

Annexe 4 : Description détaillée du contenu du programme SARE en lien avec Effilogis

Information importante :

Les actes métiers (= missions), décrits en annexe 4, respectent le guide des actes métiers du programme SARE à la date du 30 août 2020. En cas d'évolution de ces derniers, notamment suite aux travaux des groupes de travail au niveau national, le contenu des actes et la liste des indicateurs de résultats obligatoires seront mis à jour dans le cadre du comité de pilotage régional dédié au SARE. Ils seront dès lors applicables aux ECF retenus.

Les missions Effilogis sont en noir et les **missions SARE sont en rouge**.

4.1 Missions d'accueil, d'orientation et d'information de premier niveau (Acte A1)

Les différents types d'information pouvant être donnés à cette étape et définies dans les actes métier du programme SARE sont :

a. Informations techniques

- Information sur les différents gestes de rénovation énergétiques et leur ordonnancement;
- Sensibilisation au rôle de maître d'ouvrage (et au fait qu'il peut se faire assister d'une AMO ou d'un MOE / orientation vers liste), sensibilisation au pilotage d'un projet de rénovation performante.

b. Informations financières

- Présentation des aides mobilisables (aides publiques nationales – CITE, MaPrimeRenov', ANAH, etc. –, régionales et locales, aides privées (CEE), fiscalité, éco-prêt), des conditions pour en bénéficier ;
- Présentation de l'articulation entre ces différentes aides (règles de cumul, articulation avec les aides locales) ainsi que l'articulation avec les autres aides aux travaux (handicap, etc.) et les aides à l'accession – PTZ Acquisition-amélioration) ;
- Explication des signes de qualité (qualification et certification) et mise à disposition des listes des professionnels RGE et des architectes du territoire avec leurs coordonnées.

c. Informations juridiques

- Autorisations de travaux et processus de décision : connaissance des typologies d'autorisation et des processus de décision en fonction du statut du bien et de l'ampleur du projet :
 - Les démarches en matière d'urbanisme : autorisations (qui délivre, où faire sa demande, qu'est-ce qu'elle doit comprendre, les délais à prévoir, etc...)
 - Les démarches en matière de copropriété : règles de vote des travaux, processus décisionnel, etc. ;

- Les particularités liées aux travaux d'un logement loué (travaux réalisés par un locataire, par un propriétaire bailleur) ;
- Les contrats liés aux travaux :
 - Les différents types de contrat : devis, contrat d'entreprise, contrat de maîtrise d'œuvre, etc. ;
 - Les règles et obligations relatives aux différents professionnels : architecte, maître d'œuvre, etc. et les démarches à effectuer en cas de difficultés ;
- Assurances : quelles assurances souscrire en cas de rénovation d'un logement, les attestations à demander, la mobilisation des garanties ;
- Rénovation énergétique et réglementation liée à la performance énergétique (RT existant, Travaux embarqués, etc.), à la décence (critère de performance énergétique, incidences sur les aides au logement, ...) et à l'insalubrité (santé, ...).

d. Informations sociales

- Identification de la typologie du ménage,
- Identification des difficultés (impayé de charges, problème de décence et incidence sur les aides au logement).
- Rappel des recommandations pour les ménages souhaitant réaliser des travaux, et notamment sur la lutte contre le démarchage abusif. Par exemple :
 - Demander plusieurs devis, même lorsque les travaux sont à un euro ;
 - Avant de signer un devis, n'hésitez pas à recueillir l'avis d'un conseiller FAIRE ; Liste accessible sur faire.fr/trouver-un-conseiller ;
 - Vérifier les labels et leur validité, ainsi que les assurances. Si vous avez fait appel à une entreprise RGE, une réclamation sera possible via le formulaire faire.fr/iframe/reclamation ;
 - Vérifier que la société avec laquelle le contrat est passé est clairement identifiée, et jauger le sérieux de l'entreprise qui propose l'incitation. L'ancienneté, la notoriété, la surface financière ou les avis des consommateurs sont des éléments utiles pour cela ;
 - Examiner la qualité des sites internet ou de la documentation fournie. Les sites internet doivent faire apparaître clairement la société éditrice du site, les mentions légales, ainsi que des conditions générales d'utilisation intelligibles ;
 - Être certain d'avoir reçu par écrit les éléments importants, et être vigilant sur la clarté des explications. Les offres qui ne font pas apparaître clairement qui fournit l'incitation et dans quel cadre sont à éviter. Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, il faut un écrit qui explique clairement dans quelles conditions elle sera versée, par qui, dans quel délai. Si un tiers intervient dans le processus il est conseillé de vérifier avec lui que les conditions décrites sont correctes.

4.2 Conseil personnalisé aux ménages (maison individuelle ou appartement) ou syndicats de copropriétaires (Acte A2)

Pour tous les publics, l'Espace conseil FAIRE a pour mission, selon les besoins spécifiques de chacun, de :

- préciser et qualifier la demande initiale et y répondre (assistance financière, juridique, technique),
- s'assurer des conditions de ressources et d'éligibilité aux dispositifs financiers du ménage et/ou du syndicat de copropriétaires,
- identifier les travaux initialement envisagés,
- s'assurer de la volonté du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires de s'engager dans une démarche de travaux, en lui apportant le cas échéant, tous les conseils facilitant sa prise de décision,
- expliquer les termes et les solutions techniques, notamment relatives à la basse consommation d'énergie,
- informer sur les différentes étapes d'un projet de rénovation (audit, conception, travaux, suivi post-travaux), sur les acteurs intervenant aux différentes étapes d'un projet, de sa conception à son achèvement (maitre d'œuvre, assistant à maîtrise d'ouvrage, entreprises, ...)
- inciter à aller plus loin dans les travaux initialement envisagés,
- alerter sur les points de vigilance,
- présenter au ménage ou au syndicat de copropriétaires l'ensemble des dispositifs financiers mobilisables sur le territoire (aides nationales, régionales, locales, fiscalité, écoprêt, ...), ainsi que leurs conditions d'obtention, pour l'éclairer sur les différents dispositifs financiers,
- donner des indications de coûts sur les travaux,
- conseiller sur le plan technique et aider aux choix des prestataires pour les audits,
- définir les étapes de rénovation du logement adapté aux besoins du ménage,
- proposer, si existant, une offre de service d'accompagnement complet jusqu'aux travaux,
- proposer la réalisation d'un audit énergétique, dans les cas où celui-ci s'avèrerait pertinent,
- assister à la mobilisation des certificats d'économies d'énergie en amont de la signature d'un devis,
- informer sur la qualité et le contenu des devis.

Pour les publics éligibles ANAH

- présenter la plateforme numérique (les aides en ligne) monprojet.Aanah.gouv.fr ou MaPrime Rénov', expliquer la procédure de dépôt en ligne et exigences spécifiques des aides de l'ANAH.
- assister à l'utilisation des plateformes numériques de dépôts des aides (ANAH, ACTION LOGEMENT...): assistance à la création d'une adresse mail, à la compréhension des démarches en ligne et à la création des comptes sur les téléservices de demande d'aide (tout en rappelant que hors recours à un mandataire la démarche de demande doit être réalisée par le particulier.
- fournir les coordonnées des opérateurs intervenant sur le secteur concerné par la demande.

Le conseil énergétique ([Acte métier A2] du SARE), comprend :

- la remise d'un document de synthèse (**compte-rendu d'entretien**) identifiant les différents scénarii de travaux de rénovation énergétique (rénovations simples ou plus ambitieuses accompagné éventuellement de fiches techniques thématiques). **Ce document doit permettre de disposer d'un récapitulatif de la situation décrite au moment de la visite ou de l'entretien et d'être renseigné/complété au fil du temps en fonction des démarches réalisées (obtention de devis, accord de prêt...) :**

- en fonction de son contexte et de ses besoins, identifiés sur la base des échanges menés :

- ✓ l'orientation vers les dispositifs appropriés en fonction de l'éligibilité et des besoins du ménage ;
- ✓ l'information précise sur les modalités de réalisation d'un audit individuel ou collectif (étape 2 du parcours Effilogis = A3 du SARE) et notamment le reste à charge éventuel ;
- ✓ le recueil des attentes du particulier (maison individuelle ou appartement) sous forme d'une fiche de liaison transmise au bureau d'étude choisi et la saisie de la demande de chèque audit sur la plateforme web Effilogis, le cas échéant (en cas d'orientation vers l'étape 2).
- ✓ **Le conseil personnalisé aux ménages pourra, le cas échéant, conduire à orienter le ménage vers des opérateurs de l'ANAH lorsque c'est cohérent avec la démarche que le ménage souhaite entreprendre (Habiter Mieux Sérénité).**

Pour les copropriétés, le conseiller FAIRE peut assister le syndicat de copropriétaires à la rédaction d'un cahier des charges permettant la consultation de prestataires RGE pour la réalisation d'un audit ou le recrutement d'un Assistant à Maitrise d'Ouvrage (AMO). Il peut également assister le conseil syndical dans l'analyse des offres.