'objectif BBC/BEPOS (en construction) sont cohérents avec l'ambition du SRADDET**. En tant que chef de file de la transition énergétique, la Région est dans son rôle en promouvant des rénovations / constructions dont la haute performance énergétique va au-delà des exigences réglementaires. Manque cependant un référentiel d'objectifs de résultats concernant le nombre de logements construits ou rénovés. Les objectifs quantitatifs sont partiels (ils concernent le nombre d'auditeurs et de rénovateurs conventionnés d'ici fin 2020 et le montant de travaux réalisés sur la base du Plan (700M€) et les objectifs qualitatifs non assortis d'indicateurs. On constate également, comme au niveau national, des lacunes quant à la connaissance des flux de travaux existants sur le territoire,
- Au travers des dispositifs du Plan, **la Région couvre tous les secteurs de l'habitat, de même que le tertiaire public** (hors tertiaire privé, industrie et lycées traités par ailleurs). L'effort consenti sur l'habitat privé apparaît cependant faible en regard de l'importance de ce secteur dans les consommations énergétiques des bâtiments (équilibre fonds Région/FEDER). Concernant le parc social, la logique d'intervention ne répond pas totalement à celle des bailleurs : ces derniers visent un traitement le plus large possible de leur parc, en recherchant la qualité par plusieurs interventions échelonnées dans le temps (rénovations par étapes). Par

ailleurs, il n'est pas certain que les standards de qualité visés au travers du Plan se retrouvent dans le Plan de rénovation des lycées,

- Compte tenu des moyens disponibles, certes **conséquents mais qui restent faibles eu égard aux enjeux**, la **stratégie adoptée par la Région apparaît cohérente : travailler sur l'offre** en structurant un réseau d'acteurs capables à terme de prendre le relais dans la promotion / réalisation de rénovations énergétiques BBC compatibles. Des attentes sont toutefois formulées concernant l'ingénierie mobilisable par les collectivités et les professionnels susceptibles d'intervenir sur les projets de rénovation importants (tertiaire particulièrement). Par ailleurs, le choix d'un dispositif incitatif à paliers (de 40% d'économie au BBC) paraît lui aussi pertinent : il n'impose pas l'excellence tout en la promouvant,
- Le plan, et notamment le **chèque Eco-énergie, paraît bien s'articuler avec les autres dispositifs incitatifs du territoire** et notamment ceux mis en œuvre par les EPCI : l'aide de la Région vient compléter les autres financements publics en incitant à la réalisation de travaux BBC compatibles. On note toutefois que le système en place n'encourage pas les EPCI à promouvoir le chèque (pas d'incitation à l'abondement),
- Les dispositifs mis en place dans le cadre du PNBD produisent des **résultats quantitatifs et qualitatifs en adéquation avec les ambitions et/ou les moyens** engagés. Les objectifs du FEDER sont globalement tous atteints, voire dépassés dans certains cas. L'effet levier du Plan sur la réalisation de travaux BBC et BBC compatibles est avéré. La terri-conditionnalité du dispositif dédié aux copropriétés pose néanmoins question puisqu'elle exclue les grandes agglomérations qui constituent les plus importants gisements,
- **L'audit semble avoir un vrai effet levier pour la réalisation de travaux performants.** Il est cependant jugé un peu lourd (voire surcalibré) et sa restitution insuffisamment communicante et pédagogique pour les particuliers. Autres critiques formulées par certains acteurs : le reste à charge pour les particuliers est trop important et il apparaît dans certains cas surcalibré,
- Concernant plus spécifiquement le rendement de l'action publique, **il apparaît qu'il est deux fois plus coûteux de produire 1 kWh d'économie d'énergie avec le chèque 3 (BBC) qu'avec le chèque 1 (40 % d'économie).** Par ailleurs, les professionnels indiquent que le BBC peine à se développer car il reste trop coûteux pour les ménages et complexe à mettre en œuvre,
- Au plan de la gestion, le pilotage centralisé du plan par la Région est plébiscité par les partenaires. Concernant le chèque éco-énergie, les principales critiques sont relatives à la plateforme en ligne (elle semble poser problèmes à la fois aux particuliers et aux professionnels). Des délais de traitement et de paiement sont également soulignés mais ne semblent pas refléter la réalité du travail mis en avant par la Région,
- Au plan des retombées, le PNBD aurait permis **la réalisation de plus de 200 M€/an de travaux de rénovation ou de construction et la création ou le maintien d'environ 1 400 emplois/an.** Par ailleurs, on constate que les compétences développées grâce au travail réalisé sur la chaîne de production sont mises en œuvre sur d'autres chantiers ce qui indirectement améliore la qualité des rénovations et contribue à l'atteinte des objectifs du SRADDET. Un point de vigilance : l'inflation des prix des travaux suite aux aides Région est à surveiller.
- Si les **résultats** qualitatifs et quantitatifs sont cohérents avec les ambitions de départ, ils **interrogent** néanmoins l'effet levier de l'action régionale, et notamment la **capacité du Plan à entraîner plus largement.** Il apparaît en effet que les

réseaux partenariaux mis en place restent insuffisants en taille pour répondre aux besoins du territoire et sont de plus, délibérément centrés sur les petites structures (pas de contractants généraux²⁷ par exemple, pourtant positionnés sur le segment des rénovations globales, ou d'entreprises filiales de grands groupes comme Engie ou Saint-Gobain). Par ailleurs, il n'est pas certain que ces réseaux subsistent sans la poursuite de l'action de la Région, les organisations professionnelles semblant avoir tardé à s'approprier le dispositif.

Sur la base de ces enseignements, il ressort que le PNBD est efficace (il produit de résultats à la hauteur des moyens engagés) et a permis d'enclencher une dynamique sur le territoire mais qui doit absolument être amplifiée afin de répondre aux enjeux de la massification de la rénovation performante et de qualité.

Par ailleurs, il apparaît que le contexte dans lequel s'est mis en place le PNBD a significativement évolué et est en passe d'évoluer encore, notamment avec la montée en puissance des CEE, le développement de Ma Prime Rénov' en remplacement d'Habiter Mieux Agilité prochainement, le lancement du nouveau dispositif d'Action Logement... **Ces évolutions, pilotées par le niveau national avec une faible association des territoires, vont toutes dans le sens de la massification de la rénovation énergétique.** Toutefois, et comme le soulignent beaucoup des acteurs interrogés dans le cadre de cette évaluation, la qualité des travaux réalisés au travers de ces différents dispositifs n'est malheureusement pas toujours au rendez-vous et la performance énergétique liée aux travaux financés par ces dispositifs n'est absolument pas suffisante au regard des objectifs à atteindre.

Dans ce contexte, l'objectif de la Région nous semble devoir rester la promotion de la performance énergétique et de la qualité des travaux ; en cherchant à massifier cette double exigence.

Plus transversalement, la Région doit certainement **poursuivre ce qui a été engagé en l'inscrivant dans la durée.** Les retours du terrain font en effet ressortir un fort besoin de visibilité et de pérennité concernant les dispositifs d'aides actuels. La question de leur articulation avec les autres dispositifs opérant sur le territoire fait également l'objet de demandes d'éclaircissement, particulièrement concernant les dispositifs à 1€.

²⁷ Les contractants généraux assurent les missions de conception, sélection des intervenants, coordination, pilotage et réalisation des travaux. Leurs contrats apportent généralement la garantie d'un prix ferme et définitif, les délais d'exécution des travaux et celle de bon achèvement du chantier, quels que soient les aléas (défaillance d'entreprises sous-traitantes). Nombre d'entre eux sont fédérés au sein de l'association des Thermorénov : <http://www.renovationdemaison.net/renovation-de-maison/renovation-maison.html>

Matrice AFOM du Plan Normandie Bâtiments Durables

ATOUS	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> • Une approche cohérente avec la politique nationale d'un parc « tout BBC » à horizon 2050 et avec les objectifs du SRADDET • La pertinence d'une politique couvrant les différents segments de parc • Un Plan disposant d'une certaine visibilité sur le territoire • La structuration d'une offre professionnelle « qualifiée » de la rénovation énergétique BBC • Pour le parc privé, la structuration d'une chaîne de confiance comprenant conseillers, auditeurs et rénovateurs, qui induit une certaine montée en compétences de chacun • Une bonne articulation avec les dispositifs territoriaux en vigueur (opérations programmées, PTRE...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Des résultats restant faibles au regard des enjeux et objectifs régionaux (cf. SRADDET) • Un relatif manque d'animation transversale entre secteurs (logement social/habitat privé/bâtiments publics) • Une allocation des budgets pas toujours en adéquation avec les enjeux (parc privé vs. parc social) • Une cohérence à construire avec la rénovation des lycées • Une terri-conditionnalité du dispositif « copropriétés » parfois problématique (cas de la Métropole Rouen Normandie notamment) • L'offre qualifiée du chèque éco-énergie ne pourrait traiter de plus gros volumes et peine à s'étendre • Des résultats pour la rénovation globale BBC encore modestes • Une valorisation insuffisante de l'action de la Région
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> • L'arrivée du SARE qui confortera certains axes du Plan (incitation à la performance, structuration d'une filière qualitative, financements des audits...) • L'importance des flux de contacts générés par les certificats d'économie d'énergie • L'entrée en vigueur du décret tertiaire qui dynamisera la rénovation énergétique des bâtiments des collectivités • De plus amples synergies pourraient être créées avec des acteurs de la filière rénovation impliqués dans la rénovation énergétique (organisations professionnelles, fabricants et distributeurs de matériaux, énergéticiens, syndic...) via notamment le développement de BEN-BTP • Face à un audit jugé onéreux et surdimensionné pour certaines situations, il conviendrait de revoir le cahier des charges en lien avec le groupe de travail national sur les audits énergétiques 	<ul style="list-style-type: none"> • La nécessité de consacrer d'importants moyens humains pour le portage du SARE, d'où un risque à moyens constants d'un affaiblissement des moyens d'animation • Une rénovation performante, voire BBC, difficile à massifier avec les seuls moyens financiers de la Région • Une grande tension sur les moyens de production de la filière bâtiment • Un contexte où existent de nombreuses offres de rénovation packagée et « mono-lots » • La fragilité financière des collectivités

NB : le lecteur est renvoyé en annexe pour une description détaillée des forces et faiblesses par dispositif du Plan.

7.4. Recommandations

Sur la base du bilan évaluatif présenté ci-avant, nous recommandons la poursuite de **l'activité engagée à travers le Plan Normandie Bâtiments Durables**, en maintenant la stratégie d'approche pragmatique d'atteinte du niveau BBC en 2050 (promotion du BBC en une étape et du « BBC compatible »).

Les réorientations stratégiques

Dans la perspective d'améliorer l'efficacité de l'action, il est proposé plusieurs réorientations stratégiques :

- **Renforcer la lisibilité du plan en le recentrant sur la rénovation énergétique** : abandon des deux dispositifs de construction exemplaire pour ne conserver que ceux dédiés à la rénovation, celle-ci constituant le cœur des enjeux énergie-climat du secteur du bâtiment ;
- **Rééquilibrer l'allocation des budgets sur le résidentiel pour une plus grande cohérence avec les enjeux** : davantage de budget pour le parc privé (en tout premier lieu l'habitat individuel) vs. le parc social. Aujourd'hui le parc social capte 80% du FEDER, soit un budget conséquent, alors que le parc privé représente 83 % des logements ;
- **Positionner la Région comme animateur et chef de file de l'efficacité énergétique** en commençant par exemple, par ouvrir le Plan aux acteurs du territoire via notamment la mise en place d'une concertation régionale (une orientation en cohérence avec le futur rôle de la Région dans le SARE) ;
- **Améliorer la cohérence externe du dispositif et notamment son articulation avec le plan de rénovation des lycées** qui jusqu'à présent n'intègre pas l'ambition BBC ;
- **Soutenir le recours aux matériaux biosourcés et l'émergence de filières locales** : si la Région soutient le réseau normand de l'écoconstruction, aucune aide spécifique ne vient inciter les maîtres d'ouvrage à y recourir. Un système de bonification des aides aux travaux dans le cas du recours à ce type de matériaux pourrait être envisagé, notamment dans le cadre du chèque éco-énergie.

Au-delà, nous encourageons la Région à **élargir les partenariats financiers au travers notamment de la contribution des EPCI au chèque éco-énergie et de la recherche de partenaires financiers.**

Enfin, sur un plan plus opérationnel, nous recommandons à la Région de **doter le futur Plan d'un référentiel d'objectifs stratégiques articulé avec les objectifs du SRADET.**

Les recommandations associées au Chèque Eco-énergie

Comme mis en évidence dans le bilan évaluatif, l'arrivée du SARE²⁸ et la croissance de la demande concernant le Chèque vont impacter le dispositif à très court terme (évolution de l'accompagnement par les conseillers, du chèque audit...).

Plusieurs scénarios d'évolutions ont été discutés avec l'équipe du Service Bâtiments Durables et les partenaires de la Région (voir tableau ci-après).

Les points de débat se situent essentiellement entre les scénarios 1, 2 et 2 bis, le scénario 3 constituant une rupture avec le dispositif actuel puisqu'il repose sur la mise en œuvre d'un accompagnement au détriment des aides aux travaux.

De notre point de vue, l'argument majeur en faveur du maintien du scénario 1 est celui de la continuité de service et de la lisibilité de l'action publique. Ce scénario a d'ailleurs fait l'objet d'un consensus lors des échanges avec l'équipe du Service Bâtiments Durables et les partenaires du Plan. Nous souhaitons néanmoins ici nuancer les arguments mettant en avant ce scénario :

- L'argument du « pied dans la porte » est discutable dans la mesure où il n'est pas certain que les ménages réalisant des travaux avec le chèque 1 s'engagent effectivement par la suite dans du BBC. Par ailleurs, et si effectivement le chaînage opérait, la Région ne serait pas en capacité de suivre la réalité de ce dernier ;
- Si les ménages aux revenus intermédiaires vont effectivement perdre le bénéfice du CITE en 2021, ils bénéficieront alors du nouveau dispositif « MaPrimeRenov ».
- Le chèque 1 finance des travaux dont la performance énergétique est dans la moyenne nationale Anah (40% vs. 39%). L'effet levier qualitatif du chèque 1 apparaît donc faible. Il existe toutefois une différence qualitative entre un dossier Anah Habiter Mieux simple à 39% de gain et un dossier niveau 1 « BBC par étape », ce dernier ouvrant en effet la possibilité de rénovations performantes et BBC compatibles.

²⁸ Service d'Accompagnement pour la Rénovation Energétique

Scénario	Avantages	Inconvénients
<p>Scénario 1 : FIL DE L'EAU</p> <p>Poursuite du dispositif en l'état</p>	<p>Continuité de l'action</p>	<p>Risque d'interruption de la distribution en milieu de période si la hausse du budget ne suit pas l'évolution de la demande (mais contribution du SARE)</p>
<p>Scénario 2 : 100% BBC</p> <p>Périmètre recentré sur le BBC (abandon des chèques 1 et 2 sans option BBC) Bonification de l'aide financière Travaux si les EPCI contribuent au financement du chèque éco</p>	<p>Meilleure réponse aux enjeux BBC</p> <p>Réduction de l'effet d'aubaine global</p> <p>Gain d'efficacité (financement EPCI)</p>	<p>Perte de l'effet d'entraînement vers le BBC compatible de nombreuses opérations</p>
<p>Scénario 2BIS : OPTIMISE</p> <p>Renforcement des exigences sur le 1 et suppression du niveau 2 (généralisation du 2 avec option BBC). Chèque niveau 3 pour tous les ménages sans condition de revenu. Taux d'aide travaux différenciés selon engagement EPCI. Trois hypothèses :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonification aide si financement EPCI du chèque éco • Bonification aide si EPCI porte un espace Faire • Réduction du chèque Eco si EPCI ne s'engage pas dans Faire 	<p>Rénovations plus ambitieuses</p> <p>Mobilisation accrue des milieux professionnels vers le BBC</p> <p>Articulation avec le SARE</p>	<p>Possible impact financier selon l'hypothèse retenue</p>
<p>Scénario 3 : RUPTURE</p> <p>Changement radical de mode d'action : abandon du financement des travaux au profit du financement de l'ingénierie</p>	<p>Maîtrise des dépenses régionales</p> <p>Apporte aux EPCI les moins dotés un service d'accompagnement clé en main</p>	<p>Les partenaires ne sont pas prêts</p> <p>Amplification du problème de financement des travaux</p>

Par ailleurs, l'offre actuelle revêt une certaine complexité qui ne favorise pas l'appropriation par le particulier (4 niveaux de chèque). Dans ce contexte, nous suggérons une simplification du dispositif (diminution du nombre de chèques) et un recentrage sur les rénovations ambitieuses (scénarios 2 et 2 bis).

A ce stade, notre préférence va au scénario 2bis qui ne rompt pas avec le système actuel – maintien du niveau 1 avec renforcement des exigences – tout en affichant un niveau d'ambition BBC plus important :

- Suppression du niveau 2 et généralisation du niveau 2 Bis (avec option BBC)
- Élargissement du chèque travaux niveau 3 à tous les ménages sans condition de revenus (en gardant sans doute le plancher de 70 000 € de travaux). Ces ménages sont en effet plus à mêmes de financer des travaux BBC en une étape, ce qui pourrait accroître l'effet vertueux de l'action de la Région sur la montée en compétences des professionnels sur la rénovation BBC.

Le maintien du niveau 1 permet de continuer à promouvoir les pratiques du BBC Compatible au-delà des opérations très performantes.

Par ailleurs, ce scénario 2bis prévoit **un système de bonification de l'aide Région** selon le niveau d'engagement de la collectivité dans le dispositif régional de la rénovation énergétique. Par exemple :

- Taux d'aide le plus faible, si pas de financement de l'EPCI au SARE
- Taux d'aide intermédiaire, si financement du SARE mais pas de bonification du chèque travaux par l'EPCI
- Taux d'aide le plus fort, si bonification du chèque travaux par l'EPCI

Concernant le scénario 3 – qui repose sur un changement radical dans la façon de procéder (passage d'une logique de soutien aux travaux à un soutien à l'accompagnement) – sa mise en œuvre apparaît aujourd'hui prématurée, même si le Service Bâtiments Durables considère qu'elle constitue une alternative pertinente aux travaux seuls. Dans la perspective de la massification et de l'équilibre budgétaire, cette hypothèse présente l'avantage d'éviter l'augmentation des dépenses régionales. C'est la voie actuellement retenue par plusieurs des Régions aujourd'hui. Toutefois, la mise en œuvre d'un tel scénario ne répond pas aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires du dispositif actuel.

A notre niveau, nous pensons que l'arrêt des aides aux travaux et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement sur du BBC peut conduire à exclure une grande partie des ménages du dispositif régional (l'un des principaux freins pour l'atteinte du niveau BBC pour les ménages étant le coût des travaux). Par ailleurs, le travail entrepris de structuration d'une chaîne de confiance intégrant auditeurs et rénovateurs constitue d'ores et déjà une offre d'accompagnement vers le BBC.

Dans ce contexte, **il apparaît souhaitable d'approfondir l'analyse et en particulier de mieux cerner les implications de la mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement et de l'arrêt des aides aux travaux**. Cela est d'autant plus vrai que ce type d'approche n'a pas encore fait la preuve sur le terrain de son efficacité.

Le développement d'offres d'ingénierie privées associées à la montée en puissance du dispositif CEE pourrait par ailleurs constituer une opportunité pour la Région. On peut en effet s'interroger sur les synergies possibles (souhaitables ?) entre ce type d'initiatives

privées et un dispositif d'accompagnement public. Si les objectifs de ces initiatives ne sont pas nécessairement les mêmes, ils n'en sont pas pour autant contradictoires. Dans cette perspective, **nous suggérons d'étudier la pertinence et la faisabilité de ce type de partenariat qui à notre connaissance n'existe pas ailleurs.**

Quel que soit le scénario, le volume actuel limité de rénovateurs BBC constitue un vrai verrou pour le développement du BBC sur le territoire régional. Le nouveau dispositif devra donc permettre d'entraîner un nombre plus important de professionnels pour élargir le cercle des rénovateurs conventionnés par la Région :

- **Un « parcours entreprise »** pourrait être envisagé pour massifier le volume de ce réseau, en articulation avec l'action des EPCI dans le cadre du SARE et en s'appuyant sur les réseaux professionnels des actuels rénovateurs BBC.
- **La production d'argumentaires BBC** à l'attention des prescripteurs et des ménages constitue également un axe de travail à investiguer.

Les recommandations associées à l'audit

A la suite d'enquêtes menées auprès des particuliers et des professionnels et de différents entretiens, nous recommandons une poursuite du dispositif audit énergétique.

Deux recommandations majeures sont proposées pour améliorer l'efficacité du dispositif :

- **Poursuivre les efforts de simplification du document de restitution**, indispensable pour les professionnels, **et élaborer une synthèse pédagogique** à l'attention des ménages.
- **Construire une méthodologie permettant de suivre le passage aux travaux** (le taux de transformation de l'audit en travaux n'est pas suffisamment bien appréhendé, notamment du fait de des conditions de ressources associées aux chèques travaux)

Les recommandations associées aux autres dispositifs

Les autres dispositifs du PNBD ont été moins investigués ce qui ne nous permet pas de fournir des recommandations aussi poussées que sur le Chèque Eco-énergie et l'audit.

Sur la base des éléments de bilan dont nous disposons, plusieurs propositions sont néanmoins formulées :

- **Supprimer la terri conditionnalité** dans le cas des copropriétés pour privilégier une condition relative à la mise en place d'un accompagnement adapté (synergie avec le SARE)
- **Mieux toucher les passoires énergétiques sur le logement social** en diminuant les exigences de performance pour les logements aujourd'hui classés en F ou G (bénéficiant peu aujourd'hui du Plan du fait de l'importance des investissements qui seraient nécessaires pour les porter au niveau BBC) ;
- **Inciter à la mise en œuvre d'actions sur les usages dans les bâtiments rénovés (parc social) ;**
- **Vérifier la bonne inscription des opérations proposées par les bailleurs dans leur plan stratégique de patrimoine.** A plus long terme et sous réserve d'une évolution des règles du FEDER, étudier la possibilité de réorienter le dispositif

sur une amélioration de la performance recherchée au travers des plans stratégiques de patrimoine (plutôt qu'à l'opération).

- De façon très opérationnelle, **veiller à la compatibilité des rendus des audits groupés avec le dispositif** par un travail de partenariat avec les syndicats d'énergie et les EPCI.
- **Recentrer l'action portant sur le patrimoine public sur les bâtiments les plus consommateurs et sur les rénovations les plus ambitieuses (atteinte de la performance BBC-Rénovation)**, notamment du fait de leur durée d'occupation (et laisser faire le décret tertiaire sur le reste)
- **Aider les collectivités à répondre au défi du décret tertiaire notamment en envisageant la mise en place d'un accord cadre pour offrir aux EPCI les moins dotés en ingénierie la possibilité de recourir à des AMO** (à mettre en œuvre en partenariat avec les syndicats d'énergie et les EPCI)

Tableau des recommandations

A	STRATEGIE
A1	Renforcer la lisibilité du plan en le recentrant sur la rénovation énergétique : suppression des dispositifs de construction exemplaire
A2	Rééquilibrer l'allocation des budgets entre parc social et parc privé, en faveur de ce dernier
A3	Positionner la Région comme animateur et chef de file de la rénovation énergétique sur le territoire : ouvrir le Plan aux acteurs du territoire via notamment la mise en place d'une concertation régionale
A4	Réexaminer les critères imposés dans la cadre de la rénovation des lycées de façon à les articuler au mieux avec la stratégie BBC poursuivie par le PNBD
A5	Soutenir le recours aux matériaux biosourcés et l'émergence de filières locales via le recours à la bonification
A6	Elargir les partenariats financiers au travers notamment de la contribution des EPCI au chèque éco-énergie et de la recherche de financements complémentaires
A7	Doter le Plan d'un référentiel d'objectifs stratégiques chiffrés
B	CHEQUE ECO-ENERGIE
B1	Elever l'exigence de performance requise pour le chèque niveau 1
B2	Généraliser l'option BBC à l'ensemble des chèques niveau 2 et élargissement du chèque niveau 3 à tous les ménages sans condition de revenu
B3	Instaurer un système de bonification des chèques par les EPCI
B4	Créer un « parcours entreprise » pour développer le réseau des rénovateurs BBC en s'appuyant sur les EPCI et sur les réseaux professionnels des actuels rénovateurs BBC
B5	Outiller les prescripteurs de travaux d'outils et d'argumentaires BBC
C	AUDIT DU CHEQUE ECO-ENERGIE
C1	Poursuivre les efforts de simplification du document de restitution aux particuliers
C2	Construire une méthodologie permettant de suivre le passage aux travaux
D	COPROPRIETES
D1	Substituer au conditionnement aux appels à projet de la Région l'existence d'une politique d'accompagnement des copropriétés des EPCI
E	LOGEMENTS SOCIAUX
E1	Renforcer le traitement des passoires thermiques (étiquettes F et G) en diminuant les exigences de performances (cible étiquette C).
E2	Inciter les bailleurs à mettre en œuvre des actions sur les usages sur les opérations ayant bénéficiées du dispositif
E3	Vérifier la bonne inscription de l'opération dans les plans stratégiques de patrimoine.
F	AUDITS GROUPES DE BATIMENTS PUBLICS
F1	S'assurer de la compatibilité de la qualité des rendus avec le dispositif par un travail de partenariat avec les syndicats d'énergie et les EPCI.
G	BATIMENTS PUBLICS
G1	Recentrer le dispositif sur les bâtiments les plus consommateurs (notamment du fait de l'intensité de leur usage) et les rénovations les plus performantes éventuellement en passant par des AMI
G2	Aider les collectivités à répondre au défi du décret tertiaire (promotion des schémas directeurs de l'immobilier, accompagnement à l'ingénierie des petites collectivités) en lien avec les syndicats d'énergie

ANNEXE 1 : Liste des entretiens réalisés

NOM	Structure	Fonction	Date
Hubert DEJEAN DE LA BATIE	Région Normandie	VP Environnement, mer, littoral et énergie	18/11/2019
Sandrine MESIRARD	Région Normandie	Directrice de la DEEDD	18/11/2019
Sarah DECREAU	Union Sociale pour l'Habitat Normandie	Chargée de mission	14/11/2019
Fabrice LEGENTIL	Direction régionale de l'ADEME	Directeur	26-nov
Maïté DUFOUR	Direction régionale de l'ADEME	Tertiaire	26-nov
Loïc LEPROUST	Direction régionale de l'ADEME	EIE-PTRE	26-nov
Sylvie LEVEN	ANAH	Service habitat privé	
Eric ZIMOLONG	BEN BTP	Prestataire de service, animateur	06/11/2019
Guillaume DUPLESSIS	Pouget Consultant	Chef de projet	12/11/2019
Didier HUE	Association des Conseillers Habitat et Energie de Normandie	Président + Directeur CDHAT et INHARI	22/11/2019
Mathieu FLEURY	Biomasse	Directeur	18-nov
Pascal LEMOINE	Club Normand des Rénovateurs BBC	Membre du bureau	09/11/2019
Grégory BOULEN	ARPE	Chargé de projet	14/11/2019
Dimitri GUIGNON	Métropole Rouen Normandie	Responsable du service énergie	14/11/2019
Florent FENAULT	Métropole Rouen Normandie	Directeur adjoint Transition	14/11/2019
Marie GINESTE	Caen la Mer	Cheffe de mission habitat	22/11/2019
Lauriane FARTIGUE	Le Havre Seine Métropole	Cheffe de service habitat privé	08/11/2019
Marie GRACIA	Plan Bâtiment Durable	Chargée de mission	09/11/2019
Oliver MICHEZ	Eireno	Président Eireno	18/11/2019
Jean HOURANY	Eireno	Trésorier	20/11/2019
Yann DERVYN	Effinergie	Directeur	25/11/2019
Gaël LE CORVEC	CERC	Directeur	14/11/2019

ANNEXE 2 : Questionnaire d'enquête bénéficiaires

Travaux niveau 1 et 2

1. La demande d'aide sur le site internet vous a-t-elle paru relativement simple ?
 - Pas du tout d'accord
 - Pas d'accord
 - Neutre
 - D'accord
 - Tout à fait d'accord

2. Votre projet de travaux concerne-t-il :
 - Un projet de rénovation énergétique
 - Un projet d'ensemble de rénovation de votre habitation

3. Quelle raison vous a décidé à engager des travaux de rénovation ? (plusieurs réponses possibles)
 - Aide financière
 - Amélioration de votre confort
 - Baisse de votre facture énergétique
 - Valorisation de votre patrimoine
 - Réduction de votre empreinte écologique
 - Autre

4. Etes-vous satisfait de l'accompagnement par votre conseiller Habitat & Energie ?
 - Pas du tout d'accord
 - Pas d'accord
 - Neutre
 - D'accord
 - Tout à fait d'accord

5. Le conseiller vous a-t-il bien exposé les aides régionales et les critères liés à la performance énergétique ?
 - Pas du tout d'accord
 - Pas d'accord
 - Neutre
 - D'accord
 - Tout à fait d'accord

6. Diriez-vous que le Chèque éco-énergie vous a permis de : (plusieurs réponses possibles)
 - Choisir des travaux plus performants énergétiquement
 - Faire réaliser des travaux par un professionnel (plutôt que par un proche/moi-même)
 - Réaliser des travaux que je n'aurais pas pu faire autrement
 - Conforter mon projet et réduire mon auto-financement
 - Autre

7. Etes-vous satisfait :

	Pas du tout satisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
De la qualité des travaux					
Du délai de réalisation du chantier ?					
De la relation avec les entreprises ?					

Si pas du tout satisfait ou plutôt insatisfait de la qualité des travaux

8. Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait de la qualité des travaux ? (plusieurs réponses possibles)

- Les équipements ne sont pas adaptés
- Les équipements sont de mauvaise qualité
- La pose a été mal réalisée
- Le confort n'est pas suffisant
- Autre

9. Pourquoi n'avez-vous pas plutôt opté pour un chèque éco-énergie niveau BBC ? (plusieurs réponses possibles)

- Coût des travaux trop élevé
- Travaux trop ambitieux (volet technique trop compliqué, durée du chantier trop longue, gêne occasionnée par les travaux)
- Majorité des travaux déjà réalisée
- Manque d'information
- Crainte d'un investissement sans retour significatif (en termes de réduction de charge, amélioration du confort, valorisation du bien)
- Autre

10. Pensez-vous que vos travaux vous permettront à terme de réduire votre facture énergétique ?

- Oui, gain significatif
- Oui, gain marginal
- Non
- Je ne sais pas

11. Avez-vous été sensibilisé à l'utilisation des éco-matériaux ?

- Oui
- Non

Si « Oui »

12. Par : (plusieurs réponses possibles)

- Votre conseiller
- Votre auditeur
- Votre rénovateur
- Une association
- De la documentation

Autre

13. Y avez-vous eu recours lors de votre projet de rénovation ?

- Oui
 Non

Si « Non »

14. Pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)

- Coût trop élevé
 Entreprise non formée
 Doute sur l'efficacité
 Autre

15. Etes-vous satisfait du délai de versement de l'aide régionale ?

- Pas du tout d'accord
 Pas d'accord
 Neutre
 D'accord
 Tout à fait d'accord

16. Recommanderiez-vous le dispositif à votre entourage ?

- Pas du tout d'accord
 Pas d'accord
 Neutre
 D'accord
 Tout à fait d'accord

Travaux niveau BBC

17. La demande d'aide sur le site internet vous a-t-elle paru relativement simple ?

- Pas du tout d'accord
 Pas d'accord
 Neutre
 D'accord
 Tout à fait d'accord

18. Votre projet de travaux concerne-t-il :

- Un projet de rénovation énergétique
 Un projet d'ensemble de rénovation de votre habitation

19. Quelle raison vous a décidé à engager des travaux de rénovation ? (plusieurs réponses possibles)

- Aide financière
 Amélioration de votre confort
 Baisse de votre facture énergétique
 Valorisation de votre patrimoine
 Réduction de votre empreinte écologique
 Autre

20. Etes-vous satisfait de l'accompagnement par votre conseiller Habitat & Energie ?

- Pas du tout d'accord
- Pas d'accord
- Neutre
- D'accord
- Tout à fait d'accord

21. Diriez-vous que le Chèque éco-énergie vous a permis de : (plusieurs réponses possibles)

- Choisir des travaux plus performants énergétiquement
- Faire réaliser des travaux par un professionnel (plutôt que par un proche/moi-même)
- Réaliser des travaux que je n'aurais pas pu faire autrement
- Conforter mon projet et réduire mon auto-financement
- Autre

22. Etes-vous satisfait :

	Pas du tout satisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
Des échanges avec le rénovateur BBC ?					
De la coordination assurée par le rénovateur BBC ?					
De la qualité des travaux					
Du délai de réalisation du chantier ?					
De la relation avec les entreprises ?					
Du déroulement de la fin de chantier ?					

Si pas du tout satisfait ou plutôt insatisfait de la qualité des travaux

23. Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait de la qualité des travaux ? (plusieurs réponses possibles)

- Les équipements ne sont pas adaptés
- Les équipements sont de mauvaise qualité
- La pose a été mal réalisée
- Le confort n'est pas suffisant
- Autre

24. Pensez-vous que vos travaux vous permettront à terme de réduire votre facture énergétique ?

- Oui, gain significatif
- Oui, gain marginal
- Non

Je ne sais pas

25. Avez-vous été sensibilisé à l'utilisation des éco-matériaux ?

- Oui
 Non

Si « Oui »

26. Par : (plusieurs réponses possibles)

- Votre conseiller
 Votre auditeur
 Votre rénovateur
 Une association
 De la documentation
 Autre

27. Y avez-vous eu recours lors de votre projet de rénovation ?

- Oui
 Non

Si « Non »

28. Pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)

- Coût trop élevé
 Entreprise non formée
 Doute sur l'efficacité
 Autre

29. Etes-vous satisfait du délai de versement de l'aide régionale ?

- Pas du tout d'accord
 Pas d'accord
 Neutre
 D'accord
 Tout à fait d'accord

30. Recommanderiez-vous le dispositif à votre entourage ?

- Pas du tout d'accord
 Pas d'accord
 Neutre
 D'accord
 Tout à fait d'accord

ANNEXE 3 : Questionnaire d'enquête auditeurs

I - GENERAL

31. Merci d'indiquer le nom de votre établissement :

.....

32. Merci de préciser les départements où vous intervenez (plusieurs réponses possibles):

- 14
 27
 50
 61
 76

II – BILAN D'ACTIVITE

33. Pour quelles raisons votre structure a-t-elle souhaité être partenaire du dispositif chèque éco-énergie ? (plusieurs réponses possibles)

- Le dispositif crée une nouvelle activité pour ma structure
 Le dispositif est complémentaire à l'activité de ma structure
 Autre

Si « autre »

4. Merci de préciser

.....

5. Quelle est la part du chèque éco-énergie dans votre activité ?

- 100%
 Entre 50 et 100%
 Entre 15 et 50%
 Moins de 15%

6. Par rapport à ce que vous attendiez du dispositif en termes de volume d'activité, ces résultats sont-ils :

- Très satisfaisants
 Plutôt satisfaisants
 Plutôt insatisfaisants
 Très insatisfaisants

7. Avez-vous procédé à un ou plusieurs recrutements pour répondre à la demande dans le cadre du dispositif chèque éco-énergie ?

- Oui
 Non

Si « Oui »

8. Merci de préciser combien et quel(s) type(s) de profil(s) ?

.....

9. Le dispositif vous a-t-il permis de développer ou renforcer votre réseau professionnel local (conseillers Habitat & Energie, Rénovateurs BBC...)

- Oui, très significativement

- Oui, modérément
- Marginalement
- Non, pas du tout

Si « Oui » (significativement ou modérément)

10. Le développement ou renforcement de votre réseau professionnel a-t-il généré un surcroît d'activité en dehors du dispositif chèque éco-énergie
- Oui
 - Non

III – FONCTIONNEMENT ET RESULTATS DE L'AUDIT

11. Le processus de sélection des auditeurs vous paraît-il adapté ?

- Oui, tout à fait
- Plutôt oui, mais des ajustements sont nécessaires
- Plutôt non, il conviendrait de revoir les modalités
- Non, pas du tout

Si « plutôt oui » et « non » (plutôt non et non, pas du tout)

12. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

13. Les modalités de mises en œuvre de l'audit vous paraissent-elles efficaces ?

	Très satisfaisantes	Plutôt satisfaisantes	Plutôt insatisfaisantes	Très insatisfaisantes
Sélection des ménages à auditer				
Reste à charge pour les ménages				
Délais de réponses et de visites				
Déroulement des visites				
Construction des 3 scénarios				
Restitution des résultats				

14. Le réseau des auditeurs conventionnés par la Région vous paraît-il bien dimensionné (dans une perspective d'augmentation des demandes de chèques éco-énergie) ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

15. Le cahier des charges de l'audit (notamment la méthode de calcul) vous semble-t-il adapté à la rénovation des maisons individuelles ?

- Oui, tout à fait
- Plutôt oui, mais des ajustements sont nécessaires
- Plutôt non, il conviendrait de revoir l'approche
- Non, pas du tout

Si « plutôt oui et « non » (plutôt non et non, pas du tout)

16. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

17. A combien estimez-vous votre taux de transformation du chèque audit en chèque travaux ?

- Supérieur à 75%
- Entre 50 et 75%
- Entre 25 et 50 %
- Inférieur à 25%

18. Au final, diriez-vous que l'audit contribue à l'obtention de niveaux de performance supérieurs à ceux obtenus sans ce dispositif ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

IV –ANALYSE DE LA CHAÎNE DE CONFIANCE

19. Etes-vous systématiquement associé par le rénovateur à la réunion avant le démarrage du chantier ?

- Oui
- Non

20. L'échange entre Auditeurs et Rénovateurs BBC permet-t-il d'améliorer les prescriptions techniques ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

21. Pensez-vous que les Rénovateurs BBC constituent une garantie pour le particulier de qualité de mise en œuvre des travaux ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

22. L'intervention des conseillers Habitat & Energie dans le dispositif favorise-t-elle selon vous le choix de rénovations plus performantes par les particuliers ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

23. Quels freins identifiez-vous à la demande de chèque Travaux BBC (en une étape) ? (plusieurs réponses possibles)
- Trop complexe à mettre en œuvre
 - Trop onéreux pour le ménage
 - Manque d'argument pour convaincre le ménage
 - Autre

24. Au final, diriez-vous que le dispositif chèque éco-énergie est adapté pour inciter à la réalisation de travaux BBC compatibles ?
- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
 - Non, pas vraiment
 - Non, pas du tout

Si « non » (non, vraiment et non, pas du tout)

25. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

VI – PERSPECTIVES

26. Pensez-vous poursuivre votre implication dans le dispositif chèque éco-énergie dans les années à venir ?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas

27. Quelles raisons pourraient vous amener à quitter le dispositif ? (plusieurs réponses possibles)
- Le dispositif ne génère pas assez d'activité
 - Cette activité n'est pas suffisamment rentable
 - Les contraintes associées au dispositif sont trop lourdes
 - D'autres dispositifs incitatifs sont plus intéressants pour nous
 - Autre, merci de préciser :

28. Souhaiteriez-vous disposer d'informations/formations/outils/événements supplémentaires pour améliorer ou faciliter votre engagement dans le dispositif ?
- Oui
 - Non

Si « oui »

29. Merci de préciser de quel ordre :

.....

30. Selon vous, quels sont les principaux axes d'amélioration du dispositif chèque éco-énergie

.....

ANNEXE 4 : Questionnaire d'enquête rénovateurs

I - GENERAL

34. Merci d'indiquer le nom de votre établissement :

.....

35. Quelle est l'activité de votre entreprise (1 seule réponse possible) :

- Architecte
- Maître d'œuvre
- Entreprise générale
- Artisan
- Coopérative
- Autres

36. Merci de préciser les départements où vous intervenez (plusieurs réponses possibles):

- 14
- 27
- 50
- 61
- 76

III – BILAN D'ACTIVITE

37. Pour quelles raisons votre structure a-t-elle souhaité être partenaire du dispositif chèque éco-énergie ? (Plusieurs réponses possibles)

- Le dispositif permet de faire progresser votre structure sur les aspects techniques des rénovations BBC compatible (approche globale, coordination, règles de l'art, auto-contrôle)
- Le dispositif permet de développer votre réseau partenarial
- L'entrée dans le dispositif constitue un avantage concurrentiel pour votre structure (renommée, savoir-faire...)
- Le dispositif génère de nouveaux marchés
- Autre, merci de préciser :

38. Quelle est la part du chèque éco-énergie dans votre activité ?

- > 75%
- Entre 50 et 75%
- Entre 15 et 50%
- < 15%

39. Par rapport à ce que vous attendiez du dispositif en termes de volume d'activité, ces résultats sont-ils :

- Très satisfaisants
- Plutôt satisfaisants
- Plutôt insatisfaisants
- Très insatisfaisants

40. Avez-vous procédé à un ou plusieurs recrutements pour répondre à la demande dans le cadre du dispositif chèque éco-énergie ?

- Oui
- Non

Si « Oui »

7. Merci de préciser combien et quel(s) type(s) de profil(s) ?

.....

41. Le dispositif vous a-t-il permis de développer ou renforcer votre réseau professionnel local (conseillers Energie Habitat, Rénovateurs BBC...)

- Oui, très significativement
- Oui, modérément
- Marginalement
- Non, pas du tout

Si « Oui » (significativement ou modérément)

9. Le développement ou renforcement de votre réseau professionnel a-t-il généré un surcroît d'activité en dehors du dispositif chèque éco-énergie
- Oui
 Non

III – FONCTIONNEMENT

10. Concernant l'appui technique mis en place par Pouget Consultants, diriez-vous que vous êtes :
- Très satisfait
 Plutôt satisfait
 Plutôt insatisfait
 Très insatisfait

11. Le processus de sélection des rénovateurs mis en place par la Région vous paraît-il satisfaisant ?
- Oui, tout à fait
 Oui, plutôt
 Non, pas vraiment
 Non, pas du tout

Si « non » (plutôt et pas du tout)

12. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

13. Le réseau des rénovateurs conventionnés par la Région vous-paraît-il bien dimensionné (qualitativement et quantitativement)?
- Oui, tout à fait
 Oui, plutôt
 Non, pas vraiment
 Non, pas du tout suffisant

Si insuffisant (plutôt et pas du tout)

14. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

15. L'option du niveau 2 du chèque travaux (orientant vers les rénovateurs BBC) vous semble-t-elle pertinente ?
- Oui
 Non
 NSP

Si oui ou non

16. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

17. Le contenu du rapport d'audit vous semble-t-il utile et pertinent pour :
- Les particuliers ?
 Les professionnels ?
 Autant pour les particuliers que les professionnels ?

18. Dans le cadre du dispositif, comment qualifieriez-vous vos relations de travail avec :

	Très satisfaisantes	Plutôt satisfaisantes	Plutôt insatisfaisantes	Très insatisfaisantes
La Région				
Les auditeurs				
Les conseillers				

19. Quels problèmes majeurs rencontrez-vous dans la mise en œuvre du chèque ? (question ouverte)

V – RESULTATS

20. Par rapport aux propositions suivantes, êtes-vous :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord
Le dispositif vous a permis de monter en compétences techniques (interface métiers, étanchéité à l'air,...)				
Le dispositif vous a permis de monter en compétences sur la coordination des travaux				
Le dispositif vous a permis de nouer des relations ou partenariats professionnels durables (au-delà du chèque)				
Le dispositif bénéficie indirectement aux autres chantiers de l'entreprise				
Le Club des Rénovateurs BBC permet un échange stimulant entre pairs et la recherche de solutions techniques adaptées aux bâtis locaux et à leurs pathologies (humidité,...)				

21. Diriez-vous que le dispositif chèque éco-énergie est attractif pour les ménages ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

Si « non » (pas vraiment et pas du tout)

22. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

23. L'intervention des conseillers Habitat & Energie dans le dispositif favorise-t-elle selon vous le choix de rénovations plus performantes par les particuliers ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

Si « non » (pas vraiment et pas du tout)

24. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

25. L'échange entre Auditeurs et Rénovateurs BBC permet-t-il d'améliorer les prescriptions techniques ?

- Oui, tout à fait
- Plutôt oui,
- Plutôt non
- Non, pas du tout

Si « non » (plutôt, pas du tout)

26. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

27. Pensez-vous que l'audit constitue un levier pour la réalisation de travaux d'économie d'énergie plus performants ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

Si « non » (pas vraiment, pas du tout)

28. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

29. Quels freins identifiez-vous à la demande de chèque Travaux BBC (en une étape) ? (plusieurs réponses possibles)

- Trop complexe à mettre en œuvre
- Trop onéreux pour le ménage
- Manque d'argument pour convaincre le ménage
- Autre

Si « autre »

30. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

31. Au final, diriez-vous que le dispositif chèque éco-énergie favorise la réalisation de travaux BBC compatibles ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

Si « non »

32. Merci de préciser pour quelle(s) raison(s) :

.....

VI – PERSPECTIVES

33. Pensez-vous poursuivre votre implication dans le dispositif chèque éco-énergie dans les années à venir ?

- Oui
- Non
- NSP

34. Quelles raisons pourraient vous amener à quitter le dispositif ? (plusieurs réponses possibles)

- Le dispositif ne génère pas assez d'activité
- Cette activité n'est pas suffisamment rentable
- Les contraintes associées au dispositif sont trop lourdes
- D'autres dispositifs incitatifs sont plus intéressants pour nous
- Autre, merci de préciser :

35. Souhaiteriez-vous disposer d'informations/formations/outils/événements supplémentaires pour améliorer ou faciliter votre engagement dans le dispositif ?

- Oui
- Non

Si « oui »

36. Merci de préciser de quel ordre :

.....

37. Selon vous, quels sont les principaux axes d'amélioration du dispositif chèque éco-énergie

.....

ANNEXE 5 : Liste des participants à la réunion collective sur la prospective

NOM	STRUCTURE	FONCTION	COURRIEL	TEL
Maïté DUFOUR	ADEME	Ingénieur Energie Bâtiment	Maite.dufour@ademe.fr	
Pascal DUFOUR	CAPEB	Secrétaire général	p.dufour@capebnormandie.fr	
Lucille REGNIER	Club des rénovateurs	Architecte	Lucille.regnier@artech-archi.fr	
Dimitry GUIGNON	Métropole de Rouen	Responsable du service de l'énergie	Dimitry.guignon@metropole-rouen-normandie.fr	
Cédric DELAHAIS	Métropole de Rouen	Chargé du développement et de la rénovation énergétique	Cedric.delahais@metropole-rouen-normandie.fr	
Alain DEFFONTAINES	Région Normandie	Chef du service Bâtiments durables	alain.deffontaines@normandie.fr	06 22 04 69 22
Anne-Gaëlle CARO	Région Normandie	Chargée de projet habitat individuel, pilotage chèque éco-énergie	anne-gaëlle.caro@normandie.fr	02 31 15 13 68
Isabelle ZIEGLER	Région Normandie	Chargée d'études Evaluation	isabelle.ziegler@normandie.fr	02 32 76 37 80
Bérénice Le FUR	BATITREND	Gérante associée	blefur@batitrend.fr	06 20 25 35 24
Philippe BERTRAND	ATEMA	Directeur associé	bertrand@atema-conseil.com	06 08 32 39 87
Mathilde BUFFET	ATEMA	Chargée d'études	buffet@atema-conseil.com	06 85 14 46 94

ANNEXE 6 : Forces et faiblesses des dispositifs du Plan

Evaluation du Plan Normandie Bâtiments Durables

Matrices AFOM des dispositifs du PNBD

Chèque Eco-énergie

FORCES	FAIBLESSES
<p>Les bénéficiaires sont largement satisfaits de ce dispositif</p> <p>Le dispositif a permis la structuration d'une offre professionnelle « qualifiée » de la rénovation énergétique (la Normandie est le seul territoire régional proposant un réseau de rénovateurs BBC)</p> <p>La mise en réseau de ces acteurs de la rénovation énergétique permise par ce dispositif participe à leur montée en compétences et à l'amélioration de la confiance des particuliers</p> <p>Ce dispositif a anticipé l'intégration des conseillers des EIE et de l'ANAH</p>	<p>Le volume actuel de rénovateurs BBC ne permettra pas de répondre à la demande grandissante du chèque éco-énergie</p> <p>L'appropriation de la démarche par les organisations professionnelles ne permet pas de créer une dynamique d'autogestion des différentes sphères de la chaîne de confiance</p> <p>Un effet d'aubaine plus important sur les chèques niveau 1 et 2</p> <p>L'efficacité de l'aide régionale dans le cas du niveau 3 du chèque éco-énergie est trois fois plus faible que pour le chèque niveau 1</p> <p>Les EPCI ne sont pas encouragés à s'engager dans le financement des travaux BBC (la Région est la seule à le faire pour l'instant)</p>
MENACES	OPPORTUNITES
<p>La hausse de la demande à budget constant</p> <p>La difficulté à conventionner de nouveaux rénovateurs BBC sur le territoire</p>	<p>La mise en place du SARE pourrait permettre une massification de la rénovation performante</p> <p>Le nouveau dispositif Action Logement, doté de moyens conséquents, viendrait solvabiliser plus de ménages</p>

Audit et scénarios

FORCES	FAIBLESSES
<p>L’audit permet de scénariser et de montrer la marche à suivre vers le BBC</p> <p>L’aide financière apportée par la Région pour le financement de l’audit n’est pas conditionnée aux ressources des ménages et a donc un effet incitatif sur l’ensemble des ménages normands (y compris les non éligibles aux chèques travaux)</p>	<p>Dans certaines situations l’audit serait surdimensionné au vu des travaux envisagés</p> <p>La restitution de l’audit est jugée trop peu pédagogique pour les ménages, et chronophage pour les auditeurs</p> <p>Rien n’assure que le niveau BBC sera atteint après un chèque travaux niveau 1 et 2</p> <p>Le suivi des bénéficiaires du chèque audit ne permet pas d’objectiver clairement le taux de transformation d’audit en travaux (la Région n’a pas nécessairement connaissance de la suite du parcours des ménages après l’audit)</p>
MENACES	OPPORTUNITES
<p>Certains auditeurs qui pourraient se dégager du dispositif compte-tenu d’un équilibre économique difficile à trouver</p>	<p>La mise en place du SARE va apporter un financement supplémentaire à l’audit</p>

IDEE Action rénovation des copropriétés

FORCES	FAIBLESSES
<p>Ce dispositif est reconnu et salué par les acteurs (du fait de la complexité de la cible)</p> <p>Les montants distribués, cumulables avec les aides de l'Anah pour les copropriétés éligibles, semblent suffisamment attractifs pour initier et soutenir les démarches de rénovation thermique</p>	<p>Les performances attendues sont ambitieuses et excluent de fait les copropriétés disposant de budgets contraints ou devant réaliser d'autres types de travaux</p> <p>La terri-conditionnalité du dispositif aux AMI Territoires Durables 2030 et Territoires 100% Energies Renouvelables pose le problème de l'accompagnement de la massification de la rénovation des copropriétés dans certains territoires (cas de Métropole Rouen Normandie)</p>
MENACES	OPPORTUNITES
<p>Un attentisme de nombreux syndicats, du fait de projets très chronophages sur lesquels ils ne sont rétribués qu'une fois les travaux votés.</p>	<p>Une augmentation de la demande constatée par les collectivités</p> <p>La mise en œuvre du fond travaux (amélioration du financement) et du décret travaux embarqué devrait à terme dynamiser la réalisation de travaux d'amélioration énergétique</p> <p>Le programme SARE qui concerne également les copropriétés et permettra de mieux financer la phase amont d'émergence du projet</p>

IDEE Action rénovation des logements sociaux

FORCES	FAIBLESSES
<p>Ce dispositif bénéficie d'une enveloppe financière significative. Il capte en particulier 80% des financements provenant du FEDER</p> <p>La visibilité et la pérennité de ces financements permettent une bonne appropriation par les bailleurs</p> <p>Les financements sont en adéquation avec le niveau d'exigence requis.</p> <p>La Région a su faire preuve d'une certaine souplesse dans la gestion de ce dispositif, notamment en augmentant les budgets alloués en 2019 et en finançant les opérations de moins de 70 logements, permettant au FEDER de se concentrer sur les plus grosses opérations</p> <p>Ce dispositif a également un effet levier sur les rénovations niveau BBC</p>	<p>Les exigences administratives liées à ce dispositif sont jugées lourdes et chronophages (y compris pour la Région) voire disproportionnées.</p> <p>L'attention est davantage centrée sur la performance intrinsèque, au détriment parfois de l'enjeu de maîtrise des charges</p> <p>Le système de référence centré sur les consommations en énergie primaire pénalise les opérations en chauffage électrique</p> <p>Le dispositif ne s'accompagne pas d'un accompagnement des locataires aux usages, d'où de possibles effets rebond</p>
MENACES	OPPORTUNITES
<p>Une fois le « stock » de logements très énergivores traité (étiquette F et G), la rénovation des logements de meilleure qualité thermique (D et E) s'avèrera plus onéreuse</p> <p>Interrogation sur la pérennité de l'Eco-PLS</p>	

IDEE Action rénovation des bâtiments publics et IDEE Conseil Audits Groupés des Bâtiments Publics

FORCES	FAIBLESSES
<p>Dispositif rendu plus accessible aux petites collectivités grâce aux audits groupes</p> <p>Les critères d'éligibilité sont ambitieux mais bien perçus par les collectivités</p> <p>L'effet levier pour l'atteinte du niveau BBC est important sur ce dispositif</p> <p>L'aide financière apparait d'autant plus nécessaire du fait de l'entrée en vigueur du décret tertiaire</p>	<p>Peu de sollicitations de la part des collectivités : un dispositif pas encore très connu</p> <p>Problème de compatibilité des rendus des audits groupés avec le dispositif des aides aux travaux</p> <p>Les contraintes techniques et administratives sont jugées relativement lourdes et posent parfois problème aux collectivités dépourvues de moyens d'ingénierie</p> <p>En dépit de la possibilité de pré-instruction des dossiers par la Région, des incertitudes demeurent en amont concernant l'éligibilité et donc du montant des emprunts à contracter (évalué hors subvention).</p> <p>Problèmes de qualité d'exécution liés aux délais courts souhaités par les collectivités</p> <p>L'ingénierie n'est pas toujours disponible dans la Région</p>
MENACES	OPPORTUNITES
<p>Fragilité financière de certaines collectivités</p> <p>Possible dilution des budgets travaux sur l'ensemble du décret tertiaire, obérant la possibilité de financer des rénovations BBC</p>	<p>L'entrée en vigueur du décret tertiaire dynamisera la rénovation énergétique engagée par les collectivités</p> <p>La démarche des schémas directeurs de l'immobilier soutenue par la Région et l'ADEME et l'implication des syndicats d'énergie</p>

IDEE Action construction de logements sociaux durables

FORCES	FAIBLESSES
<p>Ce dispositif bénéficie d'après les bailleurs d'un effet levier significatif pour inciter à expérimenter et innover</p> <p>Le dispositif est visible (bien connu des bailleurs)</p>	<p>Les contraintes administratives lourdes excluent certains petits bailleurs</p>
MENACES	OPPORTUNITES
<p>Fragilisation du modèle économique des bailleurs</p>	