



PRÉFET DE LA RÉGION
NORD - PAS-DE-CALAIS

Comité de Pilotage du Plan de Rénovation Énergétique de l'Habitat
Séance du 18 septembre 2013

Le guichet unique

I- Dispositif national et lien avec le niveau régional

Une des principales mesures du Plan de rénovation énergétique de l'habitat est le déploiement d'un **guichet unique national**, piloté par l'ADEME en coordination avec l'ANAH et l'ANIL.

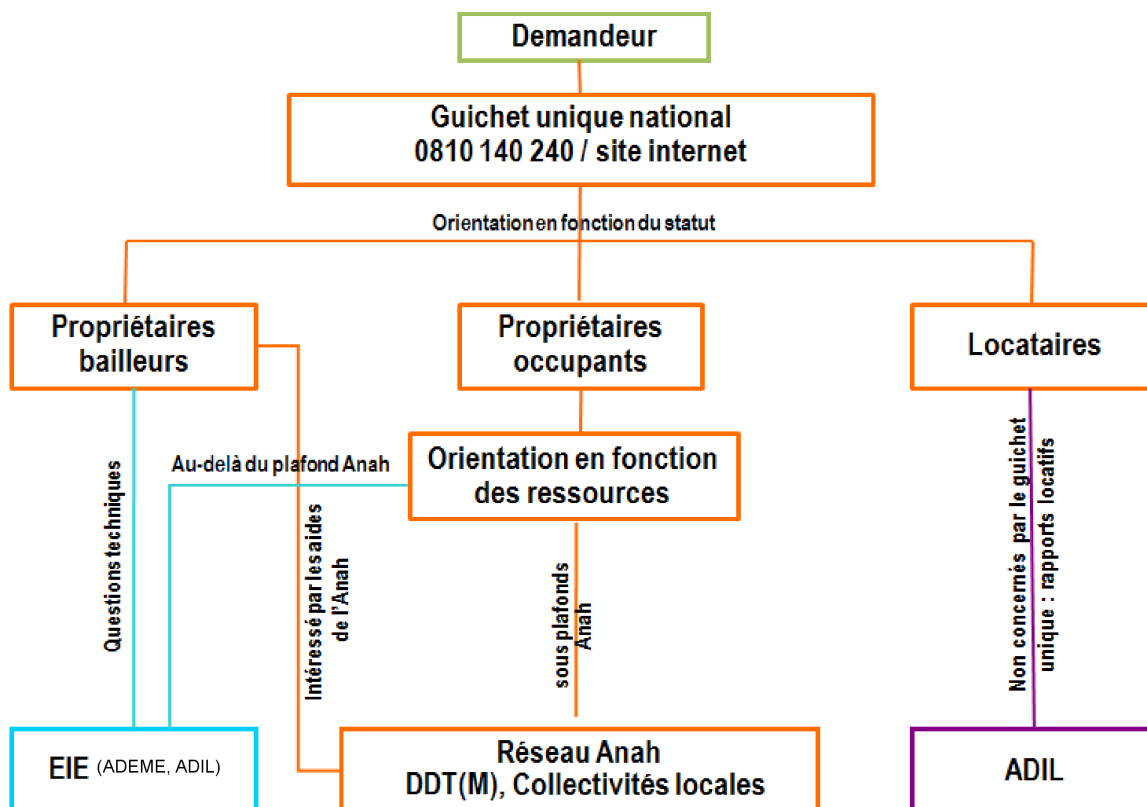
Ce guichet unique se compose d'une plate-forme téléphonique : 0810 140 240 et d'un site internet (renovation-info-service.gouv.fr). Sa mission est d'accueillir le particulier, de dispenser les premières informations techniques et financières puis d'orienter vers un **Point rénovation info Service (PRIS) local**.

Cette orientation se fait sur la base du **statut** du particulier (Propriétaire bailleur / Propriétaire occupant / Locataire) et surtout de son **niveau de ressources**. En effet si le particulier est un propriétaire occupant au-dessous des plafonds de ressources qui permettent de bénéficier des aides spécifiques de l'ANAH, il sera orienté vers le point d'information et de conseil local de l'ANAH correspondant à son lieu d'habitation: DDTM, Collectivité délégataire des aides à la pierre ou autre configuration.

Si au contraire il est au-dessus des plafonds de ressource de l'ANAH, il sera orienté vers un Espace Info Énergie (EIE) de l'ADEME correspondant à son lieu d'habitation.

Un propriétaire bailleur sera orienté vers un EIE ou vers l'ANAH s'il est intéressé par les aides de l'ANAH.

Un locataire sera lui orienté vers l'ADIL.



Le guichet unique national devra donc orienter le particulier en fonction de sa **localisation** vers un point d'information et de conseil à proximité de son domicile. L'ensemble des points d'information au niveau régional est appelé **réseau de proximité**.

Chaque point d'information doit respect un cahier des charges annexé à la circulaire de juillet. Il est attendu a minima de maîtriser l'ensemble des dispositifs d'aide existant afin de conseiller au mieux le particulier et de favoriser la décision de rénovation.

II- Le réseau de proximité régional

Le réseau de proximité régional **existant** est composé de deux types de point d'information :

- les points d'information ANAH destinés à conseiller le public sous plafond de ressources ANAH (et les propriétaires bailleurs intéressés par les aides de l'ANAH) nommés Point Rénovation Info Service (PRIS)
- les espaces info énergie (EIE) pour les autres publics

A chaque point d'information est associée une **zone de chalandise**. La définition de cette zone correspond à l'impératif de couvrir tous les territoires par un point d'information ANAH et un EIE. Voir carte ci-dessous :

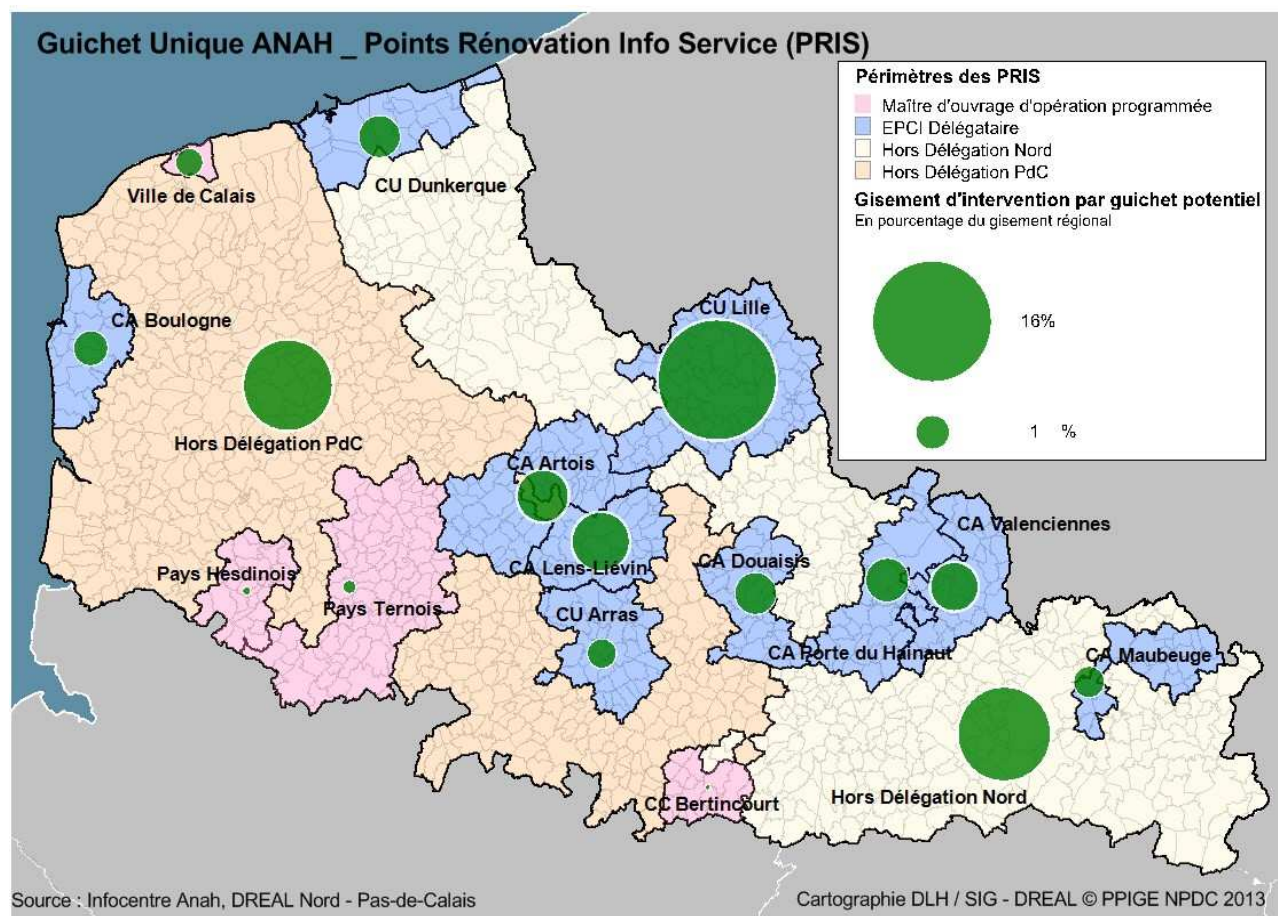
II.1 Les points d'information ANAH

La situation actuelle

L'organisation actuelle repose principalement sur les 2 DDTM, les 10 territoires délégataires et 4 collectivités maîtres d'ouvrage d'opérations programmées.

Ainsi 16 guichets ont été recensés, de taille différente

- 2 guichets correspondant aux DDTM du 59 et 62 (hors délégation)
- 10 guichets correspondant aux 10 EPCI délégataires des aides à la pierre
- 4 guichets correspondant aux territoires maîtres d'ouvrage d'opérations programmées vivantes



Les enjeux

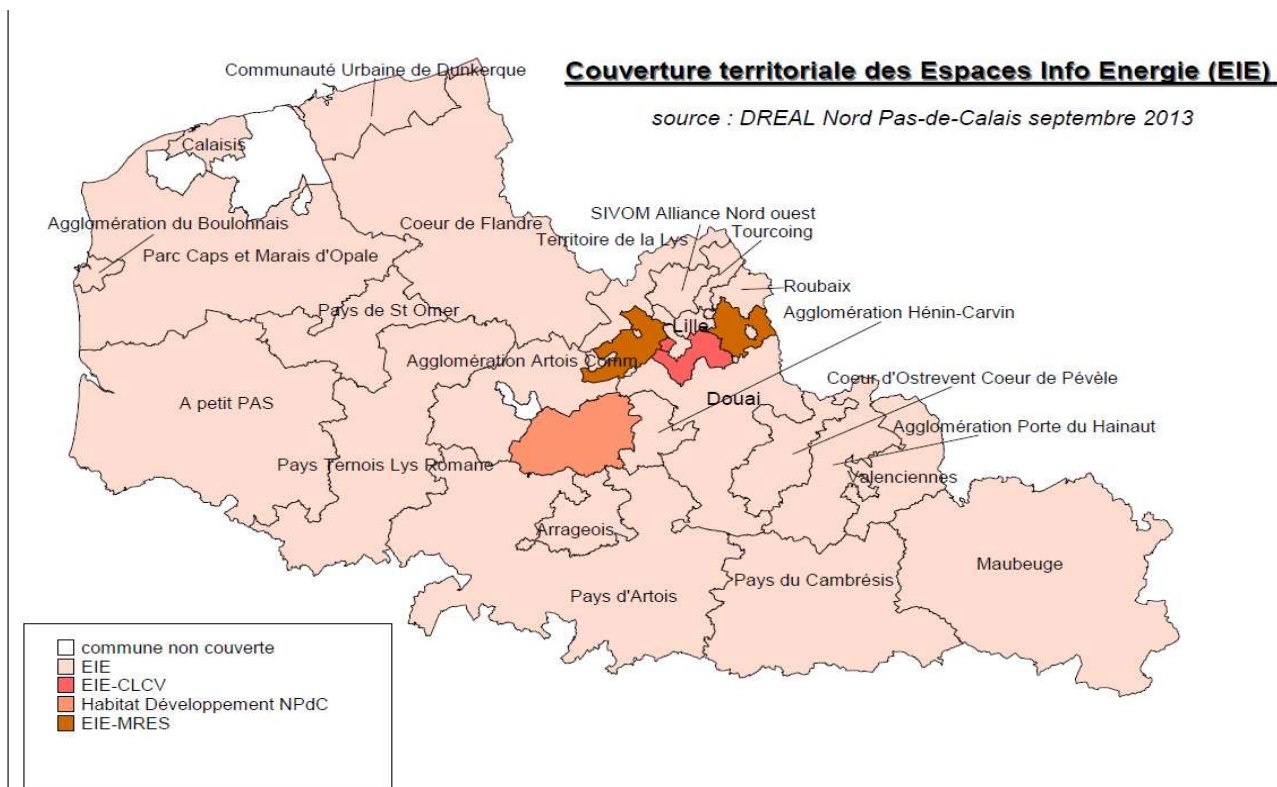
- **La structuration dans les toutes prochaines semaines du futur réseau des PRIS, avant le démarrage de la campagne de communication nationale le 21 octobre. Il est à souligner que le public ANAH sera obligatoirement orienté vers les DDTM du Nord et du Pas-de-Calais jusqu'à cette date, permettant aux territoires de se positionner sur leur volonté d'assurer la fonction de point d'information/conseil Anah et de s'organiser en conséquence.**
- Pour chaque collectivité ou structure ayant décidé d'assurer la fonction de PRIS, **la structuration progressive de son service d'accueil local, en vue d'assurer une qualité de service optimale.** En vue d'atteindre **à terme** ce qui est préconisé par l'échelon national :
 - Organisation de permanences téléphoniques 5 jours sur 7 avec une amplitude horaire suffisante (à titre indicatif : 9h-18H). En cas d'absences pendant cette plage ou hors des horaires, un répondeur téléphonique pourra permettre de recueillir des messages. Il conviendra ensuite d'organiser le fonctionnement de manière à rappeler le demandeur sous 48 heures.
 - Proposition de permanences physiques étalées sur 3 jours minimum et mise à disposition du public des informations sur les modalités d'accueil et les conditions d'octroi des aides (dépliants)
 - Mise à disposition des usagers d'une adresse postale et d'une adresse mail pour leur permettre d'établir un contact, de solliciter un RDV ou d'obtenir les renseignements en dehors des horaires d'accueil, en indiquant le délai de traitement des demandes.
- **L'articulation entre chaque PRIS et le ou les opérateurs d'ingénierie intervenant sur son territoire**, afin que le particulier puisse bénéficier d'un relais immédiat vers un opérateur, sans démarche supplémentaire de sa part et dans un délai bref. Y compris lorsqu'il n'existe pas d'opérations programmées vivantes (et donc d'opérateurs d'ores et déjà missionnés dans le territoire).

II.2 Les espaces info-énergie

Le public non éligible à l'Anah ou non concerné sera orienté vers les EIE

- 26 EIE, de taille et de niveaux différents.

A noter que 31 communes ne sont pas couvertes par un EIE



III. Le gisement d'intervention par guichet potentiel

- 1,8 M de logements recensés dont 380 000 (soit 21%) sont loués par des propriétaires bailleurs (correspondant à du logement locatif privé) et 900 000 logements (soit 50%) appartenant à des propriétaires occupants soit 1,3 M de logements privés.
- Parmi ces 1,3 M de logements privés, 900 000 log ont été achevés avant 1975 (soit 70%) constituant la cible des guichets potentiels Anah et EIE.

Voir le tableau des gisements d'intervention

Le gisement relevant des guichets potentiels Anah

Ce potentiel est constitué des propriétaires occupants éligible à l'Anah d'un logement achevé avant 1975 (soit la moitié des propriétaires en tenant compte du relèvement des plafonds de ressources) et des logements de propriétaires bailleurs achevés avant 1975.

A noter que la CU de Lille concentre 16% du potentiel et les deux territoires hors délégation 10% chacun.

Le gisement relevant des guichets EIE

Ce potentiel est constitué des propriétaires occupants non éligible à l'Anah d'un logement achevé avant 1975 et des logements de propriétaires bailleurs achevés après 1975.

Compte tenu du nombre plus important d'EIE et d'une portion marginale du territoire régional non couvert (environ 1% du potentiel) chaque EIE représente moins de 3% du potentiel. Les 7 guichets EIE du territoire de la CU Lille concentrent 11 % du potentiel d'activité.

- **En conclusion, 60% des logements relèveraient des guichets de l'Anah et 40% des EIE.**

Gisement en nombre de logement calculé sur un volume de 976 000 logements

Guichet ANAH	cible ANAH	
	nbre log	en %
Hors délégation Nord	101 184	10%
CU Dunkerque	24 704	3%
CA Douaisis	23 977	2%
CA Porte Hainaut	24 896	3%
CA Valenciennes	30 549	3%
CA Maubeuge	14 217	1%
CU Lille	156 285	16%
Hors délégation PdC	93 362	10%
CA Boulogne	17 338	2%
CA Artois	34 551	4%
CA Lens Liévin	43 160	4%
CU Arras	12 223	1%
ville de Calais	11 646	1%
CC Bertincourt	341	0%
Pays du Ternois	2 726	0%
Pays de l'Hesdinois	866	0%

Guichet EIE	cible EIE	
	nbre log	en %
EIE de Lille (LMCU)	30 060	3%
EIE de Roubaix (LMCU)	19 466	2%
EIE de Tourcoing (LMCU)	18 130	2%
EIE Territoire de la Lys (LMCU)	10 186	1%
EIE Sivom Alliance Nord-Ouest (LMCU)	12 889	1%
EIE (Maison Régionale Environnement Solidarité) (LMCU)	11 418	1%
EIE (Union régionale Consommation Log Cadre Vie) (LMCU)	7 973	1%
EIE Douai	24 449	3%
EIE Valenciennes	18 269	2%
EIE Maubeuge	22 162	2%
EIE Communauté Urbaine de Dunkerque	17 912	2%
EIE Coeur de Flandre	22 590	2%
EIE Coeur d'Ostrevent – Coeur de Pévèle	7 453	1%
EIE Pays du Cambrésis	17 810	2%
EIE Agglomération Porte du Hainaut	13 720	1%
EIE Agglomération Hénin-Carvin	8 487	1%
EIE Agglomération Artois Comm	17 218	2%
Habitat & Développement Nord-Pas de Calais	15 970	2%
EIE A petits PAS	10 692	1%
EIE du Parc Caps et Marais d'Opale	16 364	2%
EIE Arrageois	9 424	1%
EIE Calaisis	8 778	1%
EIE Agglomération du Boulonnais	6 913	1%
EIE du Pays de St Omer	2 949	0%
EIE Pays Ternois – Lys Romane	8 624	1%
EIE du Pays d'Artois	11 390	1%

Communes non couvertes (30 communes)	13 430	1%
---	---------------	-----------

Departement 59	375 812	38%
Departement 62	216 212	22%

Departement 59 (hors communes non couvertes)	254 483	26%
Departement 62 (hors communes non couvertes)	116 807	12%

region NPDC	592 024	61%
--------------------	----------------	------------

region NPDC	384 720	39%
--------------------	----------------	------------

dont territoire LMCU (7 guichet EIE)	110 120	11%
---	----------------	------------