



## CONFÉRENCE VIDÉO DU 28 JUILLET 2020

***Bienvenue à tous !***

*La conférence débutera à 10h et se terminera à 11h30.*

*Vous êtes près de 800 inscrits. Merci à tous pour cet enthousiasme.*

### *Déroulé de la séance*

- 10h – introduction : Anne-Lise DELORON, Coordinatrice interministérielle du plan de rénovation énergétique des bâtiments*
- 10h10 – 1<sup>ère</sup> séquence : la communication FAIRE*
- 10h30 – 2<sup>ème</sup> séquence : le réseau FAIRE*
- 11h10 – 3<sup>ème</sup> séquence : la dynamique « Engagé pour FAIRE »*
- 11h25 – conclusion*

### *Eléments pratiques*

*Il est recommandé de se connecter depuis le navigateur Chrome et il est possible qu'il vous soit obligé de « rafraichir » la page de connexion.*

*Il est possible de pouvoir suivre la conférence depuis un téléphone :*

*France: +33 1 86 99 55 65 - Extension de la réunion : 533836#*

*Un replay sera également disponible. Les slides seront transmis à l'issue de la réunion.*

# Anne-Lise DELORON

Coordinatrice interministérielle du plan de rénovation  
énergétique des bâtiments



# 1<sup>ÈRE</sup> SÉQUENCE

## LA COMMUNICATION « FAIRE »

Valérie MARTIN – Cheffe du service Mobilisation citoyenne et Médias (ADEME)



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# LA CAMPAGNE FAIRE



**RÉNOVATION ENERGETIQUE**

# UNE SIGNATURE COMMUNE



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# UNE SIGNATURE COMMUNE

Pour donner envie de passer à l'action



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE





CONTRE LA CHALEUR  
IL Y A MIEUX À FAIRE

FAIRE, c'est le service qui vous guide pour améliorer le confort de votre logement. Nos conseillers vous proposent gratuitement des conseils adaptés pour vos travaux de rénovation.

0 808 800 700 Service gratuit + prix appel ou sur [faire.fr](http://faire.fr)



## La campagne FAIRE



CONTRE LES PROBLÈMES D'HUMIDITÉ  
IL Y A MIEUX À FAIRE

FAIRE, c'est le service qui vous guide pour améliorer le confort de votre logement. Nos conseillers vous proposent gratuitement des conseils adaptés pour vos travaux de rénovation.

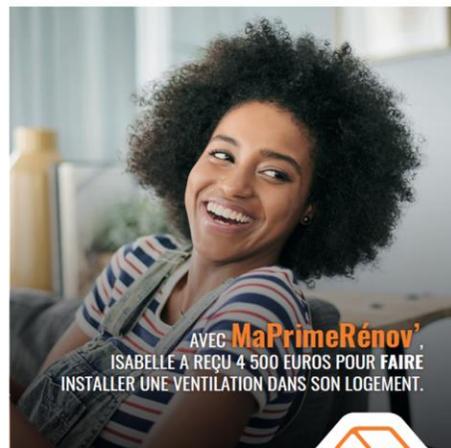
0 808 800 700



CONTRE LE FROID  
IL Y A MIEUX À FAIRE

FAIRE, c'est le service qui vous guide pour améliorer le confort de votre logement. Nos conseillers vous proposent gratuitement des conseils adaptés pour vos travaux de rénovation.

0 808 800 700 Service gratuit + prix appel ou sur [faire.fr](http://faire.fr)



AVEC **MaPrimeRénov'**,  
ISABELLE A REÇU 4 500 EUROS POUR FAIRE  
INSTALLER UNE VENTILATION DANS SON LOGEMENT.

Améliorer le confort de votre logement avec **MaPrimeRénov'**, le nouveau prêt à taux zéro pour la rénovation énergétique financé par l'État, offre jusqu'à 4 500 € de prime pour les travaux de rénovation énergétique pour le logement. Contactez-nous sur [faire.fr](http://faire.fr) ou appelez-nous au 0 808 800 700.



TOUS ÉCO-CONFORTABLES

## Une présence médias en TV, print et web



Contre la chaleur, il y a mieux à FAIRE



FAIRE CONFIANCE À NOS CONSEILLERS  
POUR FAIRE LES BONS TRAVAUX.

Les conseillers FAIRE vous guident gratuitement dans vos travaux de rénovation énergétique. Bénéficiez de conseils neutres et adaptés à vos besoins pour vous lancer dans vos travaux en toute sérénité. Contactez-nous au 0 808 800 700 ou sur [faire.fr](http://faire.fr)



TOUS ÉCO-CONFORTABLES

Une vague dédiée à la maîtrise des consommations d'énergie dès le 27 septembre et un focus sur les éco-gestes en novembre

# RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Une vague de campagne dédiée à **MaPrimeRénov'** du 15 juin au 31 juillet 2020





# DES OUTILS SERVICIELS POUR ACCOMPAGNER LES PARTICULIERS

CHIFFRES 2020



	2020						
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Au 19 Juillet
<b>Connexions faire.gouv.fr</b>							
Nombre de sessions	587 060	422 342	223 151	123 401	190 409	355 309	<b>224 526</b>
% nouveaux utilisateurs	95,1%	87,13	96,73	91,64	93,06	92;85	<b>81,53</b>
Durée moyenne de sessions	2 min 27	2min41	3min01	3min14	3min15	2min56	<b>2min39</b>
Nombre de sessions Simulaidés	241 216	142 665	77 638	39 181	72 548	115 780	<b>64 965</b>
<b>Echanges 0808 800 700</b>			16-31 mars				<b>1er-19 juillet</b>
Appels reçus	31 506	34 160	3 264	6951	13 507	21446	<b>11 489</b>
Web call back + CallBack + click to call enregistrés	8 189	9 183	819	1562	2409	3065	<b>2198</b>
Web call back + CallBack + click to call traités	2 983	2 993	797	1402	2150	2610	<b>1910</b>
Chats traités	1 230	1 235	175	253	262	958	<b>519</b>
Mails	691	626	115	386	394	579	<b>298</b>
<b>Page Facebook FAIRE (30/6) : 23 205 f</b>							

## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE





Un site  
serviciel :

Un site serviciel :  
[faire.gouv.fr](http://faire.gouv.fr)

# RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



FAIRE, c'est le service public qui vous guide dans vos travaux de rénovation énergétique.

Pour vous aider à effectuer les travaux les plus adaptés ou estimer le budget nécessaire et les aides financières dont vous pouvez bénéficier, contactez ou prenez rendez-vous avec un conseiller FAIRE qui vous accompagnera dans votre projet.



### MaPrimeRénov' : Mieux chez moi, mieux pour la planète

Une nouvelle aide financière est proposée par l'Etat ; elle s'adapte en fonction de vos revenus. Profitez-en et améliorez le confort de votre logement tout en réduisant vos factures d'énergie ! Une démarche simple et un bon geste pour la planète.

[Découvrir la nouvelle aide →](#)

★

Des travaux de rénovation énergétique peuvent améliorer le confort de votre logement

[Découvrir les solutions →](#)

★★

Des gestes simples du quotidien permettent de réduire votre consommation d'énergie

[Consulter les gestes →](#)

★★★

De nombreuses solutions de financement existent pour réaliser des travaux de rénovation énergétique

[S'informer sur les aides →](#)



## UNE OFFRE AU SERVICE DES PARTICULIERS

1

### UNE PLATEFORME DE MISE EN RELATION AVEC LES CONSEILLERS FAIRE

- PAR TÉLÉPHONE
- PAR RENDEZ-VOUS
- PAR CHAT
- ANNUAIRE

2

### UN ANNUAIRE DE PROFESSIONNELS

- SELON LES BESOINS (NATURE DES TRAVAUX)
- SELON LA LOCALISATION
- AVEC TOUTES LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES

3

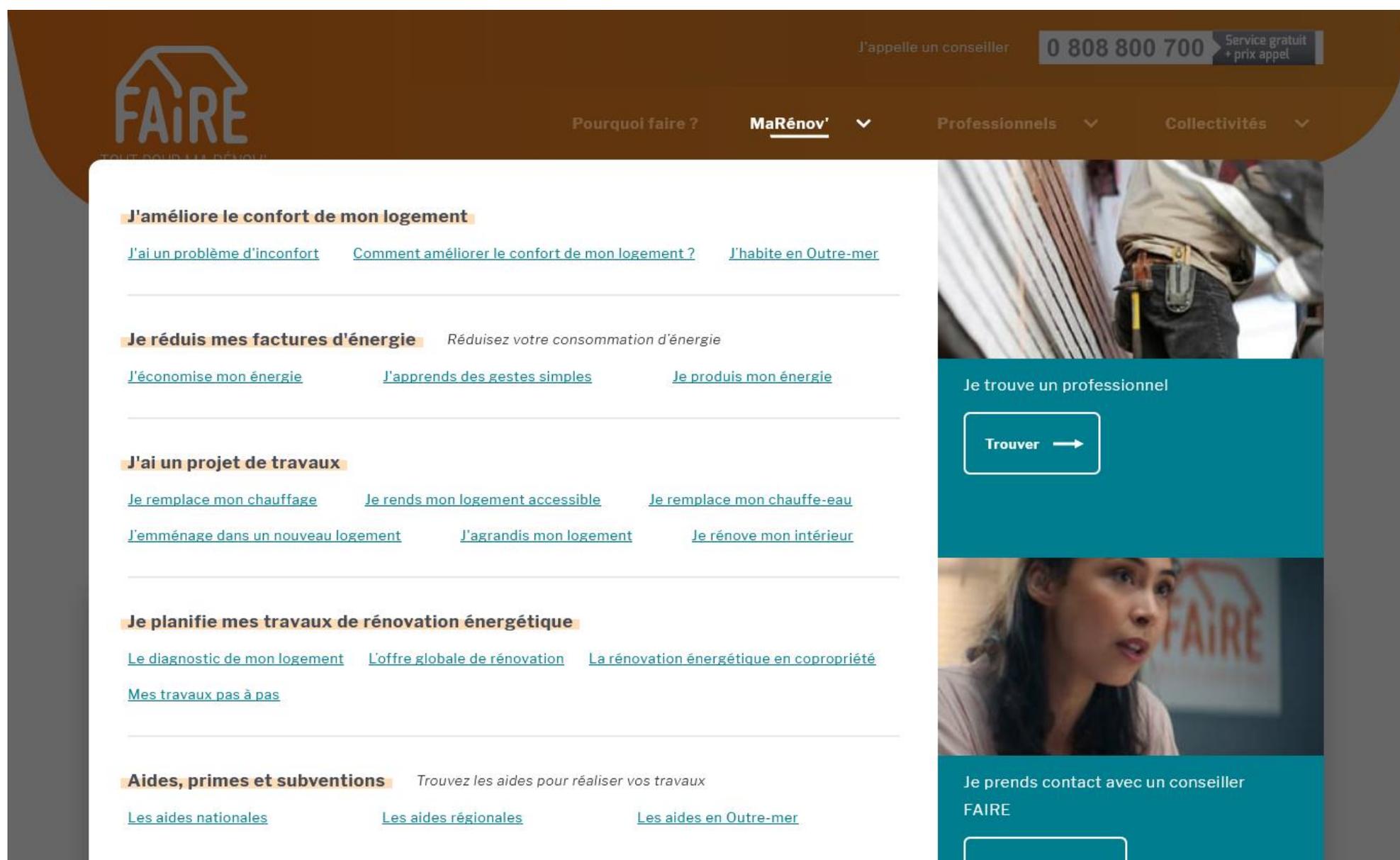
### DES INFORMATIONS ADAPTÉES SELON MON ENGAGEMENT

- MES TRAVAUX PAS À PAS (en maison individuelle et en copro)
- LES GESTES SIMPLES ( vidéos)
- LES SOLUTIONS POUR LE CONFORT (problèmes de froid/chaud/humidité, travaux d'isolation, de chauffage, ventilation, etc.)



Une rubrique  
« Tout pour ma  
rénov » pour aider  
les particuliers à  
trouver :

- Les **aides** disponibles
- Des **solutions** et des informations pratiques sur la rénovation
- Et les actions à mener contre les pratiques frauduleuses



The screenshot shows the FAIRE website interface. At the top right, there is a contact number '0 808 800 700' and a note 'Service gratuit + prix appel'. The navigation menu includes 'Pourquoi faire?', 'MaRénov' (selected), 'Professionnels', and 'Collectivités'. The main content area is a grid of service categories, each with a title and several links:

- J'améliore le confort de mon logement**
  - [J'ai un problème d'inconfort](#)
  - [Comment améliorer le confort de mon logement ?](#)
  - [J'habite en Outre-mer](#)
- Je réduis mes factures d'énergie** *Réduisez votre consommation d'énergie*
  - [J'économise mon énergie](#)
  - [J'apprends des gestes simples](#)
  - [Je produis mon énergie](#)
- J'ai un projet de travaux**
  - [Je remplace mon chauffage](#)
  - [Je rends mon logement accessible](#)
  - [Je remplace mon chauffe-eau](#)
  - [J'emménage dans un nouveau logement](#)
  - [J'agrandis mon logement](#)
  - [Je rénove mon intérieur](#)
- Je planifie mes travaux de rénovation énergétique**
  - [Le diagnostic de mon logement](#)
  - [L'offre globale de rénovation](#)
  - [La rénovation énergétique en copropriété](#)
  - [Mes travaux pas à pas](#)
- Aides, primes et subventions** *Trouvez les aides pour réaliser vos travaux*
  - [Les aides nationales](#)
  - [Les aides régionales](#)
  - [Les aides en Outre-mer](#)

On the right side of the page, there are two teal-colored buttons: 'Je trouve un professionnel' with a 'Trouver' button and arrow, and 'Je prends contact avec un conseiller FAIRE'.



Un site serviciel : Une rubrique au service des Professionnels :

**FAIRE** TOUT POUR MA RÉNOV'

Pourquoi faire ? MaRénov' **Professionnels** Collectivités

**La charte d'engagement : Engagé pour FAIRE**

[Présentation de la charte](#) [Les signataires](#) [Rejoindre la démarche](#) [Supports de communication](#)

**Objectif : Qualité**

[Introduction](#) [Rénover dans les règles de l'art](#) [Les formations](#) [RGE](#) [Le Réseau Bâtiment Durable](#)

**Objectif : Accompagner vos clients**

[Introduction](#) [Guider vos clients](#) [Sensibiliser et convaincre](#)

ENGAGÉ POUR FAIRE

La charte d'engagement "Engagé pour FAIRE"

Consulter →

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



## 2<sup>ÈME</sup> SÉQUENCE

# LE RÉSEAU « FAIRE »



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# UN RÉSEAU D'ESPACES CONSEIL FAIRE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE NATIONAL



Un maillage de structures couvrant tous les territoires, avec l'appui des collectivités territoriales :

En 2019 :

- 412 Espaces Conseil FAIRE répartis en métropole et en outre-mer, qui peuvent être portés par différentes structures (associations, ALEC, ADIL...)
- 840 conseillers et conseillères

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# LE RÔLE DES CONSEILLERS FAIRE

- **Apporter un conseil neutre, indépendant et gratuit** (informations techniques, juridiques ou financières). Il appuie les ménages notamment pour identifier les aides disponibles et monter un plan de financement global du projet de rénovation.
- **Accompagner les particuliers à chaque étape du projet de rénovation** : du conseil sur les solutions adaptées à leur besoin jusqu'à la phase de contrôle de la bonne exécution des travaux ;



- **Mobiliser les acteurs territoriaux sur la rénovation** : collectivités, professionnels du bâtiment, agences immobilières, notaires, banques, syndicats, grandes surfaces de bricolages, etc.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# LE RÉSEAU DES ESPACES CONSEIL FAIRE

Activités 2019 :



L'impact généré sur le marché des travaux de la rénovation du bâtiment s'élève à 2,77 Mds€.



292 148 personnes ont contacté un espace FAIRE en 2019 / 321 253 demandes traitées



93,3% des personnes accompagnées par un espace FAIRE se sont déclarées satisfaites



71,2% des ménages conseillés par un espace FAIRE ont engagé des travaux de rénovation dans l'année

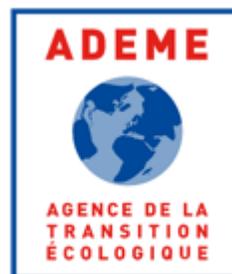
RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# LE PROGRAMME SARE

## SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Roselyne FORESTIER – Coordinatrice nationale du programme SARE (ADEME)



Pour plus d'informations :

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/service-daccompagnement-renovation-energetique-sare>

[sare@ademe.fr](mailto:sare@ademe.fr)

# RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# LE PROGRAMME SARE : UN OUTIL DE FINANCEMENT DU RÉSEAU FAIRE

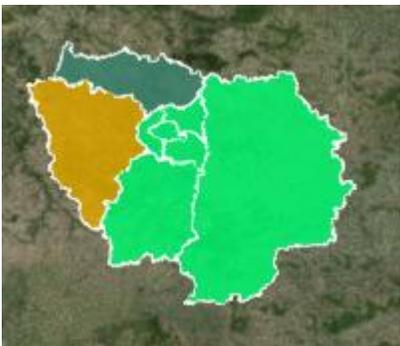
- Le programme SARE (*Service d'Accompagnement pour la Rénovation Energétique*) a été lancé le **05/09/2019** par le Gouvernement. Son pilotage a été confié à l'ADEME, en lien avec les collectivités territoriales.
- Conçu sur une durée de 5 ans (jusqu'en 2024), dont **3 ans pour les collectivités engagées dans le programme** via des conventions Etat / ADEME / collectivités / obligés CEE financeurs.
- Volume du programme : 200 M€ de certificats d'économie d'énergie (CEE) → **principe de co-financement à 50% CEE / 50% collectivités engagées**, avec une logique de financement à la performance (financement à l'acte).



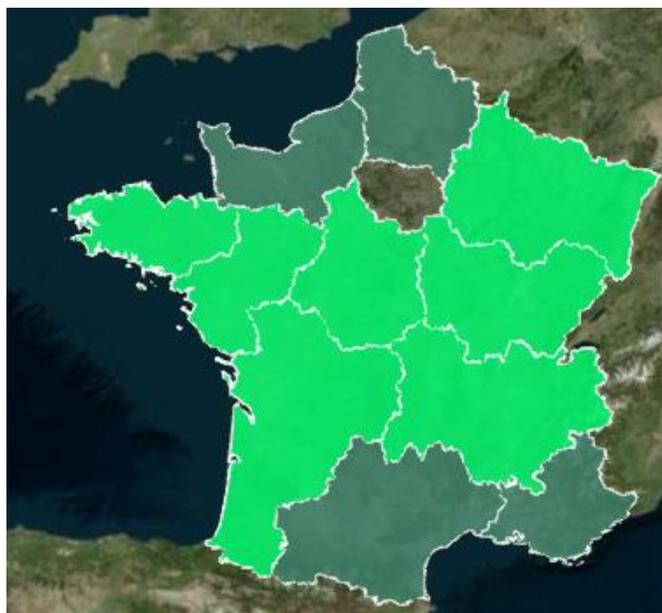
RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# LE PROGRAMME SARE : OÙ EN EST-ON ?



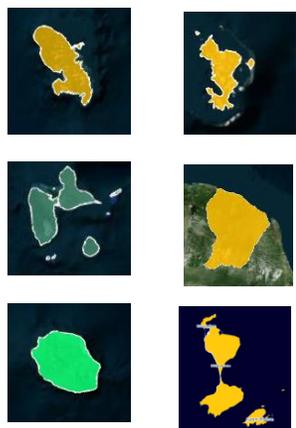
**Signature des conventions SARE au 28/07/2020**



 Convention SARE votée < fin juillet 2020

 Convention SARE votée > juillet 2020

 Territoires en réflexion



**RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE**

- **11 conventions territoriales validées**, couvrant 9 régions : Bretagne, Centre Val-de-Loire, Pays de la Loire, Auvergne Rhône-Alpes, Bourgogne Franche-Comté, Grand Est, La Réunion, Nouvelle-Aquitaine, ainsi que la Métropole du Grand Paris et les Départements de Seine-et-Marne et de l'Essonne en Ile-de-France.
- Ces conventions prévoient de **mobiliser 100 M€ de CEE en complément de 150 M€ des collectivités territoriales** pour les 3 prochaines années.
- Il s'agit d'informer et de **conseiller plus de 1,7 million de ménages, d'accompagner 90 000 particuliers ou copropriétés** dans leurs projets de travaux ou encore de mener **plus de 70 000 audits énergétiques**.
- L'objectif : couvrir **100% du territoire métropolitain d'ici fin 2020 et finaliser le déploiement en outre-mer au 1<sup>er</sup> semestre 2021**.



# L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ANAH (AGENCE NATIONALE DE L'HABITAT)

Alain BROSSAIS – Directeur des stratégies et des relations territoriales (Anah)



**RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE**

Pour plus d'informations : <https://www.anah.fr/>



# UNE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT COMPLÉTÉE PAR LES DISPOSITIFS DE CONSEIL ET D'AIDE DE L'ANAH

Espaces FAIRE  
référéncé sur [faire.gouv.fr](http://faire.gouv.fr)

Rénovation énergétique de l'habitat, information sur les aides



Point Rénovation Info Service (PRIS) ANAH référéncé  
sur [anah.gouv.fr](http://anah.gouv.fr)  
+ opérateur en opérations programmées (OPAH)

Amélioration de l'habitat, Information sur les aides de l'Anah (habitat indigne, autonomie, rénovation énergétique...),

Aides distribuées par



**MaPrimeRénov'**

Mieux chez moi, mieux pour la planète



## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# DES OPERATIONS TERRITORIALES ANAH / COLLECTIVITÉS QUI FAVORISENT LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Carte des opérations programmées 2019

Les OPAH (opérations programmées pour l'amélioration de l'habitat) / PIG (programmes d'intérêt général)

- 756 OPAH/PIG en 2020
- ~50% de la population couverte
- 2/3 des dossiers Habiter Mieux
- 85% des opérations intègrent la rénovation énergétique

D'autres opérations territoriales :

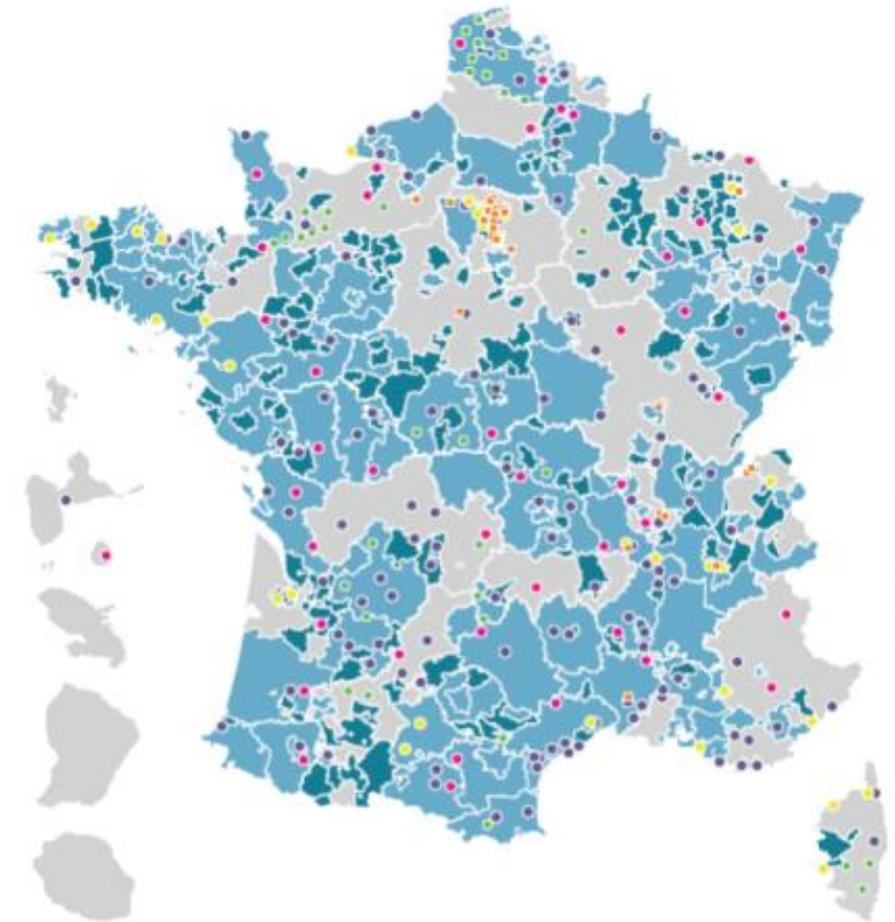


**Initiative  
Copropriétés**

Une stratégie nationale  
d'intervention sur les copropriétés



## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



234 PIG : Programme d'intérêt général  
48 PDS : Plan de sauvegarde



209 Opah : Opération programmée  
d'amélioration de l'habitat  
136 Opah-RU : Opah de renouvellement urbain  
52 Opah-CD : Opah - copropriétés dégradées  
43 Opah-CB : Opah centres-bourgs  
34 Opah-RR : Opah de revitalisation rurale

## 3<sup>ÈME</sup> SÉQUENCE

# LA DYNAMIQUE « **ENGAGÉ POUR FAIRE** »



# LA CHARTE « **ENGAGÉ POUR FAIRE** »

- ✓ Une dynamique avec l'ensemble des acteurs de la filière rénovation, rassemblés sous la bannière **FAIRE**, pour donner envie et donner confiance
- ✓ La charte lancée le 4 avril 2019 avec 138 acteurs, plus de **200 signataires** aujourd'hui
- ✓ Une animation assurée par l'ADEME et le Plan Bâtiment Durable



# LA CHARTE : UN TRONC COMMUN ET DES AVENANTS SECTORIELS

- ✓ Organisations, syndicats et fédérations professionnels
- ✓ Organismes de qualification et de certification RGE
- ✓ Fournisseurs d'énergie et de services énergétiques
- ✓ Associations et fondations
- ✓ Acteurs institutionnels
- ✓ Clusters et centres de ressources
- ✓ Grandes surfaces de bricolage
- ✓ Industriels
- ✓ Négoce/ Distribution
- ✓ Plateformes numériques de travaux
- ✓ Professions immobilières
- ✓ Secteur assurantiel
- ✓ Prestataires de services bancaires
- ✓ Sociétés de tiers-financement (bientôt)





J'appelle un conseiller

0 808 800 700

Service gratuit  
+ prix appel

Pourquoi faire ?

MaRénov' ▾

Professionnels ▾

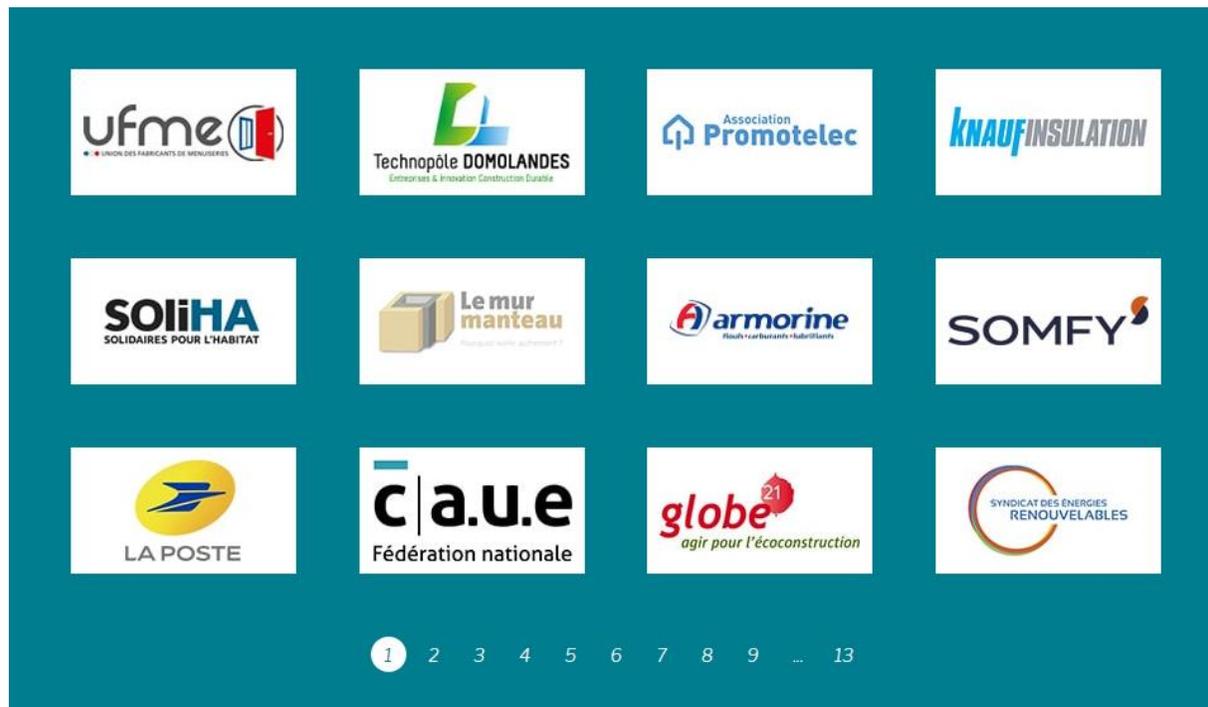
Collectivités ▾

## → Les signataires

Mis à jour le 10 mai 2019

### Ils sont engagés pour FAIRE !

En signant la charte « ENGAGÉ POUR FAIRE », ces acteurs ont témoigné de leur engagement en faveur de la rénovation énergétique des bâtiments et de leur volonté d'agir collectivement et de porter leur signature « ENGAGÉ POUR FAIRE » dans leur communication.



<https://www.faire.gouv.fr/pro/les-signataires>

# RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



# LES PROFESSIONNELS RÉFÉRENCÉS SUR LE SITE FAIRE ET LES OPÉRATEURS Anah « **ENGAGÉ POUR FAIRE** »

Objectif : faciliter l'accès aux professionnels déjà engagés dans une démarche de qualité, sous réserve de respecter la charte

- ✓ Professionnels RGE et architectes référencés sur le site FAIRE.gouv.fr
  - ✓ Formulaire disponible qui communique avec la base de données RGE (via numéros de SIRET) afin de faciliter l'accès au kit de communication  
<https://www.faire.gouv.fr/pro/les-supports-de-communication>
- ✓ Opérateurs Anah
  - ✓ Accès aux outils sur demande



# LES OUTILS À DISPOSITION DES SIGNATAIRES

- ✓ Kit de communication
- ✓ Outil Simul'Aid€s
  - ✓ Recense l'ensemble des aides à la rénovation disponibles pour les ménages (nationales et locales)
  - ✓ Mis à disposition sous format API ou iFrame
  - ✓ <https://www.faire.gouv.fr/aides-de-financement/simulaidés>
- ✓ Base de données des professionnels RGE
  - ✓ Mise à disposition sous format API ou iFrame
  - ✓ <https://www.faire.gouv.fr/trouvez-un-professionnel>
- ✓ Formulaire de réclamation sur les fraudes à la rénovation énergétique
  - ✓ Réflexion en cours pour mettre à disposition le nouveau formulaire



# L'ANIMATION DE LA COMMUNAUTÉ

## « **ENGAGÉ POUR FAIRE** »

- ✓ Accueil de nouveaux signataires
- ✓ Appui à l'utilisation des outils
- ✓ Suivi des engagements : questionnaire de suivi adressé en juillet 2020
- ✓ Evénements et rencontres
- ✓ Déploiement de la dynamique sur les territoires et partenariats locaux avec le réseau FAIRE



# EN SAVOIR PLUS ...

<https://www.faire.gouv.fr/pro/engage-pour-faire>

Pour rejoindre la dynamique « **ENGAGÉ POUR FAIRE** » :

[engage@faire.fr](mailto:engage@faire.fr)

Pour plus d'informations :

[marie.gracia@developpement-durable.gouv.fr](mailto:marie.gracia@developpement-durable.gouv.fr)

[cecile.gracy@ademe.fr](mailto:cecile.gracy@ademe.fr)

**RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE**



# Remerciements

*Un replay sera disponible et les slides seront transmis*

Pour tout complément :

[ale.sall@developpement-durable.gouv.fr](mailto:ale.sall@developpement-durable.gouv.fr)

