



Mon Accompagnateur Rénov' et les étapes de son déploiement - acteurs publics

25 janvier 2023





SOMMAIRE

- > **Les objectifs de politiques publiques poursuivis par la mise en place de Mon Accompagnateur Rénov'**
- > **Les acteurs éligibles et les missions des accompagnateurs**
- > **La procédure d'agrément**
- > **L'orientation des ménages**
- > **Prochaines étapes et perspectives de Mon Accompagnateur Rénov'**



LES OBJECTIFS DE POLITIQUE PUBLIQUE POURSUIVIS PAR LA MISE EN PLACE DE MON ACCOMPAGNATEUR RÉNOV'

La mise en place de Mon Accompagnateur Rénov' s'intègre dans le déploiement des objectifs de politique publique portés par France Rénov'

Retours d'expérience

- > Le lancement de **MaPrimeRénov'** en 2020 a permis d'enclencher une dynamique de massification de la rénovation énergétique des logements du parc privé : plus d'un million cinq cent mille aides engagées
- > La rénovation énergétique est **un processus engageant** qui touche au **lieu de vie**, qui traite de la **complexité du bâti** et qui nécessite de proposer aux ménages une **réponse personnalisée et adaptée** à leurs besoins et leurs situations.

Une ambition forte

- > Un **renforcement du service public de rénovation de l'habitat** : l'entrée en vigueur de Mon Accompagnateur Rénov' en 2023 marque une nouvelle étape de la politique publique et du déploiement du service public de la rénovation de l'habitat
- > Un interlocuteur **tiers de confiance pour massifier les rénovations ambitieuses** en levant avec le plus d'efficacité possible les freins identifiés

Un double objectif

- > **Stimuler la demande** et inciter davantage de Français à lancer leur projet
- > **Relever le niveau d'ambition, de performance et d'efficacité** des rénovations et simplifier le parcours de travaux pour les ménages au travers d'un accompagnement pluridisciplinaire



L'intégration de Mon Accompagnateur Rénov' dans le Service Public de la Rénovation de l'Habitat (SPRH)

ESPACE CONSEIL

Espace Conseil France Rénov'

- > Porte d'entrée privilégiée du ménage dans son parcours pour apporter information et conseil
- > Orientation vers un « Mon Accompagnateur Rénov' »
- > Présence au besoin tout au long du parcours ménage
- > Signalement si nécessaire dans la stratégie de contrôle

Porteur du service public, grâce à des informations neutres et gratuites



Mon Accompagnateur Rénov'

- > Audit énergétique et élaboration des scénarios de travaux (visite)
- > Aide à la recherche d'entreprises
- > Plan de financement
- > Montage des dossiers d'aides
- > Suivi des travaux
- > Aide à la prise en main du logement post-travaux (visite)

Cadre ouvert, réglementé par l'agrément délivré par l'Anah

Prend la suite de plusieurs dispositifs pour plus de lisibilité



Programme SARE



AMO MPR



Accompagnement MPRS

Les étapes clés du déploiement de Mon Accompagnateur Rénov'

Cadre législatif : loi du 22 août 2021 « Climat et résilience »

« La délivrance de la prime de transition énergétique [...] et des aides à la rénovation énergétique de l'Anah est progressivement conditionnée au recours à un accompagnement pour certaines rénovations énergétiques performantes ou globales »

« La première de ces échéances est fixée au plus tard au 1er janvier 2023. »

Opérationnalisation du dispositif

- Décret du 22 juillet 2022
- Arrêté du 21 décembre 2022
- Préparation d'un décret avec avis CNIL sur les modalités de partage des données

Déploiement progressif à partir du 1^{er} janvier 2023

- **Janvier 2023** : accompagnement obligatoire sur MPRS et aides Loc'Avantages avec travaux (réglementation Anah)
- **Avril 2023 (visé)** : ouverture de la procédure de demande d'agrément MAR' - **2 procédures** : simplifiée pour les acteurs historiques / architectes et complète pour les nouveaux acteurs
- **Septembre 2023*** :
 - Accompagnement obligatoire pour MPR' deux gestes de travaux ou plus lorsque l'aide dépasse 10 000€
 - Obligation d'agrément pour tous les acteurs
- **Période transitoire jusqu'à juillet 2024** pour intégrer les nouvelles prestations obligatoires dans les conventions OPAG/PIG

2021

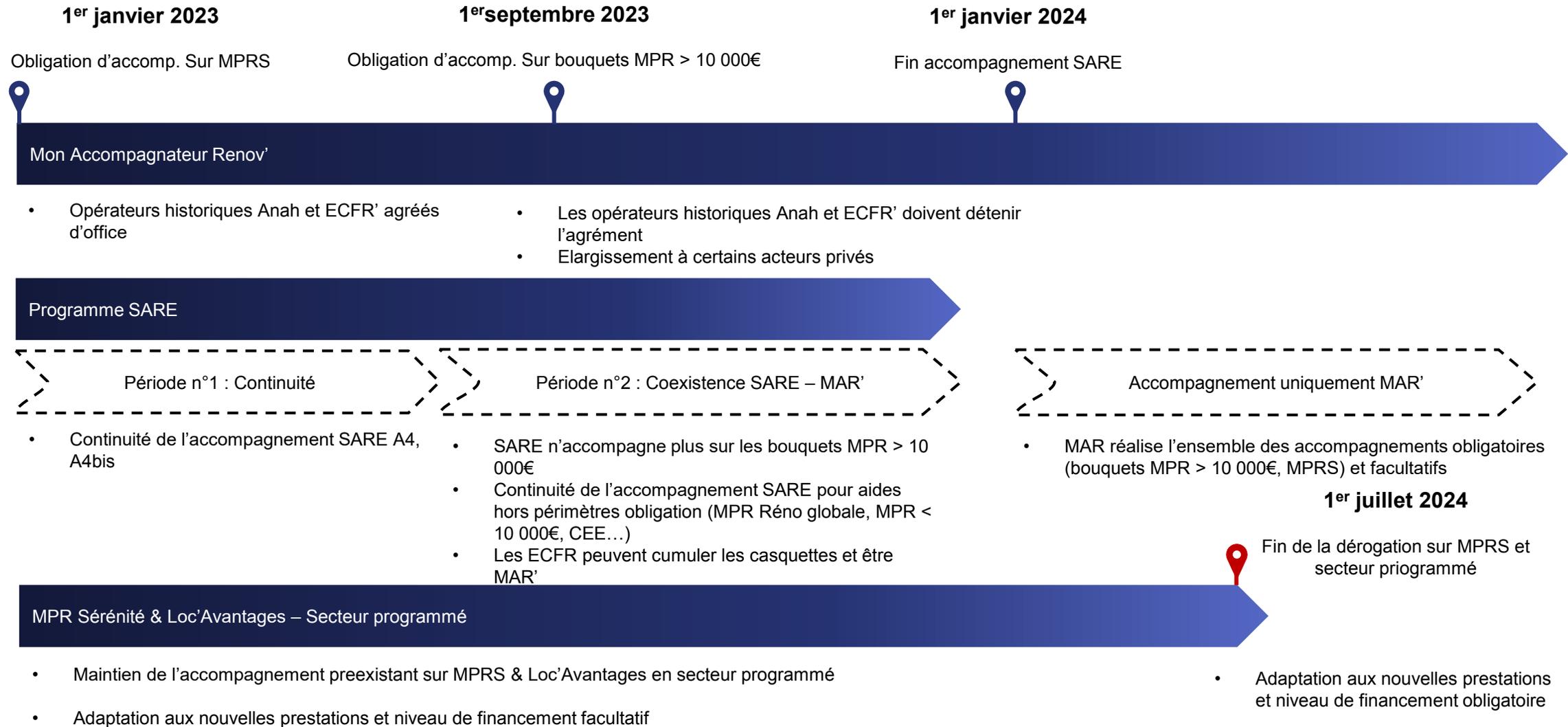
2022

2023

Déploiement de Mon Accompagnateur Rénov'

* Les demandes d'aides engagées avant la date de mise en œuvre de l'obligation d'accompagnement pour les bouquets de travaux supérieurs à 10 000 € d'aides MPR (1er septembre 2023) ne sont pas concernées par la nécessité de recourir à un Accompagnateur Rénov' même si le paiement du solde intervient après cette date (la date d'engagement du paiement faisant foi)

Une mise en œuvre progressive articulée avec les conventions OPAH/PIG et le programme SARE



Les aides soumises à accompagnement obligatoire

1^{er} janvier 2023

- > **Ma Prime Rénov' Sérénité**
 - Pour les **PO** MO/TMO (profil bleu et jaune MPR)
- > **Loc'Avantages**
 - Pour les **PB** qui font un **conventionnement avec travaux**

1^{er} septembre 2023

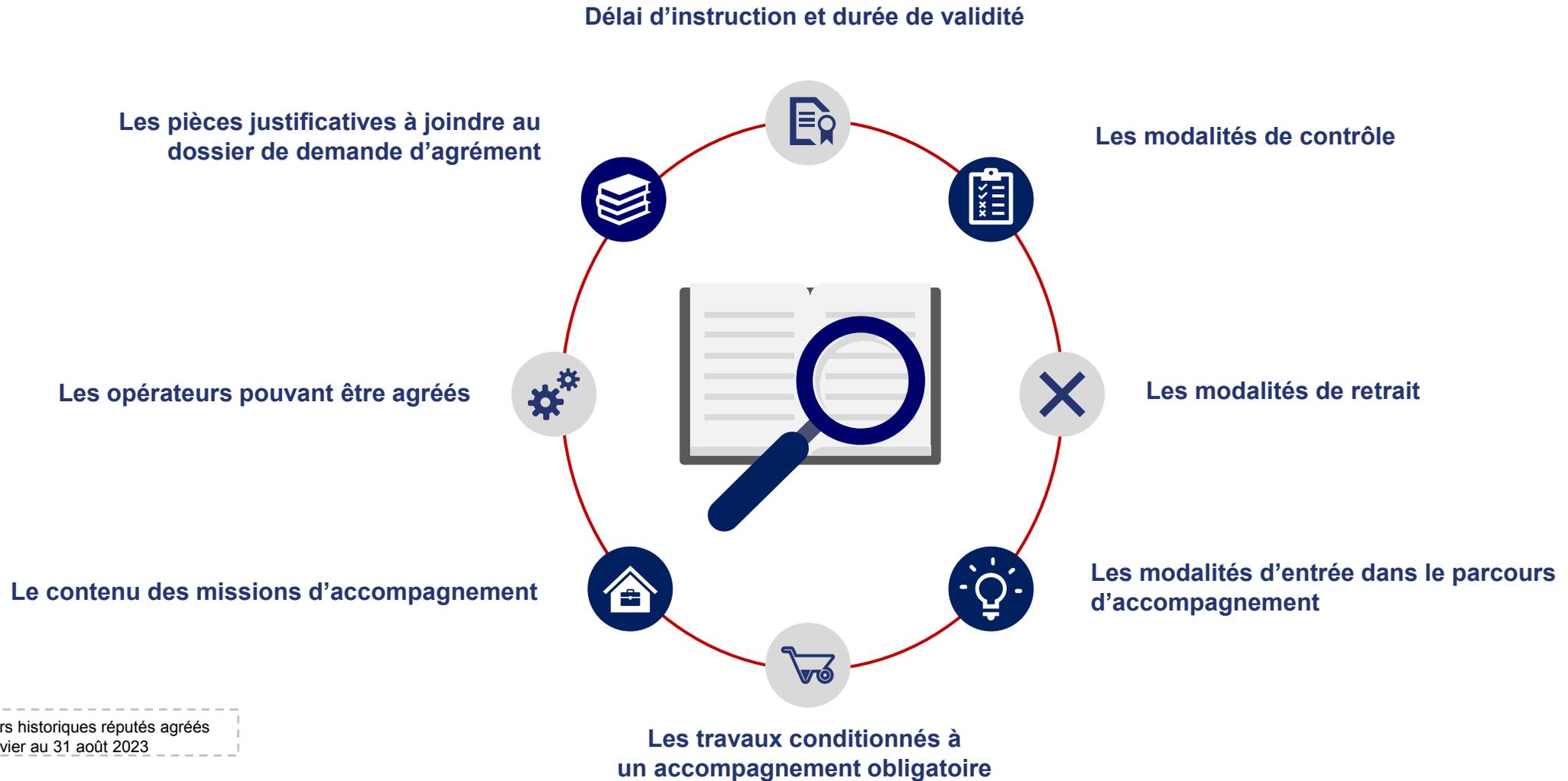
- > **MPR +2 gestes de travaux** (montant d'aide supérieur à 10 000€)
 - Pour les **PO** tous revenus
 - Pour les **PB** tous revenus

NB : les projets de rénovation globale ne sont pas concernés

Les demandes d'aides déposées avant la date de mise en œuvre de l'obligation d'accompagnement pour les bouquets de travaux supérieurs à 10 000 € d'aides MPR (1^{er} septembre 2023) ne sont pas concernées par la nécessité de recourir à un Accompagnateur Rénov' même si le paiement du solde intervient après cette date.

L'aide MaPrimeRénov' Copropriétés n'est pas formellement incluse dans les obligations d'accompagnement issues de la loi Climat et Résilience. Elle fait néanmoins l'objet d'un accompagnement obligatoire dans un cadre adapté aux spécificités des copropriétés

Les principaux éléments contenus dans le décret du 22 juillet 2022



* Opérateurs historiques réputés agréés du 1^{er} janvier au 31 août 2023

Les principaux éléments contenus dans l'arrêté du 21 décembre 2022

Art 5 et 6, annexe VI : modalités d'instruction et de délivrance de l'agrément

Instruction, avis CRHH, décision



Art 7 : modalités de contrôle de l'agrément

Sur pièces et sur places ; contrôles des structures bénéficiaires et contrôles des accompagnements effectués ; peuvent être déclenchés à la suite d'un signalement

Art 8 : modalités de retrait de l'agrément

A la suite de la réalisation d'un contrôle, suspension temporaire en cas d'urgence motivée

Art 9 : rôle des guichets d'information, de conseil et d'accompagnement

Information, conseil et orientation neutre des ménages vers un Accompagnateur Rénov'

Art 4 et annexe V: pièces justificatives à joindre au dossier de demande d'agrément

Permettent de justifier : éligibilité, compétences, neutralité, indépendance, niveau d'activité régulier, capacité à intervenir sur le périmètre demandé, conformité aux exigences fiscales, sociales

Art 3, annexe IV : compétences des structures souhaitant être agréés

Techniques, financières, administratives, sociales (le cas échéant) afin de pouvoir accompagner le ménage à toutes les étapes de son projet

Art 1 et 2, annexes I, II, III : prestations obligatoires, renforcées, facultatives

Obligatoires : diagnostic de situation initiale, audit énergétique, élaboration projet de travaux et plan de financement, aide au montage du dossier, suivi des travaux, visite finale, rapport d'accompagnement



LES ACTEURS ÉLIGIBLES ET LES MISSIONS DES ACCOMPAGNATEURS RÉNOV'

Les acteurs éligibles à la réalisation de missions d'accompagnement

Au 1^{er} janvier 2023

- > Les opérateurs dits historiques sont **réputés agréés** jusqu'à septembre 2023, Au-delà de cette période ils auront dû avoir obtenu leur agrément :

Espace Conseil France Rénov'
(guichet ayant contractualisé avec les collectivités)

Opérateurs Anah
(agréés au titre du CCH)

Structure concourant à la mise en œuvre d'une opération programmée
(collectivité contribuant en régie ou opérateur missionné par la collectivité)

Au 1^{er} septembre 2023

- > Tous les acteurs souhaitant effectuer des missions d'accompagnement doivent déposer une demande d'agrément
- > En sus des acteurs historiques, peuvent être agréés :

Qualité d'architecte
(article 2 de la loi n°77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture)

Qualification auditeur énergétique
(annexe I du décret n°2018-416 du 30 mai 2018 relatif aux conditions de qualification des auditeurs)

Certification RGE offre globale
(annexe II de l'arrêté du 1^{er} décembre 2015)

Société de tiers financement
(visées au 8 de l'article L. 511-6 du code monétaire et financier)

Collectivités territoriales ou groupements de collectivités territoriales (Contribution en régie au SPPEH)

Les compétences requises pour Mon Accompagnateur Rénov'

Connaissances requises

- > Solutions techniques de rénovation énergétique et solutions de pilotage de la consommation énergétique
- > Principes constructifs et pathologies liés au bâti ancien et récent
- > Aides financières publiques et privées à la rénovation énergétique
- > Démarches en ligne et plateformes numériques de dépôt des demandes d'aide de l'Etat à la rénovation énergétique
- > Compétences en ingénierie financière des projets de rénovation énergétique
- > Procédures d'urbanismes nécessaires pour réaliser des travaux
- > Etapes d'un chantier de rénovation énergétique
- > Règles de bonne utilisation d'un logement après travaux



Savoir-faire nécessaires

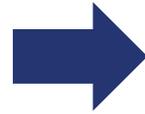
- > Assurer le contact régulier avec le ménage (mail, téléphone, rencontres)
- > Orienter et conseiller le ménage de manière pédagogique tout au long du projet
- > Diagnostiquer une situation : état du logement, situation financière, degré d'autonomie et prise en compte des problématiques liées à un projet de travaux
- > Réaliser un examen du logement et de ses équipements
- > Analyser les documents d'études et plan d'exécution (notamment un rapport d'audit) et savoir les expliquer au ménage
- > Évaluer l'adéquation entre les travaux réalisés et les préconisations de l'audit énergétique
- > Aider le ménage à déposer des dossiers d'aides, savoir renseigner le ménage sur l'éventuels reste à charge et l'articulation entre les différents financements
- > Compléter et actualiser un carnet d'information du logement

Le respect des conditions d'indépendance et de neutralité des acteurs pour obtenir et conserver l'agrément



CONDITIONS ÉNONCÉES PAR LE DÉCRET

- **Ne pas être en mesure d'exécuter directement un ouvrage**
- **Respect d'une stricte neutralité**, à performance et à qualité égales, vis-à-vis des équipements, solutions technologiques, scénarios de travaux et entreprises de travaux proposés
- **Interdiction de sous-traiter les prestations obligatoires et complémentaires** (sauf pour l'audit)



PIÈCES JUSTIFICATIVES FOURNIES POUR L'AGRÈMENT ET LE CONTRÔLE DES STRUCTURES

- **Justificatifs de compétence** : références professionnelles / plan de formation / méthodologie d'accompagnement
- **Justificatifs du niveau d'activité** : liste des implantations territoriales / interdiction du recours à la sous-traitance sauf pour l'audit avec la mention de la chaîne contractuelle de sous-traitance dans le dossier de dépôt de la demande
- **Justificatifs de conditions d'indépendance** : structure du capital de l'opérateur / organigramme de la structure / système qualité et contrôle interne
- **Justificatifs de capacité financière** : comptes financiers de la structure sur l'année écoulée / budget prévisionnel
- **Post-agrément** : contrat entre l'AR' et le ménage / rapport d'accompagnement co-signé par le ménage / rapport annuel d'activité transmis à l'Anah
(possibilités de suivi par l'Anah sur les accompagnements réalisés)

Les missions de Mon Accompagnateur Rénov' : prestations obligatoires

Des missions socles

- > Un accompagnement multi-dimensionnel et personnalisé (très largement inspiré de Habiter Mieux Sérénité et du A4/A4bis du SARE) : **technique, social, administratif et financier**
- > Un accompagnement à toutes les étapes du projet : **en amont** des travaux, **pendant** leur réalisation et **à la prise en main du logement** après travaux
- > Des **prestations complémentaires** permettant de traiter des besoins spécifiques du ménage, et lorsque nécessaire les **situations de dégradation, d'indignité et d'autonomie**

Différence avec le mandataire

- > L'accompagnateur **peut être mandataire et réaliser pour le compte du demandeur ses démarches en ligne et / ou percevoir directement la subvention** de l'Anah, selon le type de mandat choisi
- > A l'inverse, sauf cas spécifique, **un mandataire n'a pas vocation à réaliser une mission complète d'Accompagnateur Rénov'** sur les volets techniques et financiers notamment

TECHNIQUE

- ✓ Visite et état des lieux du logement
- ✓ Aide à la définition du projet de travaux (les scénarios possibles pour le ménage et leur impact énergétique)
- ✓ Conseil pour la sélection des entreprises, assistance à l'analyse des devis, explications sur la nature et la qualité d'un produit
- ✓ Aide au suivi du chantier de travaux
- ✓ Conseil pour la réception des travaux, des garanties
- ✓ Après les travaux : informations sur les bonnes pratiques, pour le logement

SOCIAL

- ✓ Accompagnement spécifique des ménages en situation de précarité énergétique

FINANCIER

- ✓ Conseil et élaboration d'un plan de financement : aides mobilisables, reste à charge et aides complémentaires

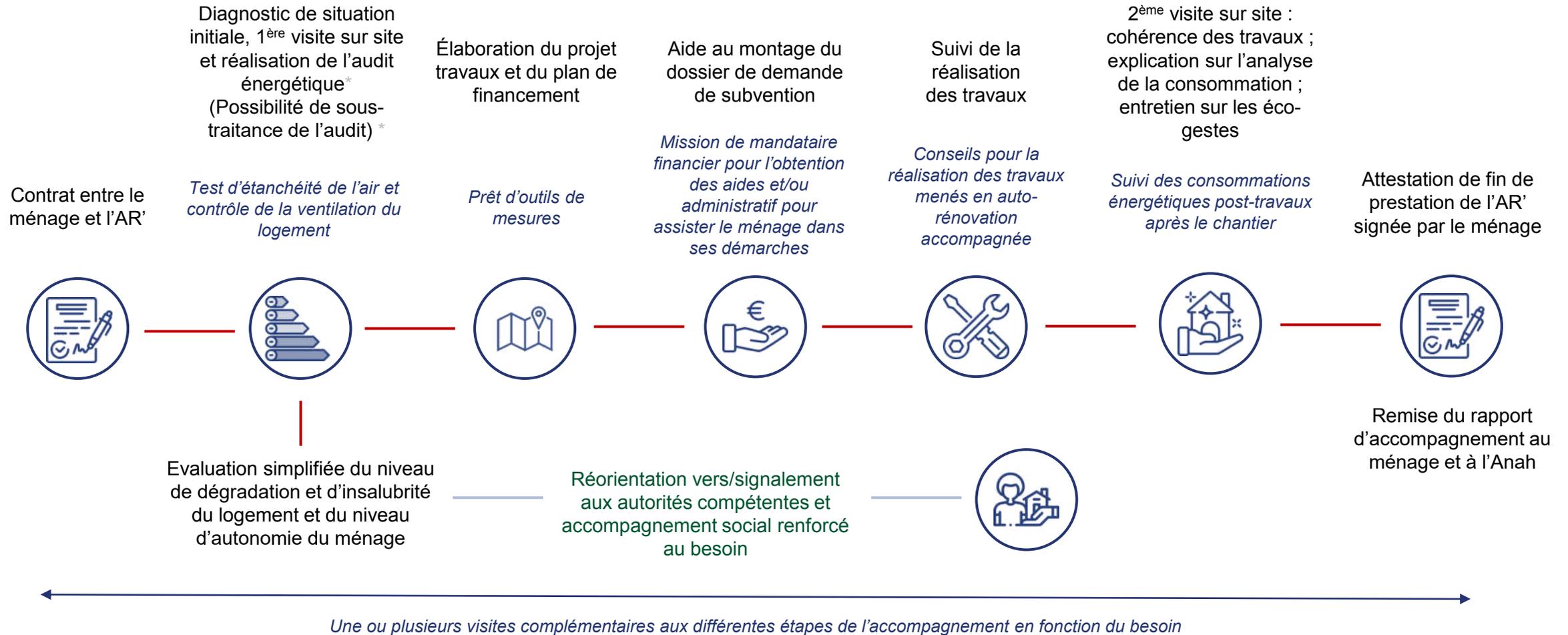
ADMINISTRATIF

- ✓ Appui aux démarches et assistance au montage des dossiers d'aide, notamment pour répondre aux problématiques d'inclusion numérique
- ✓ Possibilité de devenir mandataire si nécessaire
- ✓ Renseignement sur les procédures d'urbanisme



Les missions de Mon Accompagnateur Rénov' au fil du parcours du ménage à compter du 1^{er} septembre 2023

NB : les prestations de Mon Accompagnateur Rénov' ne peuvent pas être sous-traitées à l'exception de la réalisation de l'audit énergétique et des prestations renforcées



Légende

XX : missions obligatoires

XX : missions facultatives

XX : missions complémentaires accompagnement renforcé

* Jusqu'au 1^{er} septembre 2023, l'évaluation énergétique est acceptée sur MPRS et Loc'Avantages avec travaux à titre transitoire

L'accompagnement social renforcé

CONTEXTE

- **Enjeux :**
 - Traiter la **précarité énergétique** et l'**habitat indigne et dégradé**
 - Atteindre les ménages les **plus précaires**
- Le guichet et/ou l'Accompagnateur Rénov' a pour **obligation d'orienter vers un accompagnement social renforcé**, dans le champ de ces missions complémentaires, en cas de besoin
- Missions pouvant être réalisées par les **accompagnateurs intervenant historiquement sur ces thématiques** (agrément spécifique au titre du code de la construction et de l'habitation et habilitation Anah)

Différents volets qui s'ajoutent aux missions socles de MAR', requérant d'autres compétences



MAR' : missions socles

- *Missions d'ordre technique, financier, administratif et social (basées sur accompagnement MPRS et A4/A4 bis du SARE)*



Volet social renforcé

- *Élaboration d'un rapport d'évaluation de l'autonomie*
- *Échanges avec les structures qui réalisent l'orientation, les acteurs qui interviennent aux différentes étapes du parcours*
- *Appui à un relogement temporaire du ménage au besoin*
- *Restitution au ménage de l'orientation validée par une instance de coordination*



Volet technique renforcé

- *Visite(s) à domicile(s) conjointes avec un ou plusieurs acteurs de l'accompagnement (CCAS, SCHS, ARS...)*
- *Élaboration d'un rapport d'évaluation de la dégradation ou d'insalubrité*
- *Appui renforcé à l'élaboration d'un projet global*



LA PROCÉDURE D'AGRÉMENT POUR DEVENIR MON ACCOMPAGNATEUR RÉNOV'

Les principes structurants de l'agrément et du référencement



L'agrément est délivré par la délégation locale Anah du siège du candidat et a une portée nationale : tout acteur agréé peut accompagner un ménage sur l'ensemble du territoire

Le référencement sur l'annuaire des accompagnateurs s'effectue de façon territoriale selon le périmètre demandé par le candidat lors du dépôt du dossier et validé par le service instructeur

- > Un MAR' ne sera référencé que sur ce périmètre
- > Les ménages pourront être orientés vers un MAR' uniquement sur son périmètre déclaré



Les CRHH des périmètres demandés pour le référencement émettent **un avis simple** sur l'opportunité de délivrer l'agrément et sur le périmètre de référencement souhaité.

La décision d'agrément délivrée par l'Anah ou son représentant au niveau local **mentionne le périmètre de référencement**



En cas de souhait de **changement de périmètre d'intervention géographique** l'Anah ou sa délégation locale procède à une nouvelle instruction

Les CRHH concernés par le nouveau périmètre sont consultés si la demande donne lieu à une nouvelle instruction et sauf s'ils ont déjà été consultés lors de la demande initiale



Cas spécifique d'une **structure ayant plusieurs établissements sur le territoire** :

- > **L'agrément est demandé par la maison mère** qui renseigne les informations de toutes les succursales qu'elle souhaiterait référencer, au moment du dépôt de la demande
- > Les CRHH concernés rendent leur avis sur les périmètres d'intervention des succursales
- > **L'agrément est délivré au niveau à la maison mère mais ce sont les succursales qui sont référencées dans le ROD**

L'avis des CRHH sur les demandes d'agrément

Les **comités régionaux de l'habitat et de l'hébergement (CRHH)**, et en Outre Mer les **conseils départementaux de l'habitat et de l'hébergement (CDHH)**, sont des instances de concertation de l'ensemble des acteurs (collectivités, professionnels du logement, organismes d'accueil) intervenant dans le domaine de l'habitat et de l'hébergement.

Ils sont consultés pour chaque demande d'agrément relevant de leur périmètre territorial et se prononcent :

- > Par avis simple, sur **l'opportunité** d'accorder l'agrément (dossier, appartenance à un signe de qualité listé dans le décret, le respect des conditions d'indépendance, etc.)
- > Par avis simple, sur **le périmètre d'intervention** du candidat à l'agrément



Le secrétariat du CRHH (DREAL) a accès au dossier de la demande *via* la plateforme nationale



Le CRHH dispose d'un **délai de 2 mois** pour se prononcer à la réception de la demande, **au-delà duquel l'avis est réputé favorable**

Deux procédures d'instruction en fonction du statut du candidat : simplifiée et complète

Procédure simplifiée

Candidats « Opérateurs historiques » réputés agréés jusqu'en septembre 2023

- > ECFR'
- > Opérateurs dans le cadre d'une opération programmée
- > Opérateurs agréés Anah (CHH)

Autres candidats bénéficiant d'une procédure simplifiée

- > Collectivités territoriales / groupements
- > Architectes

↓ **Procédure d'instruction des demandes simplifiée :**

☑ **7 à 12 pièces** justificatives demandées

Procédure complète

Candidats « Autres professionnels éligibles »

- > Auditeurs énergétiques
- > Professionnels certifiés RGE
- > Sociétés de tiers-financement

↓ **Procédure d'instruction des demandes complète :**

☑ **24 pièces** justificatives demandées

Les pièces justificatives demandées pour la procédure complète

Procédure dérogatoire collectivités

Procédure simplifiée (ECFR',
opérateurs agréés, architectes)



Entreprises RGE et sociétés tiers de financement

Informations générales sur la structure

Pièces justificatives à étudier

- Statuts
- Règlement intérieur
- Liste des membres du conseil d'administration et du personnel de direction
- Attestation du nombre d'employés
- Attestation de numéro d'immatriculation URSSAF
- Preuve que le candidat répond à l'un des critères d'éligibilité

Compétences

Pièces justificatives à étudier

- Plan de formation du personnel
- Références justifiant de la capacité à réaliser les accompagnements
- Méthodologie proposée pour l'accompagnement

La preuve d'un niveau d'activité régulier

Pièces justificatives à étudier

- Liste des implantations territoriales
- Modalités de réalisation des activités d'accompagnement et chaîne de sous-traitance le cas échéant
- Part de l'activité liée à l'accompagnement et nombre de personnes consacrées
- Programme d'activité prévisionnel sur trois ans

Incapacité à réaliser directement un ouvrage

Pièces justificatives à étudier

- Structure du capital
- Rapports d'activités des trois dernières années
- Organigramme de l'entreprise
- Système qualité et contrôle interne mis en place pour démontrer la neutralité du candidat

Absence de sanction / condamnation / interdiction

Pièces justificatives à étudier

- Attestation sur l'honneur indiquant que le candidat ne fait pas l'objet d'une sanction /condamnation/ interdiction
- Extrait du casier judiciaire du responsable juridique
- Extrait de l'annuaire des entreprises prouvant que l'entreprise n'a pas de procédure collective en cours ni d'annonce au BODACC

Régularité fiscale et sociale

Pièces justificatives à étudier

- Attestation de régularité fiscale
- Attestation de vigilance délivrée par l'URSSAF

Capacité financière à exercer l'activité

Pièces justificatives à étudier

- Comptes financiers des trois dernières années
- Budget prévisionnel de l'année en cours

Attestation d'engagement à fournir le rapport d'indépendance annuellement

Pièces justificatives à étudier

- Attestation fournie

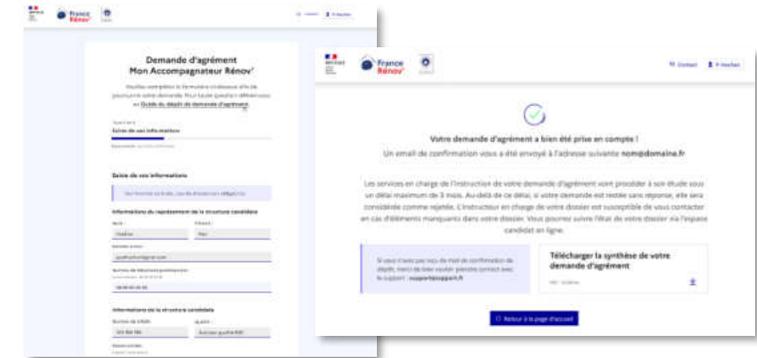
La plateforme de dépôt et d'instruction des demandes d'agrément

Un accès à la plateforme de dépôt des demandes d'agrément **via la** rubrique « professionnel » de france-renov

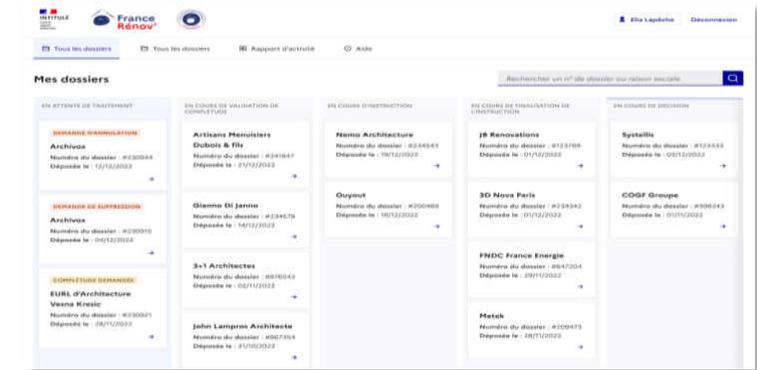


Un bouton permettant d'être redirigé **en un clic** vers la plateforme d'agrément

Une plateforme **100% accessible**, sur ordinateur comme sur mobile, **offrant au candidat un espace unique** pour créer son compte, déposer sa demande, suivre l'état d'avancement de son dossier et télécharger son attestation d'agrément



Une plateforme qui permet une **instruction de bout-en-bout des demandes** par les services compétents



Créée spécifiquement pour répondre aux besoins de la procédure d'agrément de Mon Accompagnateur Rénov', la plateforme a été conçue en associant des futurs utilisateurs. Un guide pas-à-pas pour les candidats et un guide technique d'aide à l'instruction seront disponibles.

Les contrôles des agréments « Mon Accompagnateurs Rénov' »

Typologie des contrôles



Contrôle de la réalisation des prestations d'accompagnement

- > Examen du contrat d'engagement
- > Rapport d'accompagnement lors d'un contrôle au solde
- > Les documents transmis dans le cadre d'une demande d'aide pour travaux
- > Peut être réalisé sur pièce et sur place



Contrôle de la structure bénéficiaire de l'accréditation

- > Vérification de la validité des conditions d'accréditation
- > Examen de la cohérence et de la véracité des rapports annuels et des engagements pris par la structure agréée
- > Attention particulière à porter au respect des conditions de neutralité, de probité et d'indépendance (sur la base notamment du rapport d'indépendance)
- > Peut être réalisé sur pièce et sur place



Les ECFR et les collectivités territoriales ont la possibilité de faire des signalements auprès de l'Anah et de ses délégations

Suite des contrôles

- > En cas de mise en évidence d'un non-respect des engagements souscrits, **un rapport décrivant les constatations est établi, contenant des mesures correctrices** (qui peuvent inclure des orientations pour mieux favoriser les rénovations performantes). La structure contrôlée peut, le cas échéant, présenter ses observations écrites dans un délai d'un mois.

Modalités de retrait de l'agrément

Suspension immédiate :

- > Au cours de la procédure de retrait si l'urgence le justifie l'Anah peut par décision motivée prononcer la suspension immédiate de l'agrément. La durée de la suspension ne peut excéder trois mois.

Suspension ou retrait définitif de l'agrément pour les motifs suivants (article 7 de l'arrêté) :

- > **Entrave** aux contrôles
- > **Absence d'actions correctrices prises dans le délai d'un mois**, la suite d'un contrôle
- > **Sous-traitance en dehors des cas autorisés**
- > **Communication de fausses informations ou de faux documents** à l'appui de la demande d'agrément
- > **Exécution d'un ouvrage ou absence de neutralité**
- > **Réalisation partielle, inadéquate ou absence de réalisation de certaines prestations** d'accompagnement
- > **Méconnaissance des dispositions relatives à la protection des consommateurs**
- > **Changement notable de la situation de l'opérateur** qui viendrait à remettre en cause le respect des critères d'agrément
- > **Tout autre motif de non-respect des obligations prévues** par le code l'énergie ou par la réglementation relative à la distribution des aides pour travaux.



L'ORIENTATION DES MÉNAGES VERS MON ACCOMPAGNATEUR RÉNOV'

Les ECFR', points d'entrée privilégiés dans le parcours d'accompagnement

S'assurer que les ménages susceptibles d'entrer dans les critères d'accompagnement obligatoire (MO/TMO, 2 gestes ou plus) précisent leurs projets de travaux et sollicitent un accompagnement avant de s'engager plus avant dans le parcours d'aide



INFORMATION MULTI-CANAL



Je me rends dans un espace ECFR'



Je contacte un ECFR' de mon territoire par téléphone



Je commence mon parcours de demande d'aide en autonomie



Je navigue sur la plateforme FR'



J'appelle le numéro unique FR'



Je m'informe par un tout autre moyen



CONSEIL SPÉCIALISÉ



Après un premier niveau de réponse, si le ménage souhaite poursuivre son projet de travaux, **l'ensemble des canaux d'information ont vocation à le diriger de façon privilégiée vers un Espace Conseil France Rénov'.**

Le conseiller France Rénov' analyse la situation du ménage et le projet de travaux, prodigue des conseils et **identifie les cas qui exigent un accompagnement obligatoire**, ou sont susceptibles de le nécessiter



ORIENTATION NEUTRE ET ADAPTÉE



Pour orienter les ménages vers un Accompagnateur Rénov', **les ECFR' respectent le principe de neutralité**

- > **Présenter de manière neutre une liste de tous les AR' agréés** ayant la capacité d'intervenir à l'adresse du logement et, **le cas échéant, qui sont en mesure d'assurer les prestations renforcées** (habitat indigne, perte d'autonomie, etc.)
- > **Réorienter le ménage vers une liste d'opérateurs assurant des prestations renforcées** lorsque l'AR' est auteur d'un signalement



Un ECFR' assurant lui-même des missions d'accompagnement peut l'indiquer au ménage tout en présentant la liste complète des MAR' intervenant sur le périmètre du logement



PROCHAINE ÉTAPES ET PERSPECTIVES DE MON ACCOMPAGNATEUR RÉNOV'



MERCI DE VOTRE ATTENTION !



Annexes

Le respect du critère d'indépendance par typologie d'acteurs

Acteurs / Critères d'indépendance	1) Ne pas être en mesure d'exécuter directement un ouvrage		2) Etre tenu au respect d'une stricte neutralité vis-à-vis des travaux, équipements, scénarios et entreprises proposés		Autorisé à recevoir l'agrément
Entreprise d'exécution d'ouvrage qui réalise des travaux sur le chantier accompagné	✗		✗		✗
Entreprise d'exécution d'ouvrage qui ne réalise pas de travaux sur le chantier accompagné	✗		✗		✗
Structure qui propose aux ménages des contrats d'exécution de travaux, et a recours à la sous-traitance pour exécuter ces travaux (obligé, délégataire ou mandataire CEE, architecte, société de tiers-financement...)	✓	Exécution d'ouvrage indirecte	✗		✗
Structure qui ne propose pas de contrat de travaux aux ménages mais possède des partenariats avec des sociétés de travaux, ou avec des fournisseurs de matériaux, d'équipements ou d'énergie (obligé, délégataire ou mandataire CEE, architecte, société de tiers-financement, installateur partenaire d'une marque ...) avec un intéressement financier (type apporteur d'affaire)	✓	Pas d'exécution d'ouvrage	✗		✗

Acteurs / Critères d'indépendance	1) Ne pas être en mesure d'exécuter directement un ouvrage		2) Etre tenu au respect d'une stricte neutralité vis-à-vis des travaux, équipements, scénarios et entreprises proposés		Autorisé à recevoir l'agrément
Structure qui ne propose pas de contrat de travaux aux ménages mais possède des partenariats avec des sociétés de travaux, ou avec des fournisseurs de matériaux, d'équipements ou d'énergie (obligé, délégataire ou mandataire CEE, architecte, SFT...) de type charte ou document liant	✓	Pas d'exécution d'ouvrage	✓	A démontrer dans le dossier de candidature, qui doit contenir copie de tous les documents liants	✓
Structure qui ne propose pas de contrat de travaux aux ménages mais possède des partenariats avec des fournisseurs d'énergie (obligé, délégataire ou mandataire CEE, installateur partenaire d'une marque...) de type charte ou document liant	✓	Pas d'exécution d'ouvrage	✓	A démontrer dans le dossier de candidature, qui doit contenir copie de tous les documents liants	✓
Filiale ou maison mère d'entreprise d'exécution d'ouvrage ou de fourniture de matériaux, d'équipements ou d'énergie	✓	Pas d'exécution d'ouvrage	✓	A démontrer dans le dossier de candidature. Il apparaît important d'avoir un processus garantissant l'indépendance qui soit certifié par un organisme tiers	✓
Entreprise ayant un actionnaire majoritaire commun avec une société d'exécution d'ouvrage, ou de fourniture de matériaux, d'équipements ou d'énergie	✓	Pas d'exécution d'ouvrage	✓	A démontrer dans le dossier de candidature	✓
Architectes maîtres d'œuvre	✓	La maîtrise d'œuvre n'est pas considérée comme une exécution d'ouvrage	✓	A démontrer dans le dossier de candidature	✓