

COMMUNAUTE
D'AGGLOMERATION
DE BETHUNE-BRUAY, ARTOIS LYS ROMANE

-ooOoo---

Le mardi 3 décembre 2024, à 19 H 00, le Conseil Communautaire s'est réuni, à la salle Olof Palme, sous la Présidence de Monsieur GACQUERRE Olivier, Président de la Communauté d'agglomération de Béthune-Bruay, Artois-Lys Romane en suite d'une convocation en date du 27 novembre 2024, dont un exemplaire a été affiché à l'Hôtel Communautaire.

ETAIENT PRESENTS :

GACQUERRE Olivier, LECONTE Maurice, BOSSART Steve, LAVERSIN Corinne, GAQUÈRE Raymond, SCAILLIEREZ Philippe (jusqu'à la question 41), BERRIER Philibert, DELELIS Bernard, DAGBERT Julien, THELLIER David, DEROUBAIX Hervé, SOUILLIART Virginie, DE CARRION Alain, IDZIAK Ludovic, PÉDRINI Lélío, COCQ Bertrand, DEBAS Gregory, DELANNOY Alain, DELBECQUE Benoît, DELECOURT Dominique, DEPAEUW Didier, DRUMETZ Philippe, DUBY Sophie, DUHAMEL Marie-Claude, DUPONT Jean-Michel, HENNEBELLE Dominique, GIBSON Pierre-Emmanuel, LECLERCQ Odile, LEFEBVRE Nadine, MANNESSIEZ Danielle, MULLET Rosemonde, MEYFROIDT Sylvie, SELIN Pierre, OGIEZ Gérard, ALLEMAN Joëlle, ANTKOWIAK Corinne, BARRÉ Bertrand, BECUWE Pierre, BEROYER Lysiane, BERTIER Jacky, BERTOUX Maryse, BEVE Jean-Pierre, BLOCH Karine, BLONDEL Marcel, BOMMART Émilie, BOULART Annie, CLAIRET Dany, CORDONNIER Francis, CRETEL Didier, DASSONVAL Michel, DEBAECKER Olivier, DECOURCELLE Catherine, DELANNOY Marie-Joséphine, DELEPINE Michèle, DELETRE Bernard, DEMULIER Jérôme, DERICQUEBOURG Daniel, DERUELLE Karine, DESQUIRET Christophe, DESSE Jean-Michel, DEWALLE Daniel, DISSAUX Thierry (jusqu'à la question 45), DOMART Sylvie, DOUVRY Jean-Marie, DUMONT Gérard, ELAZOUZI Hakim, FIGENWALD Arnaud, FLAJOLLET Christophe, FOUCAULT Gregory, FRAPPE Thierry, FURGEROT Jean-Marc, GLUSZAK Franck, HENNEBELLE André, ROYER Brigitte (jusqu'à la question 45), HOLVOET Marie-Pierre, JURCZYK Jean-François, LECOMTE Maurice, LEGRAND Jean-Michel, LELEU Bertrand, LEVEUGLE Emmanuelle, LOISEAU Ginette, MACKÉ Jean-Marie, VAILLANT Philippe, MALBRANQUE Gérard, MARCELLAK Serge, MARGEZ Maryse, WALLART Annie, MERLIN Régine, NEVEU Jean (jusqu'à la question 41), NOREL Francis, PAJOT Ludovic, PERRIN Patrick, CARON David, PICQUE Arnaud, PREVOST Denis, PRUD'HOMME Sandrine, PRUVOST Jean-Pierre, PRUVOST Marcel, QUESTE Dominique, ROBIQUET Tanguy, ADANCOURT Annie, SGARD Alain, SWITALSKI Jacques, TASSEZ Thierry (jusqu'à la question 6), TOMMASI Céline, TOURBIER Laurie, VERDOUCQ Gaëtan, VERWAERDE Patrick, VIVIEN Michel, VIVIER Ewa, VOISEUX Dominique, WILLEMAND Isabelle

PROCURATIONS :

LEMOINE Jacky donne procuration à DAGBERT Julien, CHRETIEN Bruno donne procuration à THELLIER David, DEBUSNE Emmanuelle donne procuration à LEFEBVRE Nadine, DUCROCQ Alain donne procuration à VERWAERDE Patrick, BARROIS Alain donne procuration à MULLET Rosemonde, BERROYEZ Béatrice donne procuration à GACQUERRE Olivier, CARINCOTTE Annie-Claude donne procuration à IDZIAK Ludovic, DEFEBVIN Freddy donne procuration à DEROUBAIX Hervé, DELPLANQUE Émeline donne procuration à DEWALLE Daniel, FACON Dorothee donne procuration à BOSSART Steve, FLAHAUT Karine donne procuration à DE CARRION Alain, GAROT Line donne procuration à DELEPINE Michèle, HANNEBICQ Franck donne procuration à PICQUE Arnaud, IMBERT Jacqueline donne procuration à BERTOUX Maryse, LOISON Jasmine donne procuration à BLONDEL Marcel, SAINT-ANDRÉ Stéphane donne procuration à NOREL Francis, TASSEZ Thierry donne procuration à MARCELLAK Serge (à partir de la question 7)

ETAIENT ABSENTS EXCUSES :

BRAEM Christel, CANLERS Guy, CASTELL Jean-François, CLAREBOUT Marie-Paule, COCQ Marcel, DELHAYE Nicole, DELPLACE Jean-François, DERLIQUE Martine, FLAHAUT Jacques, FONTAINE Joëlle, HERBAUT Emmanuel, HEUGUE Éric, HOUYEZ Chloé, LEFEBVRE Daniel, LEVENT Isabelle, MAESELE Fabrice, MASSART Yvon, OPIGEZ Dorothee, POHIER Jean-Marie, RUS Ludivine, TAILLY Gilles, TOURTOY Patrick, TRACHE Bruno, WALLET Frédéric

Monsieur VERWAERDE Patrick est élu Secrétaire,

La séance est ouverte,

Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay, Artois-Lys Romane,

DELIBERATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
3 décembre 2024

LOGEMENT ET PROGRAMME LOCAL DE L'HABITAT

SIGNATURE D'UNE CONVENTION DE PACTE TERRITORIAL FRANCE RENOV'
AVEC L'ETAT ET L'ANAH

Monsieur le Président expose à l'Assemblée les éléments suivants :

« Vu le projet de Territoire, approuvé par délibération n°2022/CC136 du Conseil Communautaire du 06 décembre 2022 :

Priorité 2 : S'adapter aux conséquences du changement climatique et protéger la nature.
Enjeu : Réduire l'impact énergétique des logements du territoire.

À partir de 2025, l'Anah (Agence nationale de l'habitat) propose aux territoires un contrat pluriannuel d'une durée maximale de 5 ans, appelé « Pacte Territorial » pour le financement du service de rénovation et de l'adaptation de l'habitat privé.

Ce pacte se substituera au dispositif d'accompagnement dit PIG Habitat (Programme d'Intérêt Général) mis en oeuvre ces dernières années et au SARE (Service Accompagnement pour la Rénovation Énergétique) piloté par la Région.

Il repose sur 3 piliers de missions pilotées par l'EPCI :

- la dynamique (ou animation) territoriale pour « aller vers » les acteurs de l'habitat et les propriétaires (repérage, communication, événements, réunions publiques, ...).
- l'information, le conseil et l'orientation personnalisés de l'usager quels que soient ses revenus (missions de l'Espace Conseil Habitat).
- l'accompagnement technique de publics ciblés comme prioritaires (Audit, définition d'un programme de travaux, financement, ...).

Le Pacte permet le cofinancement par l'Anah du fonctionnement des dispositifs de conseil aux particuliers (ressources humaines, permanences, outil de communication, événements, ...) et de financer une ingénierie interne contribuant au repérage et à l'orientation des propriétaires (logements vacants, dégradés, passoires énergétique, copropriétés, ...).

Le Pacte permet également de financer l'accompagnement technique des particuliers par un Accompagnateur Rénov' (MAR) obligatoire pour mobiliser les crédits à la rénovation de l'Anah. Il faut pour cela lister dans le Pacte les catégories de propriétaires considérées comme prioritaires pour le territoire qui pourront bénéficier de l'accompagnement de « MAR » missionnés par la Communauté d'Agglomération dans le cadre d'un marché.

Après consultation des acteurs locaux de l'habitat, il est proposé de retenir comme prioritaires, les profils suivants :

- les personnes âgées et/ou en situation de handicap (sous condition de revenus),
- les bailleurs et investisseurs qui s'engagent à conventionner leurs logements après travaux

- les propriétaires sous condition de revenus, de logements occupés ou vacants, nécessitant des travaux lourds dont la situation est parfois bloquée,
- les copropriétaires et leur syndic,
- les propriétaires occupants à revenus très modestes et modestes en précarité énergétique qui entrent dans le parcours accompagné via l'Espace Conseil Habitat sur des projets d'ampleur.

L'Anah financerait le Pacte de la Communauté d'Agglomération à hauteur de 50 % pour un montant maximum de dépenses annuelles de 590 000 €.

Suite à l'avis favorable de la Commission « Aménagement, Transports et Urbanisme » du 18 novembre 2024, il est proposé à l'Assemblée de valider le Pacte Territorial France Rénov' et la maquette financière, pour la période 2025-2029, tels qu'annexés et d'autoriser le Président, le Vice-président délégué ou la Conseillère déléguée à signer la convention de Pacte Territoriale avec l'État et l'Anah et toutes les pièces afférentes. »

Monsieur le Président demande à l'Assemblée de bien vouloir se prononcer,

Sur proposition de son Président,
Le Conseil communautaire,
A la majorité absolue,

VALIDE le Pacte Territorial France Rénov' et la maquette financière, pour la période 2025-2029, tels qu'annexés.

AUTORISE le Président, le Vice-président délégué ou la Conseillère déléguée à signer la convention de Pacte Territoriale avec l'État et l'Anah et toutes les pièces afférentes.

INFORME que cette délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux par saisine de son auteur ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Lille, dans un délai de deux mois à compter de sa publication.

Ainsi fait et délibéré les jours, mois et an susdits,
Ont signé au registre des délibérations les membres présents,

Pour extrait conforme,
Par délégation du Président,
La Conseillère déléguée,

Certifié exécutoire par le Président
Compte tenu de la réception en
Sous-préfecture le : **06 DEC. 2024**

Et de la publication le : **06 DEC. 2024**
Par délégation du Président,
La Conseillère déléguée,



LEFEBVRE Nadine



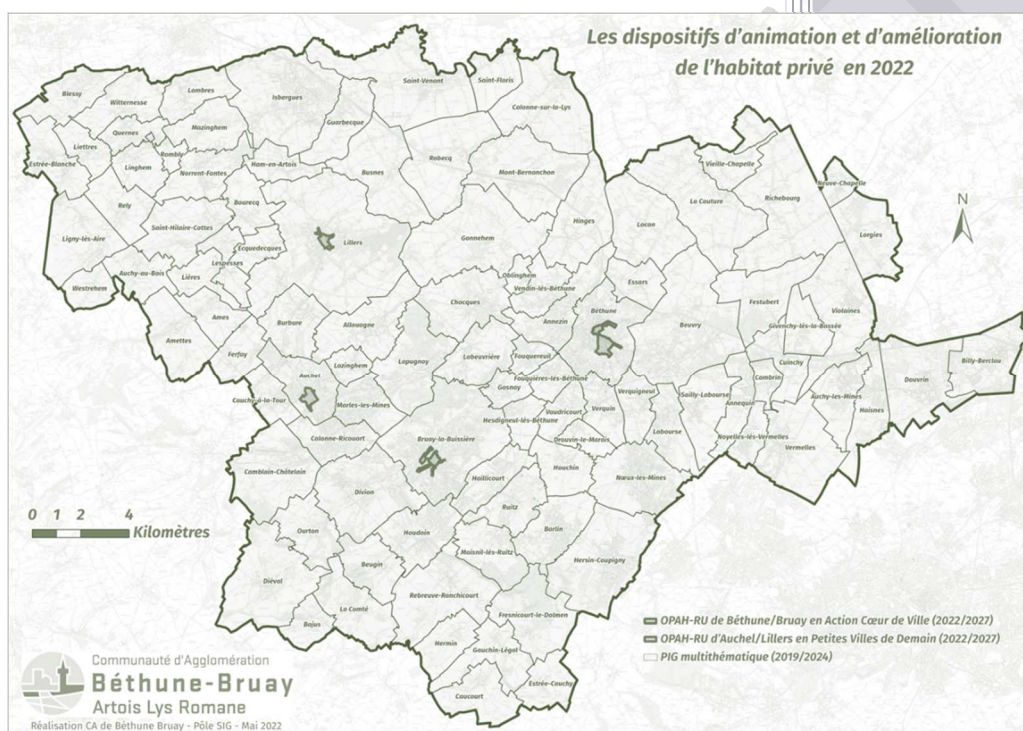
LEFEBVRE Nadine



Communauté d'Agglomération
Béthune-Bruay
Artois Lys Romane

Communauté d'Agglomération de
Béthune-Bruay, Artois Lys Romane
Direction de l'Habitat
Hôtel Communautaire
100 avenue de Londres
CS 40548
62411 BETHUNE Cedex

AMO SUR LE PACTE TERRITORIAL DE LA CABBALR





**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Communauté d'Agglomération

Béthune-Bruay
Artois Lys Romane

Convention de Pacte Territorial France Rénov'

Anah / CA de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane

2025/2029

La présente convention est établie :

Entre la Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane, maître d'ouvrage de l'opération programmée, représentée par Mme Nadine LEFEBVRE, Conseillère Déléguée au Logement et au PLH,

L'État et l'Agence nationale de l'habitat, établissement public à caractère administratif, sis 8 avenue de l'Opéra à PARIS (75001), représentée en application de la convention de délégation de compétence par Monsieur Olivier GACQUERRE, Président de la **Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane**, et dénommée ci-après « Anah »,

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment R. 327-1 (PIG), L. 321-1 et suivants, R. 321-1 et suivants,

Vu le règlement général de l'Agence nationale de l'habitat,

Vu le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) en vigueur,

Vu le Programme Local de l'Habitat (PLH), adopté par délibération du Conseil communautaire en date du 25 septembre 2019,

Vu le Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET), adopté par délibération du Conseil communautaire en date du 4 septembre 2019,

Vu la délibération du Conseil communautaire de la Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay, en date du XX XX XXXX, autorisant la signature de la présente convention,

Vu l'avis favorable de la Commission Locale d'Amélioration de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay, en application de l'article R. 321-10 du code de la construction et de l'habitation, **en date du 16 octobre 2024**,

Vu l'avis du délégué de l'Anah dans la Région en date du XX XX XXXX,

Il a été exposé ce qui suit :

PRÉAMBULE	6
CHAPITRE I – OBJET DE LA CONVENTION, PÉRIMÈTRE D'APPLICATION DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION	12
ARTICLE 1 – DÉNOMINATION, PÉRIMÈTRE ET CHAMPS D'APPLICATION TERRITORIAUX	12
1.1. DÉNOMINATION DE L'OPÉRATION	12
1.2. PÉRIMÈTRE ET CHAMPS D'INTERVENTION	12
ARTICLE 2 – BÉNÉFICIAIRE ÉLIGIBLE AU PACTE	16
CHAPITRE II – ENJEUX DE LA CONVENTION DE PACTE TERRITORIAL FRANCE RÉNOV'	17
CHAPITRE III – DESCRIPTION DU DISPOSITIF ET OBJECTIFS DE LA CONVENTION	18
ARTICLE 3 – VOILETS D'ACTION	20
3.1. VOLET RELATIF À LA DYNAMIQUE TERRITORIALE AUPRÈS DES MÉNAGES ET DES PROFESSIONNELS	20
3.1.1. Descriptif du dispositif	20
3.1.2. Indicateurs et objectifs	28
3.1.3. Budget prévisionnel	28
3.2. VOLET RELATIF À L'INFORMATION, LE CONSEIL ET L'ORIENTATION DES MÉNAGES	30
3.2.1. Descriptif du dispositif	31
3.2.2. Indicateurs et Objectifs	36
3.3. VOLET RELATIF À L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES	38
3.3.1. Descriptif du dispositif	38
3.3.2. Objectifs	39
ARTICLE 4 – OBJECTIFS QUANTITATIFS GLOBAUX DE LA CONVENTION	40
CHAPITRE IV – FINANCEMENTS DE L'OPÉRATION ET ENGAGEMENTS COMPLÉMENTAIRES	42
ARTICLE 5 – FINANCEMENTS DES PARTENAIRES DE L'OPÉRATION	42
5.1. RÈGLES D'APPLICATION	42
5.1.1. Financements de l'Anah	42
5.1.2. Financements de la collectivité maître d'ouvrage	42
5.1.3. Financements des autres partenaires	43
5.2. MONTANTS PRÉVISIONNELS	43
CHAPITRE V – PILOTAGE, ANIMATION ET ÉVALUATION	44
ARTICLE 6 – CONDUITE DE L'OPÉRATION	44
6.1. PILOTAGE DE L'OPÉRATION	44
6.1.1. Mission du maître d'ouvrage	44
6.1.2. Instances de pilotage	44
6.2. MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE	45
6.2.1. Recours éventuel à des partenariats de mises en œuvre ou de prestataires	45
6.3. ÉVALUATION ET SUIVI DES ACTIONS ENGAGÉES	46

6.3.1. Indicateurs de suivi des objectifs	46
6.3.2. Bilans et évaluation finale	46

CHAPITRE VI – COMMUNICATION	48
------------------------------------	-----------

ARTICLE 7 – COMMUNICATION	48
----------------------------------	-----------

CHAPITRE VII – PRISE D'EFFET DE LA CONVENTION, DURÉE, RÉVISION, RÉSILIATION ET PROROGATION	
---	--

	49
--	-----------

ARTICLE 8 – DURÉE DE LA CONVENTION	49
ARTICLE 9 – RÉVISION ET/OU RÉSILIATION DE LA CONVENTION	49
ARTICLE 10 – TRANSMISSION DE LA CONVENTION	49

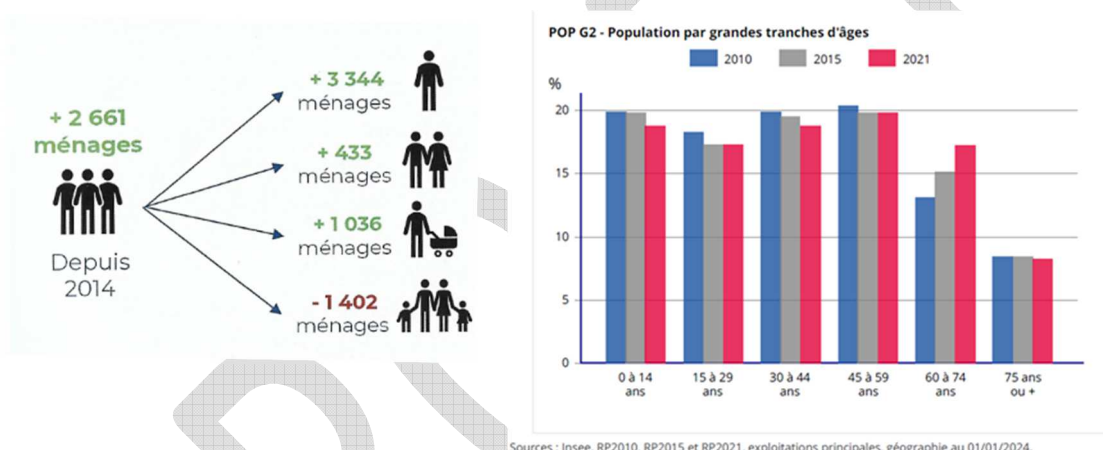
Préambule

Les tendances démographiques du territoire

La Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane compte près de 278 431 habitants au 1^{er} janvier 2024, répartis sur un vaste territoire de 100 communes (-0.9% depuis 2015), alors que la tendance au desserrement des ménages se poursuit (2.32 personnes par ménage).

En tendance, on constate une augmentation des ménages au profit des personnes seules et des familles monoparentales. L'effectif des couples avec enfants diminue.

Le phénomène de vieillissement se confirme (+1% / an de plus de 60 ans ces 6 dernières années). La tranche d'âge des 60-74 ans présente la croissance la plus importante.



Le parc de logements

Le nombre de résidences principales du parc privé en vigueur au 1er janvier 2024 est le suivant :

RPP = 95 191

Avec $RPP = RP + \log VAC - RP \text{ LOC HLM V}$

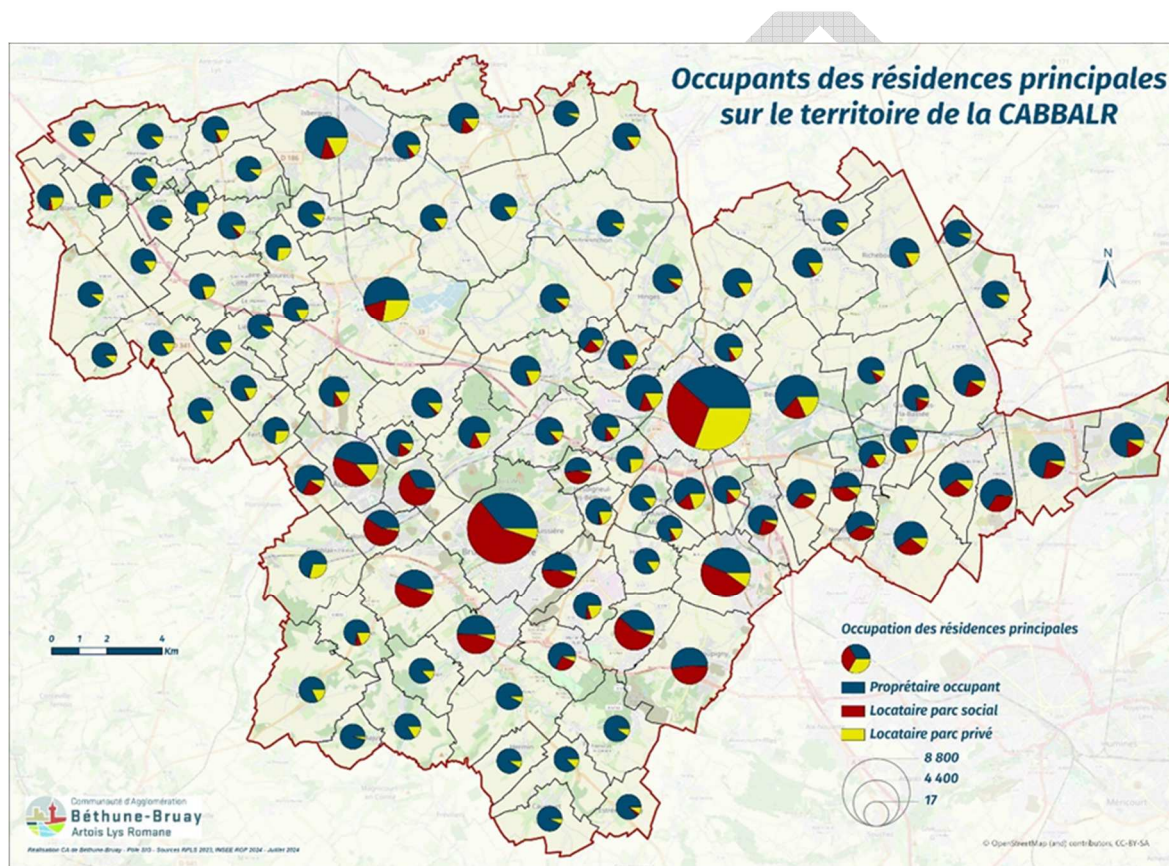
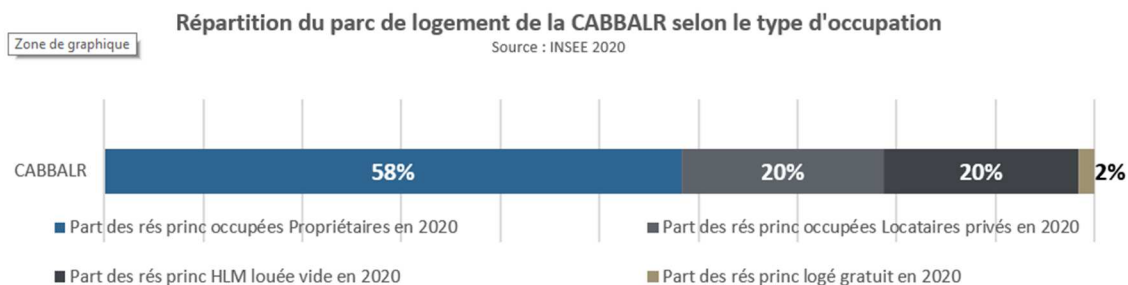
Sources : Insee 2024 (données 2021)

Les besoins en rénovation de l'habitat privé sont confirmés sur le territoire au regard des indicateurs rappelés dans le cadre des travaux du PLH 2019-2025 et son bilan intermédiaire.

Nous mettons en exergue les éléments saillants suivants :

- La part des résidences principales est de 92.5% sur la totalité du parc, et 26.5% de ce parc a été construit avant 1946 soit 6 points de plus qu'à l'échelle de la France.
- En 2020, 58.2% des habitants sont propriétaires (supérieur à la Région 57.4%) et ce taux avait tendance à augmenter.
- 73.1% des résidences principales appartiennent au parc privé.

➤ Occupation du parc :



La vacance est estimée à 8.2% sur l'ensemble du territoire. En tendance, elle croît régulièrement. Le Béthunois, l'Auchellois-Lillerois présentent des taux de vacance élevés et par conséquent une possibilité de reconquête de la vacance, les secteurs plus périphériques présentent un taux de vacance plus bas, signes d'une tension plus forte (Flandres-Bas-Pays, Est, Collines de l'Artois).

Secteurs PLH	TX logts vacants	Évolution vacance logement 2015 - 2021
<i>Auchellois-Lillerois</i>	10,7%	15,3%
<i>Béthunois</i>	9,6%	-3,1%
<i>Bruaysis</i>	8,2%	18,3%
<i>Collines de l'Artois</i>	5,4%	12,8%
<i>Est</i>	5,6%	9,4%
<i>Flandres Bas Pays</i>	6,5%	19,1%
<i>Noeuxois</i>	7,6%	14,1%
<i>Ouest</i>	7,5%	16,1%
Ensemble	8,0%	10,1%

Source INSEE 2021

➤ Age et performance énergétique du parc

54% des résidences principales ont été construites avant 1975, avant l'apparition des réglementations thermiques.

Après les années 70, les communes périphériques se développent, surtout dans les secteurs des Flandres-Bas-Pays et de l'Est, où un tiers du parc a été construit entre 1970 et la fin des années 80. Dans les Collines de l'Artois, 24% du parc a été construit après 1990.

L'étiquette énergétique moyenne du parc est estimée à E

Principales caractéristiques énergétiques des passoires thermiques (E,F,G) du parc résidentiel



Estimations réalisées par l'Agence Urbanisme de l'Artois – Sources IMOP/ADEME

- Le Parc Privé Potentiellement Indigne (PPPI) est estimé à 9 279 résidences principales du parc privé, soit 9% des résidences principales (taux supérieur à celui régional ou départemental).

Les revenus des ménages

Le revenu médian de 20 500 € est légèrement inférieur au revenu médian régional.

Il convient de souligner que le taux de pauvreté des ménages propriétaires (7.5%) est supérieur d'un point au taux national.

Taux de pauvreté par statut d'occupation en 2021 (Insee)			
	Agglomération	Région	France
Propriétaires	7,5	7,2	6,5
Locataires	36,1	35,5	29,1
Ensemble	18,6	18	14,9

Sur l'ensemble des statuts d'occupation, les ménages de plus de 60 ans de la Communauté d'agglomération sont plus impactés que sur l'ensemble de la région des Hauts de France. L'accompagnement des ménages à l'adaptation des logements ou au parcours résidentiel lié à la perte d'autonomie se présente comme l'un des principaux enjeux en matière de logement pour les prochaines décennies.

44% des propriétaires occupants sont sous les plafonds Anah (source Anah 2019).

La stratégie de la Communauté d'agglomération : documents cadres et dispositifs

Le territoire dispose de plusieurs cadres stratégiques et dispositifs au service de sa politique en faveur de l'habitat pour traiter de ces enjeux.

Le Programme Local de l'Habitat, adopté en septembre 2019 est en cours de révision dans le cadre de l'élaboration du PLUI-H qui devrait être appliqué en 2028. La phase de diagnostic est en cours et devrait produire ses résultats début 2025.

Le PLH fait l'objet d'un bilan mi-parcours. Il devra être reconduit pour une période triennale jusqu'à l'adoption du PLUI-H (2026-2028).

Ses orientations :

1. *Développer une offre de logements permettant le maintien de la population et la redynamisation des polarités*
2. *Diversifier l'offre de logements afin de répondre aux mutations démographiques*
3. *Faciliter le parcours résidentiel des ménages*

Elles sont traduites en 13 fiches actions.

Le projet de territoire 2022-2032 pour une Agglo 100% durable décline des enjeux et objectifs prioritaires qui confirment les orientations du PLH :

- Pour s'adapter aux conséquences du changement climatique, il convient de réduire l'impact énergétiques des logements,
- Pour garantir le « bien-vivre ensemble », il faut pouvoir proposer aux habitants une offre de logements adaptés au parcours résidentiels et à leur cycle de vie.

La délégation des aides à la pierre 2022/2027 qui inclue la délégation des aides Anah constitue un pilier essentiel pour déployer la politique de rénovation.

Elle porte une enveloppe moyenne des crédits travaux accordées annuellement par l'Anah à hauteur de 7 M€ pour près de 500 dossiers traités annuellement.

Une nouvelle ambition est affichée par l'Anah en 2024 en provisionnant 16 000 000 € pour le territoire (750 logements/an ciblés).

Soucieuse des enjeux climatiques, la Communauté d'agglomération s'appuie également sur :

- Un **Contrat d'objectifs territorial pour l'amplification de la Troisième Révolution Industrielle** (COTTRI), dispositif d'accompagnement de l'ADEME. C'est un contrat qui formalise l'engagement d'un territoire dans une dynamique de transition énergétique et écologique et d'amplification de la Troisième Révolution Industrielle (politique régionale Hauts-de-France). Sa durée opérationnelle est de 4 ans,
- Le **Plan Climat-air-énergie territorial (PCAET)**.

Le territoire est lauréat de programmes nationaux d'attractivité qui contribuent à renforcer les moyens des élus des villes moyennes (ACV), petites villes (PVD) et des bourgs ruraux (Villages Solidaires) :

- deux communes inscrites au programme **Action Cœur de ville** : Béthune - Bruay-La-Buissière (Avec une OPAH-RU sur les centres-villes),
- trois communes inscrites au programme **Petites Villes de Demain** : Lillers-Auchel (OPAH-RU sur les centres-villes) et Calonne-Ricouart,
- Quatre communes inscrites au programme des **Villages d'Avenir** : Busnes, Calonne-sur-la-Lys, Ferfay, Gonnehem.

En matière de politique d'habitat privé, la Communauté d'agglomération s'est dotée d'une organisation visant à répondre aux enjeux du territoire :

- **L'Espace Conseil Habitat France Rénov'** renforcé depuis juin 2023 avec :
 - o Une coordinatrice de l'espace Conseil Habitat
 - o Un numéro (03 62 61 47 90) et une adresse mail unique (habitat-francerenov@bethunebruay.fr)
 - o Des conseillers-énergie France Rénov' portés par délégation via un prestataire (INHARI) sur cette mission de service public d'aide à la rénovation,
 - o Des juristes France Rénov' portés par Délégation par un prestataire (ADIL),
 - o Un architecte conseil porté par délégation par un autre prestataire (CAUE - projet 2025),
 - o Des permanences physiques et téléphoniques assurées au siège, des points de rencontres sur rendez-vous sur 5 antennes, et un relais dans le Bus Agglo-Mobile.

- **La structuration d'un pôle de Lutte contre l'Habitat Indigne (LHI)**

Il a pour ambition d'accompagner les communes, notamment les plus modestes, dans l'application des pouvoirs de police et le repérage des situations de mal-logement.

Il pilote le permis de louer qui s'applique sur 22 communes en janvier 2024, puis 27 communes en janvier 2025. Ses périmètres d'application englobent près de 15 000 logements.

Depuis 2004, la Communauté d'agglomération déploie la déclinaison locale du Protocole départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne avec une cellule LHI partenariale (dernier renouvellement en mars 2022).

Jusque mi-2024, antérieurement, elle portait un PIG arrivé à terme le 30 juin 2024 :

- Avec un opérateur unique missionné dans le cadre du PIG (Citémétrie) sur l'accompagnement auprès des Propriétaires Occupants,
- Avec un opérateur spécialisé sur les Propriétaires Bailleurs sur le périmètre du PIG (Les Toits de l'Espoir).

Sur **l'adaptation et le vieillissement**, le projet en cours de réflexion. Il inclura un guichet unique mobile de la Communauté d'agglomération en itinérance (voir plus loin, Agglo-mobile).

Une **Convention Territoriale Globale** cosignée avec la Caisse d'Allocation Familiale porte notamment en matière d'habitat sur :

- La lutte contre le mal logement / habitat indigne,
- L'accompagnement à la sédentarisation des gens du voyage.

La Communauté d'agglomération déploie une politique volontariste et ambitieuse en faveur de la rénovation de l'habitat privé et de l'habitat social. Trois cycles de dispositifs visant à la fois l'amélioration de l'habitat et la lutte contre l'habitat indigne se sont succédé entre 2006 et 2024 : ces programmes d'animation (PIG, OPAH-RR, OPAH-RU, MOUS insalubrité) mobilisent à la fois les crédits délégués par l'Anah (délégation des aides à la pierre depuis 2006) et ceux budgétés annuellement sur fonds propres. L'évaluation du PIG conduite en début d'année 2024 a mis en avant les points d'appui suivants :

- La prise de la délégation des Aides à la Pierre et la consolidation d'un service instructeur de proximité en lien avec les besoins et les demandeurs, stable et compétent au service des particuliers, assurant conseils et contrôles reconnus,
- Des résultats quantitatifs conséquents (plus de 2600 logements réhabilités avec 31 M€ Anah, 4.3 M€ Communauté d'agglomération pour financer 62 M€ de travaux) dans le cadre d'un PIG qui a rayonné sur l'ensemble des 100 communes de la Communauté d'agglomération, en complément des deux OPAH-RU (*Béthune - Bruay-La-Buissière en Action Cœur de Ville (2022-2027)* et *Lillers - Auchel en Petites Villes de Demain (2022-2027)*),
- Une dynamique ambitieuse et singulière en direction des Propriétaires Bailleurs et de la production de logements locatifs privés conventionnés sur le territoire (*182 dossiers de Propriétaires Bailleurs agréés dans le cadre du précédent PIG qui auront généré 213 logements sociaux conventionnés*),
- Depuis 2021 avec l'installation du Guichet Unique de l'Habitat et son évolution à partir de 2022 en Espace France Rénov', le déploiement d'une nouvelle organisation interne pour rationaliser le parcours de l'usager via l'Espace Conseil Habitat, renforcé avec la mobilisation de structures partenaires (INHARI, ADIL, CAUE, ...).

Fort de cet engagement, le Pacte Territorial s'inscrit dans le programme d'action du projet de territoire communautaire 2022 -2032.

L'ambition est de consolider l'existant mais surtout de clarifier les modes de faire avec **cinq objectifs stratégiques définis comme suit dans le cadre du pacte territorial** :

1. Chercher à **consolider un service public de la rénovation de l'habitat privé limpide et facilitant pour les usagers, quels que soient leurs besoins**,
2. **Éviter la multiplication des interlocuteurs**,
3. S'appuyant sur les ressources et acteurs locaux, **connecter tous les acteurs dans la logique de simplification**,
4. Garantir une **égalité d'accès et de proximité territoriale**,
5. In fine, pour **renforcer l'efficacité des politiques d'aides à l'amélioration de l'habitat sur les enjeux prioritaires du territoire** :
 - Accompagner le vieillissement de la population par un service public de qualité facilitant l'adaptation des logements
 - Soutenir la rénovation énergétique globale
 - Remettre sur le marché des logements anciens plus qualitatifs et plus attractifs notamment en faveur des jeunes ménages
 - S'atteler à la résorption du Parc Privé Potentiellement Indigne et à la lutte contre le mal logement
 - Inciter au développement de l'offre locative privée à loyer abordable

À l'issue de ce constat il a été convenu ce qui suit :

Chapitre I – Objet de la convention, périmètre d'application de la Communauté d'agglomération

Dans un cadre commun et national, l'Anah et la Communauté d'agglomération conjuguent leurs moyens pour décliner les actions à conduire sur la période 2025/2029, visant :

- **La dynamique d'animation territoriale** suscitant la mobilisation des acteurs locaux, élus et techniciens des collectivités territoriales, représentants des institutions fédérales socio-économiques, des artisans du bâtiment, agents immobiliers et notaires, banques, associations locales, acteurs médico-sociaux, ..., tous ces relais contribuant au parcours de l'usager dans sa volonté d'entretenir et d'améliorer le confort pour un « mieux vivre chez soi » ;
- **La définition des parcours des propriétaires visant la rénovation et l'adaptation des logements**, selon une typologie de profils de ménages, depuis leur mode de repérage, d'information-conseils, d'orientation, et d'accompagnement, sur le territoire, dans une approche de droit commun ;
- **Et les moyens d'actions spécifiques** décidés par la Communauté d'agglomération, avec le soutien de l'Anah, pour accompagner les publics prioritaires ciblés, parfois fragiles, éloignés des démarches numériques et administratives, des réalités économiques, des aides financières mobilisables, ...

ARTICLE 1 – DÉNOMINATION, PÉRIMÈTRE ET CHAMPS D'APPLICATION TERRITORIAUX

1.1. DÉNOMINATION DE L'OPÉRATION

La Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane, l'État et l'Anah décident de réaliser le **Pacte territorial France Rénov'**.

1.2. PÉRIMÈTRE ET CHAMPS D'INTERVENTION

Le périmètre d'intervention se définit comme suit :

Il couvre les 100 communes de la Communauté d'Agglomération Béthune-Bruay Artois Lys Romane (*la liste des communes et leur code INSEE est jointe en annexe*).

Les champs d'intervention du pacte territorial sont les suivants :

- Le repérage, l'information et communication de tout public
- Le repérage des publics prioritaires de la Communauté d'agglomération, invisibles ou en marge des modalités d'accès à l'information, conseils, accompagnement dans leur parcours de travaux
- Le premier accueil de tous les demandeurs
- L'orientation vers les bons interlocuteurs
- L'information de 1^{er} niveau : juridique, technique, financière et sociale
- Le conseil personnalisé pour les logements individuels
- La réalisation de visites de primo-diagnostic de repérage et de diagnostic, destinés à l'orientation sous la forme de conseil renforcé

- La réalisation d'audits énergétiques
- La réalisation de diagnostic du logement à partir de la grille de dégradations des logements
- L'accompagnement des ménages sur la rénovation de l'habitat que ce soit en matière de précarité énergétique, de lutte contre l'indécence et l'insalubrité ou d'adaptation des logements
- Le conseil spécifique et l'accompagnement des copropriétés en matière de Rénovation énergétique

Pour ce faire, la Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane **porte en Régie l'Espace Conseil Habitat** sur son territoire dont le siège est localisé au sein de l'Hôtel Communautaire, 100 avenue de Londres à Béthune.

La Communauté d'agglomération contribuera à l'atteinte des objectifs du pacte en mobilisant ses ressources internes et fera appel à des compétences externes qui viendront en appui enrichir l'offre de service de l'Espace Conseil Habitat :

Pour la dynamique territoriale (pilier 1 du pacte territorial) :

L'Espace Conseil Habitat France Rénov' bénéficiera de ressources internes permettant d'apporter une expertise :

- **La coordinatrice de l'Espace Conseil Habitat (ECH)** qui pilote et anime, accueille, informe et oriente. Elle appuie le réseau des points France Services (au nombre de 8 en 2024) et de l'Agglo-mobile.
Elle soutient toutes les démarches initiées pour « aller vers » les professionnels et acteurs de l'habitat du territoire, et prioritairement ceux qui jouent un rôle dans le repérage, l'accompagnement des propriétaires (artisans du bâtiment, professionnels de l'immobilier, élus, ...).
- **Un chef de projet Logement Vacant-Copropriétés-Propriétaires bailleurs** (à recruter – Cf. fiche de poste chargée de mission (Cat A) annexée), qui contribue au repérage des ménages prioritaires, et des propriétaires/copropriétaires des logements concernés (vacants ou dégradés) et mobilise les partenaires institutionnels et professionnels par le mode adéquat d'organisation, de rencontres, de communication, en concertation avec la coordinatrice.
- La chargée de mission OPAH-RU et l'opérateur mobilisés et impliqués sur les Périmètres ciblés (*financement spécifique non pris en compte dans le Pacte Territorial*).
- Dans le cadre du projet de mutualisation avec les communes : **un technicien de salubrité publique au sein du pôle LHI** (recrutement en projet) pour l'accompagnement des communes dans l'application des pouvoirs de police du maire, contribue au repérage des situations de mal-logement et conseille techniquement.
- **Une chargée de mission LHI** disposant des compétences pour inscrire les situations dites bloquées, voire complexes (propriétaires occupants très précaires occupant un habitat dégradé/insalubre) dans un parcours de sortie du mal-logement.
- **Le dispositif « Agglo-mobile »**, enregistrant les premiers contacts pour mettre en relation le particulier avec l'Espace Conseil Habitat. Les agents peuvent également assurer un conseil habitat de 1^{er} niveau. La Communauté d'agglomération s'engage à « aller vers » tous les habitants, quel que soit leur niveau de revenus, quel que soit leur lieu de résidence. C'est dans cette optique que l'Agglo-mobile a été conçu : un véhicule transformé en bureau d'accueil et d'information itinérant, apportent les services communautaires directement aux citoyens. En s'installant dans les communes rurales éloignées des infrastructures centrales, ce véhicule devient un point de ralliement. Il permet de fournir un accès direct à une gamme complète de services communautaires : facturation eau potable, collecte, habitat, assainissement, santé, juridique et information sur l'ensemble des démarches mises en place par la Communauté d'agglomération (Pass Mobil Agglo, composteurs, ...).

- **D'autres compétences de la Communauté d'agglomération seront sollicitées** pour : le plan de communication, le droit des sols, l'assainissement selon les situations, le service relation et accueil de l'utilisateur.

Ainsi, toute autre ingénierie qui pourra potentiellement améliorer le service rendu sera mobilisée pour :

- o **Des prestations d'informations collectives et sensibilisation**
- o **La structuration des acteurs du repérage** (CCAS, acteurs sanitaires et sociaux, etc.)
- o **La réalisation de visites de primo diagnostic de repérage** (Repérage des publics prioritaires)

Pour les missions d'information, conseils et orientation (Pilier 2 du Pacte territorial) :

- **La coordinatrice France Rénov'** qui assure la coordination, participe à l'animation et la gestion de l'activité de l'Espace Conseil France Rénov' ainsi que l'accueil (téléphonique et en face à face) des ménages.
- **Trois conseillères habitat de la Communauté d'agglomération** qui assurent un premier accueil, tiennent une permanence au siège (ces permanences sont complétées par le traitement des demandes exprimées de manière dématérialisée par les usagers (plateforme de contacts de la Communauté d'agglomération)).
- **Des conseillers Energie France Rénov'** avec une organisation externalisée, s'organisent en « tandem » (un conseiller au siège et un autre en antenne) permettant d'alterner une omniprésence téléphonique avec une présence en face à face sur rendez-vous.

Ces conseillers Energie France Rénov' assurent des prestations de conseil personnalisé renforcé, jusqu'à pouvoir proposer des pré diagnostics énergétiques qui orientent le propriétaire hésitant vers le bon accompagnateur et le bon financement.

- **La réalisation de visites de primo diagnostic d'orientation (appui vers le parcours d'accompagnement) :**
 - o Prestations de « Visite de primo-diagnostic LHI » (en régie par le pôle LHI)
 - o Prestations de « Visite de Primo diagnostic énergétique » (en prestation, conseillers Energie)
- **Un juriste** de l'Adil assure des temps de présence au siège et dans une autre mairie pour accompagner les ménages sur toute question financière, fiscale ou juridique liée au logement.
- **Des experts** (architectes, urbanistes, experts sur la préservation et le respect des réglementations relatives au patrimoine et au cadre de vie, etc.) sont prévus pour enrichir le panel de conseils au public.
- **Des agents d'accueil** généralistes, notamment animateurs de l'Agglo-mobile, chargés du 1^{er} accueil de tout public de propriétaires privés à réorienter vers les conseillers et experts (à la façon des missions de France Services).
- **Prestations de conseil spécialisé sur le parcours autonomie** (volets Repérage – conseil orientation du parcours autonomie – en cours d'élaboration pour 2025).
- **Prestations d'accompagnement social renforcé** : il est prévu de développer une prestation de service dédiée à l'accompagnement suite à une situation de repérage de situations de mal-logement, de précarité énergétique, dans les quartiers prioritaires en QPV comme dans le reste du territoire, notamment en s'appuyant sur le réseau des associations caritatives au contact de ces publics fragiles.

Pour l'accompagnement (Pilier 3 - Prestation externalisée) :

- **Prestations d'accompagnement techniques des ménages prioritaires pour la Communauté d'agglomération** selon 4 profils :

- Les propriétaires occupants en perte d'autonomie, vieillissantes ou en situation de handicap ;
 - Les propriétaires occupants en précarité (énergétique, sanitaire, ou numérique) notamment ceux nécessitant au préalable un accompagnement à caractère social renforcé mené par une structure tierce, de type associative, facilitatrice, interlocutrice privilégiée (voir alinéa suivant) ;
 - Les propriétaires bailleurs privés ou toutes structures destinant un bien locatif à vocation sociale, par conventionnement Anah ;
 - Les copropriétaires (et leur syndic) d'immeubles mal-chauffés ou dégradés.
- **Prestations de sécurisation du financement des projets** en Parcours Accompagné grâce à la mobilisation de tiers-financements.

**Synthèse des missions selon la typologie des publics
concernés la zone Géographique concernée**

<i>Composantes de l'Espace Conseil Habitat France Rénov' Béthune-Bruay</i>	<i>Missions</i>	<i>Typologie de public concerné</i>	<i>Zone géographique couverte</i>
Coordinatrice France Rénov' (régie)	☒ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☐ Accompagnement	Tout public	CABBALR
Conseillères habitat (régie)	☒ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☐ Accompagnement	Tout Public	CABBALR
Conseillers Energie France Rénov'	☒ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☒ Accompagnement	Tout Public	CABBALR
Juriste de l'ADIL	☐ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☐ Accompagnement	Tout public	CABBALR
Architecte-urbaniste conseil	☐ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☐ Accompagnement	Tout public	CABBALR
Agglo-mobile	☐ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☐ Accompagnement	Tout Public	CABBALR
Chef de projet Logement Vacant-Copropriétés-Propriétaires bailleurs (régie) <u>(à recruter)</u>	☒ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☐ Accompagnement	Copropriétés Propriétaires Bailleurs	CABBALR
Service LHI de l'agglomération	☒ Dynamique territoriale ☐ Information-conseil-orientation ☒ Accompagnement	Occupants identifiés logements dégradés, situation bloquée	CABBALR
Prestataires retenus dans le cadre d'un marché	☒ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☒ Accompagnement	Publics prioritaires de l'agglomération	CABBALR
(en cours de définition – Agglo) Parcours Autonomie	☒ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☒ Accompagnement	Tout Public Adaptation	CABBALR
(en cours de définition – Agglo) Parcours grande précarité	☒ Dynamique territoriale ☒ Information-conseil-orientation ☒ Accompagnement	Occupants mal-chauffés, voire mal-logés, non repérés	CABBALR

ARTICLE 2 – BÉNÉFICIAIRE ÉLIGIBLE AU PACTE

La Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane, maître d'ouvrage, est éligible aux aides délivrées.

La durée visée par le présent Pacte territorial est fixée à 5 ans.

PROJET

Chapitre II – Enjeux de la convention de Pacte Territorial France Rénov'

Dans le contexte de transformation du paysage des aides à la rénovation et malgré les améliorations apportées en 2024 pour consolider l'Espace Conseil Habitat, des difficultés ont été relevées lors de l'évaluation du précédent PIG :

- Dès le premier contact, une difficulté pour identifier le besoin des usagers étant donnée la diversité des demandes exprimées,
- La prise en compte individualisée des usagers qui se présentent au guichet avec différents niveaux de demande,
- De bien orienter vers un bon interlocuteur dans le contexte de l'évolution du paysage de l'accompagnement,
- La difficulté à réduire les délais et garantir la fluidité du processus de la demande vers la réalisation du projet de travaux,
- La « perte » de ménages non éligibles qu'il convient de réorienter pour satisfaire au mieux à leur besoin d'information et de conseil voire d'activation des aides mono-gestes,
- Les nombreuses incertitudes pour conseiller les ménages (qu'ils soient Propriétaires Occupants ou Propriétaires Bailleurs) dans le contexte non stabilisé en 2024, notamment la méconnaissance des MAR « Mon Accompagnateur Rénov » labellisés méconnus et mal identifiés, ou les opérateurs (AMO) agréés.

Comme cela a été rappelé en préambule, face aux enjeux territoriaux, il est impératif de redéfinir un parcours des usagers dans leur diversité qui soit :

- le mieux adapté aux besoins de chacun
- le plus efficient pour la collectivité afin de limiter la démultiplication des moyens

Ce parcours se décline en plusieurs étapes et chaque partenaire contribue à faciliter la fluidité du suivi jusqu'à l'aboutissement du projet qui conduira à faire que chacun vive mieux chez soi.

Cela passe par la mise en œuvre d'actions qui contribuent à :

« La dynamique territoriale »

1. Repérer les ménages fragiles, des « invisibles » et l'aller vers pour limiter le non-recours,
« L'information – conseil – orientation »
2. Accueillir et informer,
3. Conseiller,
4. Orienter, voire pré-diagnostiquer pour faciliter cette orientation,
« Le volet accompagnement facultatif »
5. Accompagner.

Chapitre III – Description du dispositif et objectifs de la convention

La refonte du service public d'accueil, d'information et d'orientation des usagers que souhaite déployer la Communauté d'agglomération et ses partenaires dans le cadre du présent **Pacte Territorial France Rénov'** fixe les orientations suivantes :

Pour améliorer le parcours des usagers :

- Se doter d'un plan de communication en direction des communes et des CCAS
- Déployer l'information grand public sur l'Espace Conseil Habitat
- Garantir la lisibilité et la qualité du premier accueil (qu'il soit physique ou téléphonique)
- Tendre vers la bonne orientation et le bon interlocuteur unique lorsque le besoin du ménage est qualifié

Pour permettre la visibilité et la lisibilité de l'offre de service :

- Poursuivre le partage d'expériences et l'interconnexion des acteurs intervenant dans le champ de la rénovation de l'habitat
- Privilégier le primo-accueil via l'Espace Conseil Habitat France Rénov' qui doit devenir la porte d'entrée sur le territoire pour tous les habitants
- Travailler sur la lisibilité du réseau « Mon accompagnateur Rénov' » afin de garantir à chaque ménage l'accès de droit commun à un service adéquat et de qualité
- Travailler sur l'information des professionnels du territoire

Pour assurer une universalité (tous publics, toutes thématiques de l'amélioration de l'habitat) du service rendu :

- Accueillir tous les publics, quels que soient leurs demandes et niveaux de ressources, et leur apporter une information de premier niveau de qualité, donnant aux habitants de la Communauté d'agglomération un égal accès à l'information
- Favoriser l'accès au droit commun des aides Anah pour l'ensemble des ménages, quels que soient leurs niveaux de ressources
- Continuer de traiter de la même manière – dans le cadre de la mission de délégation des aides à la pierre, les dossiers quelles que soient les ressources des ménages
- Prêter une attention particulière aux ménages Très modestes et Modestes, afin de garantir leur accès à la rénovation globale (enjeu de la délégation des aides à la pierre)
- Mobiliser des moyens renforcés pour lever les freins des ménages, soit sur la dématérialisation, soit sur leurs restes à charges soutenables, soit sur leurs besoins d'accompagnement en amont/pendant et en aval des projets de travaux
- Soutenir, via les aides sur Fonds propres, les cibles prioritaires de la Communauté d'agglomération – c'est à dire les dossiers qui ne seraient pas réalisés sans ce « coup de pouce » de la Communauté d'agglomération en complément du droit commun

Pour assurer une couverture territoriale complète :

- Consolider en fonction des flux et des demandes, les créneaux de permanences des conseillers France Rénov' dans la proximité pour l'ensemble de habitants
- Se saisir du service d'Agglo-mobile de la Communauté d'agglomération pour informer et orienter vers l'Espace Conseil Habitat France Rénov', afin d'aller au plus près des habitants des communes rurales

- Développer les liens accrus avec France Services qui se décline en 8 agences proposant des permanences sur la Communauté d'agglomération dans une logique de proximité avec « 15 minutes de voiture vers France Services » (enjeu du projet de territoire)

Pour satisfaire les attentes des demandeurs :

- Discerner les besoins et adapter la meilleure orientation vers les bons accompagnateurs
- Relayer vers les possibles relais précisant et pré-diagnostiquant les situations, pour sécuriser l'orientation et le demandeur

PROJET

ARTICLE 3 – VOLETS D'ACTION

Les trois volets d'action articulent les étapes précitées, à savoir :

« La dynamique territoriale »

1. Repérer les ménages fragiles, des « invisibles » et l'aller vers pour limiter le non recours

« L'information – conseil – orientation »

2. Accueillir et informer
3. Conseiller
4. Orienter, voire pré-diagnostiquer pour faciliter cette orientation

« Le volet accompagnement facultatif »

5. Accompagner

3.1. VOLET RELATIF À LA DYNAMIQUE TERRITORIALE AUPRÈS DES MÉNAGES ET DES PROFESSIONNELS

Ce volet concerne l'étape : « Repérer et Aller vers » qui recouvre la mobilisation des ménages : regroupant les missions relatives à la sensibilisation, la communication et l'animation auprès des ménages du territoire, tous publics confondus (et quels que soient leurs revenus).

Il s'agit de se donner les moyens de repérer et d'aller chercher les « invisibles ».

Le repérage, pilier de la dynamique territoriale, vise à réduire le non-recours aux aides publiques auxquelles les publics peuvent avoir droit.

Ce repérage ne sera efficient qu'avec la **mobilisation des professionnels du territoire** regroupant les missions relatives à l'implication consolidée de ces acteurs de l'habitat sur les thématiques de la rénovation (professionnels du bâtiment, de l'immobilier, de l'accompagnement des ménages, ...).

3.1.1. Descriptif du dispositif

Le repérage et l'« aller vers »

Certains ménages sont « en demande » d'un projet de travaux, mais d'autres ne formulent pas leurs besoins auprès des acteurs de la rénovation. L'un des enjeux est donc le repérage des **ménages qui ne sollicitent pas les aides à la rénovation pour les amener dans un parcours accompagné.**

Le repérage est déterminant pour capter ces ménages, leur accueil et leur orientation.

Plusieurs cibles sont identifiées, potentiellement éligibles pour lesquelles les vecteurs à activer diffèrent :

- Les ménages ayant des besoins d'adaptation de leur logement (soit du fait de leur handicap ou de leur perte d'autonomie),
- Les primo-accédants contribuant à remettre sur le marché des logements très dégradés dans le cadre d'achat avec travaux,
- Les ménages en précarité énergétique,
- Les ménages confrontés à des situations de logements très dégradés ou de mal logement,
- Les propriétaires bailleurs en capacité de contribuer à la rénovation du parc et à la création de logements sociaux conventionnés,
- Les propriétaires de logements vacants.

Pour travailler **le repérage et la mobilisation des ménages**, plusieurs sujets sont développés :

- a) L'observation, au service du repérage
- b) La mobilisation des acteurs du repérage
- c) Le renforcement de l'« aller vers » les publics prioritaires
- d) L'information et la communication

a) L'observation, au service du repérage

Pour renforcer le repérage, il est proposé de :

- Consolider la **démarche d'observation territoriale sur l'état du patrimoine immobilier vacant, dégradé ou énergivore** par la réalisation d'un recensement des immeubles potentiellement concernés. A cet effet, le recrutement d'un chef de projet « Logements vacants – copropriétés – Propriétaires Bailleurs » est en projet. Il aura parmi ces missions de contribuer au repérage sur le territoire des logements vacants et susceptibles d'être remis sur le marché via des travaux de rénovation globale.
- **Recenser et qualifier les copropriétés présentes sur le territoire.**
La Communauté d'agglomération déploiera les moyens pour « aller vers » les copropriétaires et leur syndic, pour identifier leurs besoins spécifiques, sensibiliser et adapter leur parcours dans l'objet d'améliorer la gestion et l'occupation de leur habitation. Elle prendra les dispositions pour les accompagner dans leur démarche.
 - ⇒ **En appui** : activation potentielle d'un dispositif Veille et Observation des Copropriétés – VOC
 - ⇒ **En base de données** : recherche de nouvelles applications et sources de données (Imop, ONB+ par exemple).

b) La mobilisation des acteurs du repérage

Il est proposé de **constituer un réseau des acteurs du repérage** à activer selon leurs cibles de ménages. A travers cette action, il s'agit de diffuser largement l'information, les flyers de communication et les formulaires de repérage en direction des acteurs suivants :

- Les services d'aides à domicile, associations de Services d'Aide à la Personne, services paramédicaux
- Les CCAS
- Les antennes de la CAF (via des ROL)
- Les réseaux associatifs d'accompagnement des ménages en précarité (étant donné le souhait de la Communauté d'agglomération d'aller vers les publics en précarité)
- Les antennes du Département Pas-de-Calais
- Les notaires et les agents immobiliers sur les cibles des accédants de logements dégradés avec projets de travaux

Concrètement, cela pourrait se traduire par :

- Des temps d'animations collectifs de proximité avec les acteurs du réseau de repérage (format Petit déjeuner par exemple)
 - La participation à des salons et événements programmés sur le territoire
- ⇒ **En appui, il est prévu d'outiller les acteurs du repérage** afin qu'ils puissent transmettre facilement et sans déperdition de contacts les usagers vers l'Espace Conseil Habitat France Rénov'.

A minima, il est prévu de mettre à disposition :

- *Un flyer simple de communication* pour transmettre l'information sur l'Espace Conseil Habitat aux usagers
- *Une fiche de premier contact* suite au repérage des ménages à transmettre à l'Espace Conseil Habitat. Cette fiche est également disponible en ligne de manière dématérialisée via un formulaire.

L'un des axes de travail sera également de **développer de manière accrue les partenariats opérationnels avec France Services**.

Les 8 points d'appuis France Services sont associés et impliqués pour accompagner les ménages éloignés de la numérisation des démarches administratives.

Ils peuvent également être associés à l'inscription des candidats à la rénovation et l'adaptation des logements privés.

Deux agents en charge de la numérisation sont également associés à « Agglo-mobile ».

c) Le renforcement de l'« aller vers » les publics prioritaires

Dans le cadre de ce Pacte Territorial, la volonté est de **porter une attention particulière sur la mobilisation des publics prioritaires**, notamment des ménages en situation de précarité énergétique, confrontés au maintien à domicile et/ou à des situations d'habitat indigne.

En complément des actions généralistes de mobilisation des ménages mentionnées précédemment, cette mobilisation des publics prioritaires doit comprendre la mise en place des actions spécifiques « d'aller vers », au service de la lutte contre le mal-logement pour des investisseurs en capacité de développer des offres nouvelles d'habitat de qualité.

Pour cibler ces publics prioritaires confrontés à des situations de mal logement et en grande précarité, la Communauté d'agglomération réfléchit à **expérimenter la mise en place d'un dispositif renforcé sur le repérage des publics prioritaires** de la Communauté d'agglomération.

Impliquée auprès de ses partenaires du Protocole de Lutte contre l'habitat indigne, la Communauté d'agglomération contribuera au soutien des communes ayant identifié des situations de mal-logement et prendra les dispositions complémentaires pour ainsi repérer ces situations, puis les diagnostiquer, et contribuer au traitement visant la mise hors de danger des occupants et l'amélioration de leur occupation dans un logement décent.

Parmi les publics prioritaires, une attention est portée sur **les habitants résidant en quartier Politique de la Ville et en géographie prioritaire communautaire**.

Dans le cadre de l'articulation avec engagement 2030, il est convenu de mobiliser de façon renforcée les politiques de droit commun de la Communauté d'agglomération.

Pour cela il est proposé :

- D'organiser des réunions publiques spécifiques pour renforcer le repérage des habitants potentiellement concernés

- De faire intervenir le service de rénovation de l'habitat dans le cadre d'ateliers collectifs déployés dans le cadre d'engagement 2030 pour des informations ciblées et une orientation vers l'Espace conseil Habitat
- Pour les quartiers concernés par le permis de louer : d'informer les locataires avec une possibilité de visite du logement
- De rechercher une expérimentation autour d'un logement témoin, outil de communication sur la rénovation de l'habitat, au cœur d'un quartier politique de la ville

L'outil de recensement Histologe pourra être exploité afin d'intensifier le repérage sur ces quartiers, comme dans les quartiers en OPAH-RU. L'un des axes de repérage pourra également être celui du repérage du Parc Locatif Privé via les enquêtes auprès des propriétaires bailleurs suite à des Relevés d'Observation Logement.

- ⇒ En appui : Des **visites de primo diagnostic de repérage** pourront être activées, afin d'affiner les besoins et mieux définir le parcours du ménages (en matière de travaux ou en sur une réorientation vers d'autres solutions au service des parcours résidentiels).

Autre cible, **les ménages en précarité, énergétique, financière, ou plus globale** : grâce aux services proposés par la Régie régionale du Pass' Rénovation, qui mobilise les financements de la Banque Européenne d'Investissement, sous l'impulsion de la Région des Hauts de France :

- Faciliter l'accès à des avances et des crédits sous forme de prêts bonifiés pour les ménages les plus fragiles
- Globaliser l'approche « travaux » non seulement énergétique mais associant aussi d'autres travaux de décence ou de plus grande dégradation

Pour les Copropriétaires, afin d'identifier ceux occupant ou louant des appartements dans des immeubles fragiles ou dégradés, plusieurs actions seront envisagées :

- Poursuivre les ateliers de sensibilisation et d'information (réalisés avec l'ARC en 2024)
- Un dispositif de connaissance, de repérage, d'observation, sera conduit, pour partie en régie par la Communauté d'agglomération, en partie avec l'assistance d'un opérateur spécialisé, et en mobilisant le dispositif de Veille et d'Observation de l'Anah (VOC)
- Un Programme Opérationnel de Prévention et d'Accompagnement des Copropriétés sera proposé (prévisionnel 2025/2027), afin d'offrir une assistance dans l'élaboration de diagnostics multicritères et d'état des lieux de la copropriété, volontaire ou repérée fragile constituant une aide à la décision dans la perspective à conduire un projet de remise en état (du bâti ou de son mode de gestion)

d) L'information et la communication

Le déploiement du volet dynamique territoriale du Pacte Territorial France Rénov' inclut un volet communication.

En particulier il prévoit de constituer des outils/ supports d'information simplifiés à diffuser largement et régulièrement en direction des ménages (via notamment le réseau des acteurs du repérage).

VERS LES PROPRIETAIRES ET TOUT PUBLIC :

- **Proposer un formulaire de prise de rendez-vous en ligne** avec les conseillers de l'Espace Conseil et de réaliser un suivi des contacts (mise en œuvre expérimentale depuis Août 2024)
- **Faire monter en compétence les agents de 1^{er} Accueil de l'Agglo-mobile**, qu'ils soient en capacité de bien orienter les demandeurs vers les conseillers et experts mobilisés

- **Consolider la communication en positionnant l'Espace Conseil Habitat-Espace France Rénov' comme la porte d'entrée unique vers les aides à la rénovation de l'habitat** sur le territoire : adresse internet, numéro unique, permanences physiques. Cette opération d'unification a été déjà amorcée depuis 2022, mais doit s'accompagner d'une communication renforcée pour être pleinement suivie d'effets :
 - Mail et numéro de téléphone uniques partagés sur tous les supports de communication
 - Production d'un encart de communication simple sur l'Espace Conseil Habitat comportant ses coordonnées et diffusé par voies multiples (journal de la Communauté d'agglomération, signatures mails, site internet, flyers disposés dans les lieux publics adressés régulièrement (1 à 2 fois par an), etc.)
- Concevoir **des outils d'information lisibles en direction des ménages par un plan de communication adapté selon les cibles** suivantes :
 - Les ménages ayant des besoins d'adaptation de leur logement (soit du fait de leur handicap ou de leur perte d'autonomie)
 - Les primo-accédants contribuant à remettre sur le marché des logements très dégradés dans le cadre d'achat avec travaux
 - Les ménages en précarité énergétique
 - Les ménages confrontés à des situations de logements très dégradés
 - Les propriétaires bailleurs en capacité de contribuer à la rénovation du parc et à la création de logements sociaux conventionnés

Ce plan de communication ciblé se traduira par la production de supports de communication simples et attractifs invitant à prendre contact avec l'Espace Conseil Habitat. Il sera le relais d'actions d'information et de sensibilisation, initiées en interne ou conduites par des Campagnes de communication nationale de l'Anah. Ce plan devra prévoir des cycles réguliers, même répétitifs, usant des supports les plus variés tels que :

- Communication Web
 - Communication via les Réseaux Sociaux
 - Conception de supports, flyers, affiches
 - Signalétiques en fonction de l'événement (abribus, location d'espaces sur panneaux lumineux, ...)
 - Communiqué de presse
 - Spots radio, flash vidéo, ...
- ⇒ Il devra viser et toucher les cibles constituées par les propriétaires privés, mais aussi tous leurs relais et vecteurs d'information : les élus et techniciens des communes, les professionnels de l'habitat (artisans, agents immobiliers, acteurs sociaux, syndicats de copropriétés, ...), les associations, ...

Il pourra se compléter de visites de rénovations exemplaires témoins, pour « habiter mieux » ou pour le « bien vieillir », de participation à des temps fort (salons, ou événements communaux).

VERS LES ACCOMPAGNATEURS/OPERATEURS, relais des demandeurs :

Jusqu'à 2024, plusieurs conseillers intervenaient en direction des ménages dans leur projet de rénovation du logement :

- Les conseillers France Services pour le premier conseil et l'accompagnement à la dématérialisation
- Les conseillers Energie France Rénov'
- L'opérateur Citémétrie en direction des Propriétaires Occupants dans le cadre des programmes Anah (PIG), et des Propriétaires Bailleurs comme encore en 2024 dans les OPAH-RU
- Les Toits de l'Espoir en direction des Propriétaires Bailleurs

Des opérateurs agréés « Mon Accompagnateur Rénov' », dits MAR, peuvent intervenir à la demande des ménages pour les accompagner dans leur projet de rénovation énergétique. Il revient au ménage de choisir son accompagnateur sans disposer d'information pouvant l'aider à faire ce choix.

Cela contribue à la multiplicité des interlocuteurs pour la collectivité sans pour autant toucher les ménages prioritaires que la Communauté d'agglomération souhaite voir accompagner.

C'est pourquoi l'Espace Conseil Habitat qui doit rester la porte d'entrée principale : la lisibilité du parcours et être orienté vers le bon conseiller. Cela implique de « borner » à minima le paysage de l'information, du conseil et de l'orientation.

⇒ **De ce fait, face aux difficultés rencontrées par des publics ciblés prioritaires, la Communauté d'agglomération lancera un marché dédié à l'accompagnement renforcé et encadré par un ou plusieurs opérateurs désignés selon la cible.**

Pour assurer **l'animation locale du réseau des AMO** (Mon Accompagnateur Rénov'), AMO sur l'adaptation des logements et la lutte contre l'habitat indigne ou dégradé...), il est proposé de :

- **Gagner en lisibilité sur le réseau des MAR du territoire :** Solliciter les Opérateurs agréés MAR du territoire pour apprécier leurs spécificités et capacités à se mobiliser en direction de certaines cibles et/ou natures de biens à remettre sur le marché. Une première réunion a été réalisée le 2 juillet 2024 et il est proposé d'organiser un temps d'échange deux fois par an.
- **Les mobiliser sur les priorités de la Communauté d'agglomération** en les incitant à :
 - Réaliser l'étude systématique d'optimisation vers de la rénovation énergétique globale : étudier avec les demandeurs la possibilité d'aller plus loin dans les projets de travaux au-delà des demandes exprimées en première instance par les propriétaires : il y a un devoir de conseil au-delà du montage de dossier.
 - Aller vers la cible des ménages Très Modestes en grande précarité énergétique.
 - Coupler autant que cela est possible en cas de demande de projet d'adaptation, la réalisation de travaux plus conséquents pouvant relever de la précarité énergétique.
- **Etablir** - afin de venir en appui du choix des ménages - **un descriptif circonstancié des compétences spécifiques des MAR** volontaires avec l'identification d'un référent unique (interlocuteur de la Communauté d'agglomération et du ménage parmi les MAR labellisés du territoire).

VERS LES BAILLEURS ET INVESTISSEURS :

Plus spécifiquement, dans ce cadre de la dynamique territoriale, le sujet du logement social conventionné via la mobilisation de Propriétaires bailleurs et tout investisseur, sera soutenue comme cela a été le cas depuis plusieurs années.

Il s'agit d'organiser **un accès à l'information et au conseil dédié aux propriétaires bailleurs** pour les mobiliser sur la production de logements sociaux conventionnés.

Un référent Bailleurs privés sera identifié au sein de la Communauté d'agglomération pour apporter une information de 1^{er} niveau et diffuser l'information en direction des notaires et agents immobiliers quant aux conditions d'accès aux aides de droit commun et valoriser les ressources mobilisables localement en matière d'intermédiation locative.

En complément, il pourra être envisagé d'organiser des événements qui pourraient prendre la forme de réunions d'informations. Il est prévu :

- des ateliers précisant le parcours du bailleur, en mobilisant l'ADIL sur le Bail Rénov', la défiscalisation, les droits et devoirs du propriétaire (en lien avec le permis de louer, par exemple)
- une programmation d'un temps fort pour affirmer l'attractivité du territoire, grâce à la mobilisation des acteurs engagés dans les dispositifs Action Cœur de Ville, Petites Villes de Demain, Villages

d'Avenir, pour favoriser la rencontre des investisseurs avec les acteurs du marché immobilier (agences, notaires, ...)

Fort des résultats reconnus vers les propriétaires bailleurs, la Communauté d'agglomération s'est positionnée comme « territoire démonstrateur » (AMI de l'Anah en 2024), afin de diffuser ses expériences et les bonnes pratiques vers d'autres territoires.

VERS LES COPROPRIETAIRES ET LEUR SYNDIC :

Moins de 6 000 habitants vivent dans une copropriété. Certaines sont en difficulté pour envisager un programme collectif de travaux de rénovation énergétique. Il apparaît important d'intégrer cette thématique au Pacte.

Des ateliers d'informations et de sensibilisation, ou toute autre forme de communication orientée vers les syndics, les conseils syndicaux et les copropriétaires eux-mêmes sont initiés en 2024 et devront être reconduits.

Des flyers et toute autre forme de communication seront réalisés pour informer, conseiller, favoriser le dialogue et orienter selon le projet décidé par l'ensemble de la Copropriété, quitte à pouvoir mobiliser Ma Prime Rénov' Copro.

VERS LES COMMUNES :

Il est également prévu d'organiser une **campagne d'information pour présenter le service public de Rénovation de l'Habitat et mobiliser dans la proximité les 100 communes.**

Ces rencontres sur le territoire permettront d'« **aller vers** » **les élus et des services des communes** pour :

- Présenter l'Espace Conseil Habitat France Rénov' et les doter des outils de communication en direction des cibles
- Les inviter à contribuer au repérage, les maires étant les premiers vecteurs de proximité

VERS LES PROFESSIONNELS, ACTEURS DE L'HABITAT :

Ce volet « dynamique territoriale » vise aussi à travailler **la mobilisation des professionnels de la rénovation.**

- **VERS LES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER :**

Lors des transactions immobilières, les agents immobiliers et notaires peuvent appuyer et compléter l'information relayées aux investisseurs sur les aides aux travaux de remise en état des logements à acquérir, soit pour les occuper, soit pour les mettre en location.

Chaque transaction est souvent le bon moment pour s'approprier le bien et le rendre plus conforme à son projet : informer sur les évolutions qui affectent ainsi les conditions de remise en valeur de chaque bien à ce moment précis est donc fondamental.

Il conviendra de prévoir ainsi de trouver le meilleur moyen de communiquer vers ces professionnels de l'immobilier : flyers, newsletters dédiés, rencontre annuelle comme celle expérimentée à l'automne 2024 ...

- **VERS LES ARTISANS DU BÂTIMENT :**

Un des autres pans importants d'un projet de travaux réside dans la réalisation de devis et la conduite de travaux par **les entreprises.**

Les entreprises sont aussi un vecteur de communication et de conseils entre les ménages demandeurs de travaux et les aides à la rénovation de l'habitat.

La politique publique de la rénovation est un véritable pourvoyeur de développement économique local en générant du Chiffre d'affaires pour les artisans et entreprises locales.

L'expérience a montré que souvent – lorsque des points de blocage sont constatés sur certains dossiers – cela peut être en partie lié à des difficultés dans la relation à l'artisan.

- ⇒ **En appui** : la Communauté d'agglomération ambitionne de déployer un **soutien en faveur de l'écoconstruction et des biomatériaux** au service de son ambition de décarbonisation. Cela implique une structuration et une mobilisation de la filière des entreprises en capacité de réaliser de tels travaux.

Pour cela, plusieurs chantiers seront travaillés (voire sont déjà engagés) :

- **La constitution d'une base de données des artisans et têtes de réseaux déjà impliqués sur les programmes de rénovation de l'Habitat** localement :
 - Les entreprises mobilisées sur le précédent PIG
 - Les grands fournisseurs de matériaux
 - Les têtes de réseaux représentant les fédérations et artisans locaux
 - Les têtes des réseaux du système bancaire (micro-crédits, banques, etc.)

En lien avec la Direction du Développement Économique de la Communauté d'agglomération, **des temps d'information en direction des filières du bâtiment et artisans locaux seront organisés (sur le RGE, sur les qualifications, etc.)** :

- Soit par des prises de contact directes
- Soit en organisant des événements de type « petit déjeuner » avec les artisans volontaires

Il s'agira de présenter la politique habitat de la Communauté d'agglomération et de faciliter leurs conditions de mobilisation sur ces travaux (labellisation RGE notamment).

Les fédérations (organisations professionnelles de la CAPEB et de la FFB, Chambre de Métiers, têtes de réseaux professionnelles) pourront également être sollicitées afin d'engager un travail d'analyse partagée des conditions permettant de faciliter la mobilisation de la filière. Selon les besoins identifiés, en lien avec le service économique de la Communauté d'agglomération, des actions de professionnalisation pourront être activées.

Afin de les positionner en conseil expert et opérationnel sur les questions d'écoconstruction, il est prévu de renforcer **le partenariat avec le CD2E**.

C'est une démarche déjà amorcée qu'il est convenu de renforcer. En cohérence avec les ambitions du projet de territoire, cela permettrait par exemple de mettre à disposition un listing d'entreprises et de solutions techniques éligibles en matière d'éco-matériaux.

- ⇒ En appui : cette expertise avec le CD2E pourrait être sollicitée notamment pour activer des aides incitatives sur fonds propres de la collectivité sur l'usage de matériaux biosourcés.

- **VERS LES BANQUES** :

L'un des autres pans de la mobilisation des professionnels sera de développer les **relais vers des interlocuteurs du système bancaire**.

Certaines banques peuvent – en cas d'agrément Ma Prime Rénov' réaliser les avances de subventions. La Communauté d'agglomération souhaite constituer un réseau des interlocuteurs bancaires sur son territoire pour communiquer sur les modalités d'information, de conseil et d'orientation déployées localement. Il sera ainsi possible, en complément des listes de MAR de diffuser une liste des coordonnées des interlocuteurs bancaires locaux.

3.1.2. Indicateurs et objectifs

Pour le volet dynamique territoriale, les indicateurs suivants seront mesurés :

Indicateurs de suivi :

- Nombre de copropriétés contactées/an
- Nombre de réunions d'information réalisées/an pour mobiliser les acteurs du repérage
- Nombre d'acteurs du repérage (liste du réseau actif)
- Diversité des acteurs du repérage (liste)
- Etat de déploiement du plan de communication (outils de communication)
- Etat d'avancement de la campagne d'information en direction des 100 communes (nombre de rencontres de proximité)
- Etat du partenariat avec le CD2E
- Etat des partenariats avec le système bancaire
- Etat des actions engagées en direction des propriétaires bailleurs
- Etat des mobilisations des MAR sur le territoire

Indicateurs de résultats :

- Nombre de contacts enregistrés par l'Espace Conseil Habitat France Renov'
- Nombre de contacts orientés vers l'Espace Conseil Habitat France Renov' suite aux actions de mobilisation/an
- Nombre de contacts mobilisés en QPV/an
- Nombre de situation LHI/mal logement identifiées/an
- Nombre de temps d'information réalisés/an en direction des professionnels de la rénovation

3.1.3. Budget prévisionnel

Pour permettre une bonne gestion et un suivi opérationnel du Pacte Territorial, la Communauté d'agglomération propose de définir un programme d'activités et d'actions, comportant les modalités de mise en œuvre et un budget prévisionnel de dépenses.

Ces dépenses reposeront sur la mobilisation conjuguée et complémentaire des moyens suivants :

- Les équipes de la Direction de l'Habitat de la Communauté d'agglomération (voir chapitre I et article 1-2 : périmètre et champ d'intervention)
- Des prestataires externes avec qui la Communauté d'agglomération aura passé convention pour mettre en œuvre certaines missions spécifiques à l'attention des publics suivants :
 - Les propriétaires projetant de rénover leur logement
 - Les propriétaires âgés et/ou handicapés pour d'adaptation de leur logement à leur perte d'autonomie
 - Les propriétaires confrontés à des préoccupations d'ordre juridique (médiation locataires/propriétaires, accession « sociale » à la propriété, indécence du logement, ...)
 - Les copropriétaires et leur syndic
 - Les publics en grande précarité (numérique, énergétique, ou de mal-logement)

Le tableau suivant reprend l'ensemble des missions concernées et définit l'enveloppe moyenne de l'année 2025.

Pour les années suivantes, l'estimation financière ici indicative sera actualisée par voie d'avenant.

Les budgets correspondants ainsi que les calendriers prévisionnels de leur mise en œuvre seront précisés.

		Budget annuel prévisionnel 2025	2025-2029 (5 fois 2025, à actualiser chaque année)	Calendrier de mise en œuvre
PILIER N°1 - Dynamique territoriale	MISSIONS DE DYNAMIQUE TERRITORIALE	117 107 €	585 536 €	
	Observation territoriale de l'état du patrimoine immobilier (vacant, dégradé ou énergivore, copro)			2è semestre 2025
	Animation des acteurs du repérage			2è semestre 2025
	Repérage des copropriétés, vacants, énergivores			2è semestre 2025
	Actions de mobilisation sur les quartiers en politique de la ville			2è semestre 2025
	Ateliers collectifs (balade thermique, LHI, ...)			
	Réseau des points relais information (France Services, ...)			Déjà en cours en 2024
	Salons, tenue de stands d'information, réunions publiques			Selon évènementiel 2025
	Moyens de communication en appui du repérage : <i>Action renforcée de repérage des publics prioritaires en précarité énergétique et en situation de mal logement – Repérage LHI</i>			2025
	<i>dont édition/impression & logistique</i>			
	MOBILISATION DES PROFESSIONNELS de la Rénovation	114 481 €	572 403 €	
	Constitution du réseau des artisans <i>têtes de réseaux des filières déjà impliquées sur les programmes de rénovation de l'Habitat</i>			En cours depuis 2024
	Temps d'information en direction des filières du bâtiment et artisans locaux			Déjà amorcé en 2024
	Relais vers les interlocuteurs du système bancaire <i>(pour le conseil aux bailleurs/investisseurs)</i>			2025
	Mobilisation des syndicats et copropriétés énergivores			Depuis 2024
	Mobilisation des bailleurs sur le « conventionnement »			Depuis fin 2024
	Mobilisation des associations et acteurs sociaux (CAF, Département, Secours catholique, Secours Populaire, CLCV, CNL, ...)			2025
	ANIMATION LOCALE DU RESEAU DES AMO	14 594 €	72 970 €	
	Réseau des MAR du territoire			Depuis 2024
	Réseau des opérateurs agréés (Autonomie, LHI, ...)			1 ^{er} semestre 2025

3.2. VOLET RELATIF À L'INFORMATION, LE CONSEIL ET L'ORIENTATION DES MÉNAGES

Ce volet couvre les étapes suivantes :

- Accueillir et informer
- Conseiller et orienter, voire pré-diagnostiquer pour faciliter cette orientation

L'Espace Conseil Habitat France Rénov' est assuré en régie par la Communauté d'agglomération à l'Hôtel Communautaire à Béthune : Il coordonne ces deux volets.

Par un primo-accueil au siège de la Communauté d'agglomération : lors de permanences téléphoniques (numéro unique) :

- Les lundis et jeudis de 14h à 17h
- Les mardis, mercredis et vendredis de 9h à 12h

Ces permanences sont complétées par les rendez-vous (téléphonique et/ou physique) pris par les usagers via le formulaire informatisé en ligne.

Le **réseau France Services** sur le territoire assure en complément un premier accueil permettant d'accompagner les ménages dans leurs démarches du quotidien et ceux éloignés du numérique. Il se déploie comme suit sur le territoire :

Les Espaces France Services - Arrondissement de Béthune					
Structure	Adresse structure	CP	Commune	Adresse mail de la structure	Téléphone de la structure
Béthune (PIMMS)	136 Rue Saint Pry	62400	Béthune	bethunois@pimmsmediation.fr	03 91 80 62 23
Bethune (Ville)	Rue de Schwerte Centre administratif + antenne ?	62400	Béthune	maison.service.public@france-services.gouv.fr	03 21 54 97 16
Bruay-la-Buissière (PIMMS)	597 Rue Emile Basly Espace Damiens	62700	Bruay-la-Buissière	artois@pimmsmediation.fr	03 66 66 98 26
Calonne-Ricouart (La Poste)	14, rue du marais	62470	Calonne-Ricouart	calonne-ricouart@france-services.gouv.fr	03 21 61 52 03
Haisnes	79 Rue Place Elie Reumaux	62138	Haisnes	france.services@ville-haisnes.fr	07 88 50 06 89
Houdain	5 Place de la Marne	62150	Houdain	houdain@france-services.gouv.fr	03 21 01 19 93 03 21 61 77 97
Lillers	1 place Roger Salengro	62190	Lillers	lillers@france-services.gouv.fr	03 21 61 64 64

Dans le cadre de l'espace Conseil Habitat France Rénov', les **Rendez-Vous de conseils personnalisés et Rendez-Vous de conseils experts** sont assurés par :

- **Deux conseillers Energie France Rénov'** qui proposent sur rendez-vous des temps d'échanges personnalisés selon les périodes suivantes à :
 - **Hôtel Communautaire à Béthune** : Le mardi de 9h à 12h
Les mercredi et vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30
Le jeudi de 14h à 17h30
 - **Antenne communautaire de Lillers** : Le mardi de 14h à 17h30
Le jeudi de 14h à 17h30
Le vendredi de 14h à 17h30

- **Antenne communautaire de Nœux-les-Mines** : Le mercredi de 14h à 17h30
- **Antenne communautaire d'Isbergues** : Le vendredi de 9h à 12h

Dans le cadre de l'amélioration du service rendu à la population pour une plus grande proximité, il est décidé de **renforcer la présence des conseillers Energie France Rénov'** : en 2024, des créneaux complémentaires sont proposés ainsi à :

- **Maison de la Vie Ecocitoyenne de Billy-Berclau** : Le mercredi de 9h à 12h
- **Centre Communal d'Action Sociale de Bruay-La-Buissière** : Le jeudi de 9h à 12h
- **Un juriste** de l'Adil anime des temps d'échanges ; ainsi en 2024 :
 - **Hôtel communautaire de Béthune** : Le mardi de 14h à 17h30
Le vendredi de 14h à 17h30
 - **Antenne communautaire de Nœux-les-Mines** : Le 2^{ème} et 4^{ème} vendredi du mois de 9h à 12h

NOTA : ce ne sont pas des lieux de permanences mais bien des points de rencontres de proximité offertes aux habitants ; en l'absence de rendez-vous, les conseillers énergie, juristes, ou autres experts ne sont pas tenus à être sur place.

Le service d'information – conseil orientation nécessite **une mission de coordination afin de garantir la fluidité et la qualité du parcours des usagers.**

À cet effet, la Communauté d'agglomération s'appuie sur une ingénierie dédiée : la coordinatrice de l'espace Conseil habitat France Rénov'.

La coordinatrice aura également en charge l'animation du réseau de l'information -conseil- orientation. À cet effet, elle organisera - a minima une fois par trimestre – un temps d'échange pour dresser le bilan du déploiement du service et poursuivre l'amélioration des processus et des outils partagés.

3.2.1. Descriptif du dispositif

Missions d'information et d'accueil

L'Espace Conseil Habitat est la porte d'entrée du service public de la rénovation et de l'adaptation de l'habitat privé ; un des enjeux est de consolider son caractère d'unicité à recentrer les contacts d'où qu'ils proviennent vers cet espace d'accueil (communes, autres services publics du territoire dans les antennes CAF ou du Conseil Départemental (ou ses relais, Maison de l'Autonomie par exemple), SIVOM, réseau France Services, ...). L'objet premier de l'information préalable à cette ambition première.

En termes d'organisation, l'Espace Conseil Habitat France Rénov' est aujourd'hui porté par plusieurs personnes physiques. Pour gagner en efficacité et fluidité, il convient d'uniformiser le contenu du service de « premier-accueil » porté par plusieurs intervenants.

Ce primo-accueil vise à répondre aux premières interrogations du ménage, pouvant le cas échéant, aboutir sur un conseil personnalisé ou une orientation vers une structure adaptée au besoin du ménage. Ces informations peuvent être apportées lors d'une permanence physique ou par téléphone, par mail ou lors d'événements.

Pour ce faire, il est convenu d'organiser et d'outiller le primo-accueil pour garantir une qualité de l'écoute du besoin et de l'information transmise.

Cet outillage informatique a été créé pour suivre les contacts et les prises de rendez-vous avec les conseillers de l'Espace Conseil Habitat et permet d'établir une base de données de tous les ménages.

Il est constitué de :

- Un **formulaire simplifié de mise en contact** (primo-accueil) avec l'Espace Conseil Habitat, depuis tous les lieux d'accueil du territoire (communes, antennes communautaires, relais France Services, Département, CAF, ...)
- Un **formulaire de contact** (2^{ème} niveau) permettant aux ménages de prendre rendez-vous avec les conseillers de l'Espace Conseil Habitat en fonction de leurs besoins (conseils sur les dispositifs d'aides financières, conseils énergie et conseils juridiques).
Ces formulaires informatisés permettent une traçabilité des réponses apportées aux ménages et de réaliser un suivi des contacts.
Ces formulaires informatisés sont partagés dans un agenda commun entre les collaborateurs-trices de l'Espace Conseil-Habitat.
- Une **trame d'entretien générique** permettant de cerner - dès le primo-accueil - les besoins potentiels, afin de bien orienter et limiter ensuite les multiples interlocuteurs.

Cet outillage informatique approprié permet le partage des fichiers précités (dans le respect du RGPD) et assure une traçabilité de toutes les demandes (ou repérage transmis) : formulaire contact, trame générique, traçabilité des contacts par ménage.

Il s'agit de déployer un Interface ergonomique qui devienne l'outil de travail des collaborateurs de l'Espace Conseil Habitat France Rénov' dès le premier contact jusqu'à l'orientation.

Le principe retenu est de systématiser le traitement de toutes les demandes des contacts enregistrés via le primo-accueil qu'ils soient ou non éligibles aux dispositifs de l'Anah (Mono-gestes, un saut d'étiquette, etc.).

Il s'agit – quelles que soient les demandes – d'assurer la traçabilité des suites données en direction des contacts avec l'Espace Conseil Habitat.

Certains contacts pourront être classés « sans suite ». Cependant, il est prévu de qualifier ces « sans suite » afin de disposer de l'information permettant dans le cadre du bilan trimestriel d'en tirer les enseignements (en termes de communication, de nouveaux services, d'orientation, etc.).

Cette traçabilité des demandes – par une analyse partagée dans le cadre de réunions de coordination du primo-accueil – permettra de consolider les circuits d'orientation.

Elle permettra également de pointer les demandes sur lesquelles les réponses à apporter sont plus complexes afin d'ajuster les solutions d'orientation.

Missions de conseil et d'orientation

Une fois l'étape de primo-accueil réalisée, le souhait est ensuite de **conseiller et d'orienter de manière différenciée selon les cibles (2^{ème} niveau)**.

Toute demande doit aboutir à un conseil ou à une orientation vers le bon interlocuteur et/ou dispositif selon la nature du besoin identifié (grâce à la trame générique).

Cette étape est importante pour orienter en **définissant, pour chaque ménage, un référent de parcours** (dans l'idéal nominativement) parmi les opérateurs généralistes : référents de parcours sur l'Autonomie, de la rénovation Énergétique, de l'habitat dégradé, qui sauront guider vers un /des opérateurs de droit commun ou missionnés selon les priorités de l'agglomération (voir volet accompagnement du Pacte). La

base des contacts est ainsi renseignée en indiquant le référent une fois l'orientation réalisée. Ce référent est informé par email – suite au primo accueil – d'une orientation d'un ménage via une fiche de liaison.

Certaines cibles de ménages nécessitent un accompagnement spécifique, voire renforcé.

Suite au premier contact (via le primo-accueil) ou suite au primo-diagnostic global s'il est réalisé, l'enjeu est de faire en sorte que le ménage soit accompagné par **un seul et même référent de son parcours, interlocuteur privilégié du ménage sur la durée de son projet.**

Une fois le paysage du conseil rendu plus lisible, il sera plus facile de bien orienter vers le bon interlocuteur selon les spécificités du ménage et de ses besoins.

Lorsque le besoin est identifié, **des rendez-vous de conseil personnalisé** (ex-A2) seront proposés avec un conseiller France Rénov'.

Tout type d'occupants est potentiellement concerné, propriétaires, locataires ou copropriétaires, quel que soit le niveau de ressources (Très Modestes, Modestes, Intermédiaires et Supérieures).

Dans ce cadre, le conseiller pourra proposer :

- Information sur les aides et financements spécifiques possibles, en fonction de leur situation
- Assistance à la mobilisation des certificats d'économies d'énergie, après avoir informé le ménage des différentes offres existantes, et en amont de la signature d'un devis porté par l'obligé, un éligible ou le délégataire retenu par le ménage
- Aide à la définition des travaux de rénovation du logement, adaptés aux besoins du ménage
- Informations sur la qualité et le contenu des devis
- Présentation de toutes les offres de service d'accompagnement complet, qui sont répertoriées
- Présentation de toutes les offres d'audit énergétique répertoriées sur le territoire

Les prises de rendez-vous sont réalisées lors de l'entretien générique grâce à un calendrier partagé.

En complément, il est proposé d'adosser au réseau des conseillers France Rénov', **des conseillers « experts » en capacité d'être mobilisés selon les spécificités des ménages :**

Ces conseillers experts peuvent être mobilisés selon les besoins d'expertise sur des prestations de conseils complémentaires (et peuvent le cas échéant être eux-mêmes référents si la situation du ménage le justifie).

Ils pourront intervenir :

- Si des besoins d'expertise juridique sont identifiés (*ADIL par exemple*)
- Si le contexte implique des questions relatives aux contraintes architecturale ou le patrimoine historique (*CAUE par exemple*)
- Sur la mobilisation de caisse d'avance ou le recours bancaire pour pallier des difficultés de trésorerie sont pointées (*SPEE par exemple*)
- Si les questions sont liées au conventionnement social et l'IML (*via les Toits de l'Espoir ou solidarité Toit par exemple*)
- Si le ménage porte un intérêt sur l'écoconstruction et l'usage de matériaux biosourcés (*via le CD2E par exemple*)
- Si les travaux concernent l'adaptation du logement au handicap (*vers la MDPH ou un réseau d'ergothérapeutes*)
- Si la dématérialisation constitue un point de blocage potentielle : il est proposé d'activer les partenariats avec France Services pour accompagner les publics ayant des besoins spécifiques sur la dématérialisation et pour l'accès aux droits

Mission d'orientation renforcée

→ **Réaliser une visite primo-diagnostic énergétique d'orientation**

Suite à la réalisation du primo-accueil ou d'un conseil personnalisé, il est proposé d'**inclure dans le parcours de l'usager une visite de primo-diagnostic d'orientation facultative** pour les ménages dans les cas suivants :

- Si le ménage sollicite une aide mono geste et qu'il peut potentiellement - en optimisant son dossier - tendre vers une rénovation plus globale au regard de son reste à charge mobilisable
- Si le projet de travaux n'est pas consolidé et que s'exprime un besoin qui mérite d'être affiné
- Si l'entretien du primo-accueil identifie une situation a priori complexe
- Si l'orientation n'est pas consolidée vers le futur interlocuteur unique du ménage au regard d'un besoin non affiné
- Si des suspicions de fraudes sont repérées lors de la réception du dossier par le service instruction de la Communauté d'agglomération en direction de ménages qui ont un projet de travaux
- Si les ménages sont Très modestes et Modestes

Les prises de rendez-vous sont réalisées lors de l'entretien du primo-accueil ou de conseil personnalisé grâce à un calendrier partagé.

Cette **étape de primo-diagnostic d'orientation se réalisera à domicile** par un diagnostic de la situation du ménage selon trois dimensions :

Une **approche technique** (conditions de logement, besoins de travaux, capacités à se mobiliser sur un projet de travaux, marge de manœuvre et motivations vers un projet de rénovation globale parfois au-delà de la première demande exprimée, etc.)

Une **approche administrative** (capacité du ménage sur le plan administratif et le suivi des entreprises, aptitude sur le montage du dossier et la recherche des devis, etc.)

Une **approche sociale** (capacités financières, marge de manœuvre sur le reste à charges, fragilités sociales éventuelles, parcours résidentiel, etc.)

Selon la nature des besoins, la visite peut également inclure la réalisation d'un DPE (ou diagnostic indicatif pour un projet de rénovation énergétique) ou l'élaboration d'une grille de dégradation (sur un potentiel projet de travaux lourds).

L'objectif de ce primo-diagnostic d'orientation est de bien analyser la situation du ménage et de l'état du bâti, pour **ensuite passer le relai vers un seul et même interlocuteur de l'accompagnement**.

Le primo-diagnostic d'orientation doit être suffisamment précis pour qualifier la demande et ensuite orienter au mieux vers le bon interlocuteur. En particulier, sa mission ira jusqu'à la mise en relation avec un MAR au choix du ménage si le dossier le justifie.

Cet accompagnateur suivra ensuite l'ensemble du parcours du ménage, du diagnostic à l'accompagnement, jusqu'à la clôture du dossier. Il sera le correspondant principal du ménage, afin de simplifier les démarches.

Le référent qui oriente doit être neutre, et doit pouvoir orienter vers différents opérateurs en fonction des besoins du demandeur.

Chaque réalisation de ce primo-diagnostic d'orientation se conclura par un **compte rendu circonstancié** pour passer le relai et qui précisera l'interlocuteur du ménage dans la suite de son parcours.

Cette étape peut se poursuivre par l'activation d'un accompagnement renforcé via un opérateur missionné par la Communauté d'agglomération (Cf. Volet 3.3. Accompagnement).

En complément du réseau de « Mon Accompagnateur Rénov' » susceptible d'être mobilisé directement par les propriétaires, la Communauté d'agglomération va engager, dans le cadre **d'un marché des expertises supplémentaires qui viendront compléter à partir de 2025 le service d'information, conseil et orientation**.

Les marchés définiront selon la nature des prestations :

- Les plages de rendez-vous selon les opérateurs retenus dans le cadre du marché
- Un délai maximum pour obtenir un rendez-vous (au maximum 3 semaines)

→ **Baliser un « parcours type » sur les projets Autonomie**

Concernant les projets relevant du vieillissement et du maintien à domicile. Il est souhaité de **baliser un « parcours type » sur les projets Autonomie** en associant :

- La Direction de la Cohésion Sociale de la Communauté d'agglomération
- La Maison Départementale de l'Autonomie
- Les réseaux d'accompagnement liés à la silver économie : ergothérapeutes, CCAS, etc.
- Ou tout autre accompagnant dédié à ce suivi spécifique

Il conviendra d'identifier un référent unique sur la coordination de ces parcours à l'échelle de la Communauté d'agglomération.

Le début du parcours sera aussi ouvert à tous quels que soient les niveaux de ressources pour être ensuite orienté vers le bon accompagnateur.

Et une visite à domicile pourra ainsi être proposée pour aider les seniors à aménager leur logement qui répond à leurs besoins spécifiques :

- Accompagnements et conseils aux seniors
- Réalisation d'audits de logements existants afin d'identifier les besoins en accessibilité et sécurité
- Propositions d'aménagements
- **Orientations vers les aides financières et en cas d'éligibilité vers les services de l'habitat**
- Accompagnement des seniors non éligibles aux aides de l'Anah
- Proposition d'entreprises agréées

Ce parcours type Vieillesse et Handicap pourra le cas échéant être délégué à un prestataire dans le cadre du marché adossé au pacte territorial dès lors que le ménage sera sous les conditions de revenus de référence Anah.

→ **Soutenir les publics en fragilité et grande précarité face au logement**

Le sujet du mal-logement et des publics les plus fragiles reste une priorité de la Communauté d'agglomération. Or, tous les ménages ne relèvent pas forcément d'un accompagnement sur un projet travaux : accès ou maintien dans le logement, orientation vers l'accès au logement social, accompagnement social global sur des problématiques annexes au logement (santé, précarité économique, accès aux droits, etc.).

Il s'agira donc de **réorienter vers les bons interlocuteurs les ménages qui ne relèvent pas nécessairement de projet travaux mais d'un accompagnement social renforcé, et identifiés par :**

- La cellule LHI suite à des Relevés d'Observation Logement
- Dans le cadre du permis de louer
- Repérer par Histologe
- Ou par tout autres processus de repérage dans le cadre du protocole en vigueur

Ces ménages – s'ils sont repérés – doivent être accompagnés. **Or cet accompagnement ne relève pas de la compétence Habitat.** Ils doivent donc être orientés vers les bons interlocuteurs dont c'est la compétence :

- Les services sociaux départementaux
- Les services associatifs en charge des missions d'accompagnement social renforcé
- Le cas échéant – vers des opérateurs spécialisés dans l'accompagnement social - missionnés en appui des interventions de la cellule LHI

Cette prestation pourra être incluse dans le marché adossé au pacte territorial.

		Budget annuel prévisionnel 2025	2025-2029 (5 fois 2025, à actualiser chaque année)	Calendrier de mise en œuvre
PILIER N°2 - info, conseil, orientation	INFORMATION - ACCUEIL DE 1^{er} NIVEAU des MENAGES	21 009 €	105 045 €	
	Réalisation du service universel de primo-accueil			En cours depuis 2024
	Interface informatique : Outillage dédié au 1er accueil			Amorcé en 2024
	CONSEIL PERSONNALISE des MENAGES	83 000 €	415 000 €	
	Réalisation des Rendez-vous de conseil personnalisé			Effectif depuis 2022
	Rendez-vous d'expertises complémentaires Conseil aux copropriétés			2026
	CONSEIL D'EXPERT - ORIENTATION vers l'accompagnateur	99 000 €	495 000 €	
	Réalisation des Rendez-vous de conseil personnalisé (Energie, bailleurs, copro, ...)			Effectif depuis 2024
	Pré-diagnostic énergétique			A4 depuis 2020 (SARE)
	Mise en relation vers le référent unique du projet de travaux (MAR, Opérateurs ANAH, Opérateur CABBALR, SPEE, etc.)			Effectif depuis 2024
	Mission de coordination (garant de la fluidité et qualité du parcours usager)			1 ^{er} semestre 2025
	Orientation possible vers l'accompagnement social renforcé			1 ^{er} semestre 2025

3.2.2. Indicateurs et Objectifs

Pour le volet « information, conseil, orientation des ménages », les indicateurs suivants seront mesurés :

Indicateurs de suivi :

- Etat de déploiement de l'outillage partagé pour l'accueil et le conseil orientation
- Etat de déploiement du parcours type autonomie
- Nombre de contacts relatifs à une demande d'information / an
- Nombre de rendez-vous de conseil personnalisés / an
- Typologie des ménages rencontrés : lieu de résidence, âge, niveau de ressource, nature de la demande

- Délai moyen entre la première prise de contact et le rendez-vous de conseil personnalisé / mois
- Nombre de visites de primo-diagnostic global réalisées
- Nombre de visites de primo-diagnostics consolidés et conduisant vers parcours accompagné
- Type de visites de primo-diagnostic global réalisées
- Nombre d'accompagnement social renforcé activé / an
- Nombre d'accompagnement social renforcé achevé / an et motifs
- Nombre d'accompagnement social renforcé en cours

Indicateurs de résultats :

- Nombre de ménages accompagnés dans le cadre du parcours type autonomie
- Nombre d'orientations ayant débouché vers des accompagnements aux travaux :
 - o Via Mon Accompagnateur Rénov' parcours accompagné
 - o Via MaPrimeAdapt'
 - o Via une AMO LHI

3.3. VOLET RELATIF À L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES

Ce volet couvre l'étape « **Accompagner** » sur les thématiques de :

- la rénovation énergétique dans le cadre du parcours accompagné de MaPrimeRénov'
- L'adaptation des logements dans le cadre du dispositif MaPrimeAdapt'
- La rénovation énergétique des copropriétés dans le cadre de MaPrimeRénov' Copropriété
- La rénovation de l'habitat indigne dans le cadre de MaPrime Logement Décent (hors dispositif d'opération programmée spécifique)

3.3.1. Descriptif du dispositif

Dans le nouveau paysage des aides Anah, depuis le 1^{er} janvier 2024, les plafonds de travaux et taux de subventions ont été largement revalorisés avec des taux d'écêtement allant jusqu'à 100% des travaux TTC.

L'enjeu réside dans l'accès équitable à ces aides de droit commun par les ménages : il convient de réunir toutes les conditions pour rendre fluide et efficace le parcours des usagers vers ces aides.

En complément du droit commun, la Communauté d'agglomération définit ses priorités comme suit :

- Guider le repérage de ses cibles prioritaires vers le droit commun
- Activer le réseau MAR en direction de ces cibles
- Lever les points de blocages potentiels de ces cibles prioritaires d'un point de vue financier

Le nouveau paysage de l'information – conseil – orientation devra permettre à tous – de manière équitable – l'accès aux aides à la rénovation de leur habitat dans le respect des critères d'éligibilité posés.

La libre concurrence entre les opérateurs agréés Anah est une « nouvelle donne » par comparaison aux anciennes modalités de choix d'un ou de plusieurs opérateurs qui étaient les seuls à pouvoir rendre accessible leur accompagnement (rendu gratuit pour les ménages) et l'accès aux aides directes de la Communauté d'agglomération.

Pour garantir l'atteinte de ses objectifs prioritaires, la Communauté d'agglomération souhaite déployer un volet d'accompagnement dédié via un ou plusieurs opérateurs missionnés dans le cadre d'un marché spécifique.

Cet accompagnement renforcé sera **activé suite aux conclusions du Primo Diagnostic d'orientation** justifiant de sa pertinence au regard du dossier.

De manière concomitante à cet accompagnement, la Communauté d'agglomération déploiera en appui **des aides financières sur ses fonds propres en direction des ménages Modestes et Très Modestes** :

- La prise en charge de l'accompagnement des MAR pour les ménages à revenus Très Modestes et Modestes (comprenant notamment les 20% des prestations des MAR restant à charge des ménages Modestes)
- Des aides spécifiques sur fonds propres en abondement des aides de l'Anah de droit commun sur les cibles prioritaires

3.3.2. Objectifs

Les priorités en matière de rénovation du parc privé sont les suivantes :

- ⇒ Soutenir les projets de rénovation globale avec un minima de **deux sauts de classes d'étiquette**.
- ⇒ Soutenir les ménages **les plus en difficulté au niveau de la précarité énergétique** sur les étiquettes **E, F et G** pour sortir des passoires thermiques avec un objectif **a minima d'étiquette D après travaux**.
- ⇒ **Garantir l'accès de tous les ménages – quel que soit leur niveau de ressources - aux parcours accompagnés, via les opérateurs MAR.**
- ⇒ Favoriser la remise sur le marché de **logements vacants ou indécents**.
- ⇒ Soutenir la **production de logement social de qualité** dans le parc locatif privé, par les Propriétaires Bailleurs.
- ⇒ Garantir l'accès à **l'adaptation de son logement et anticiper le confort des ménages** dans le maintien à domicile dans leur logement face au vieillissement.
- ⇒ Soutenir les **projets d'acquisition avec travaux de primo-accédants** dans l'ancien.
- ⇒ Soutenir **les solutions décarbonées** dans les choix techniques des matériaux et techniques de rénovation.
- ⇒ Faire en sorte que **le reste à charge des ménages les plus fragiles** ne soit pas un frein à l'accès aux aides de droit commun.

Le **périmètre de l'accompagnement sur ce volet d'accompagnement renforcé** est le suivant :

- Les ménages Modestes ou Très Modestes

Les ménages intermédiaires et supérieurs – même s'ils ne sont pas une cible prioritaire de la Communauté d'agglomération - restent des publics relevant du droit commun des aides Anah. Ils bénéficient au même titre que les Modestes et Très Modestes du service public déployé en matière d'information, conseil et orientation.

- **Et** avec un projet de travaux énergétique sur un saut d'étiquette de 2, 3 et 4 classes
- **Et** les étiquettes E, F et G pour sortir des passoires thermiques
- **Et** les ménages les plus fragiles dont le reste à charge peut être bloquant (à repérer par les partenaires et acteurs du territoire, parmi les publics fragiles sous conditions de revenus)
- **Et/ou** logements vacants et indécents, individuels ou gérés en copropriétés
- **Et/ou** les solutions décarbonées dans les choix techniques des matériaux et techniques de rénovation
- **Ou** la production de logement conventionné de qualité dans le parc locatif privé des Propriétaires Bailleurs

Cet accompagnement renforcé sera **notamment activé suite aux conclusions du Primo Diagnostic d'orientation** justifiant de sa pertinence au regard du dossier.

ARTICLE 4 – OBJECTIFS QUANTITATIFS GLOBAUX DE LA CONVENTION

Les objectifs quantitatifs prévisionnels de répartition annuelle de la convention sont définis dans le tableau ci-dessous :

Objectifs prévisionnels de répartition annuelle de la convention

Objectifs prévisionnels de répartition annuelle du volet Information conseil et orientation de la convention (obligatoire)

	2025	2026	2027	2028	2029	Total
Volet 3.2. Information-conseil-orientation des ménages						
Nombre de ménages effectuant une demande d'information	1450	1550	1650	1750	1850	8 250
Nombre de ménages bénéficiant d'un conseil personnalisé	1100	1200	1250	1260	1270	6080
Dont copropriétés	10	10	10	10	10	50
Nombre de ménages bénéficiant d'une mission d'appui au parcours (facultatif)	150	200	200	220	230	1000
Dont copropriétés	5	5	5	5	5	25

Objectifs prévisionnels de répartition annuelle du volet accompagnement de la convention (facultatif)

	AMO	2025	2026	2027	2028	2029	Total	Anah (en €)
Volet 3.3 accompagnement		nb	nb	nb	nb	nb	nb	9 647 833 €
Nombre de logements PO (facultatif)		925	1015	1040	1065	1070	5115	6 773 333 €
Dont Rénovation énergétique – ménages très modestes	2 000 €	300	325	345	350	350	1670	3 340 000 €
Dont Rénovation énergétique – ménages modestes	1 600 €	150	175	170	170	175	840	1 344 000 €
Dont Rénovation énergétique – ménages intermédiaires	800 €	183,3333	200	200	200	200	983	786 667 €
Dont Rénovation énergétique – ménages supérieurs	400 €	92	105	105	105	105	512	204 667 €
Dont LHI	2 000 €	15	15	20	20	20	90	180 000 €
Dont ménages bénéficiant d'un couplage Rénovation énergétique et LHI (MAR' Renforcé)	4 000 €	15	15	20	20	20	90	360 000 €
Dont autonomie	600 €	170	180	180	200	200	930	558 000 €
Nombre de logements PB (facultatif)		290	290	325	325	325	1555	2 477 400 €
Dont Rénovation énergétique – ménages très modestes	2 000 €	75	75	85	85	85	405	810 000 €
Dont Rénovation énergétique – ménages modestes	1 600 €	75	75	85	85	85	405	648 000 €
Dont Rénovation énergétique – ménages intermédiaires	800 €	25	25	25	25	25	125	100 000 €
Dont Rénovation énergétique – ménages supérieurs	400 €	25	25	25	25	25	125	50 000 €
Dont Rénovation énergétique - logements conventionnés	1 600 €	15	15	20	20	20	90	144 000 €
Dont LHI	2 000 €	30	30	30	30	30	150	300 000 €
Dont ménages bénéficiant d'un couplage Rénovation énergétique et LHI (MAR' Renforcé)	4 000 €	15	15	20	20	20	90	360 000 €
Dont autonomie	600 €	15	15	20	20	20	90	54 000 €
Dont réhabilitation d'un logement moyennement dégradé	300 €	5	5	5	5	5	25	7 500 €



Dont prime à la transformation d'usage	156 €	5	5	5	5	5	25	3 900 €
Dont développement du logement social dans le parc privé	330 €	0	0	0	0	0	0	0 €
Dont attribution d'un logement conventionné très social à un ménage prioritaire	660 €	5	5	5	5	5	25	16 500 €
Nombre de logements MaPrimeRenov' Copropriété (facultatif)		17	142	100	100	100	459	397 100 €
dont autres copropriétés								
soit : copro de 1/6 lots (en nb de copro)	3 000 €	0	2	2	2	2	8	24 000 €
copro de 7/20 lots (en nb de lots)	500 €	12	12	15	15	15	69	34 500 €
copro de plus de 20 lots (en nb de lots)	300 €	0	90	45	45	45	225	67 500 €
dont copropriétés fragiles								
soit : copro de 1/6 lots (en nb de copro)	300 €	5	8	8	8	8	37	11 100 €
copro de 7/20 lots (en nb de lots)	500 €	0	10	10	10	10	40	20 000 €
copro de plus de 20 lots (en nb de lots)	3 000 €	0	20	20	20	20	80	240 000 €

Chapitre IV – Financements de l'opération et engagements complémentaires

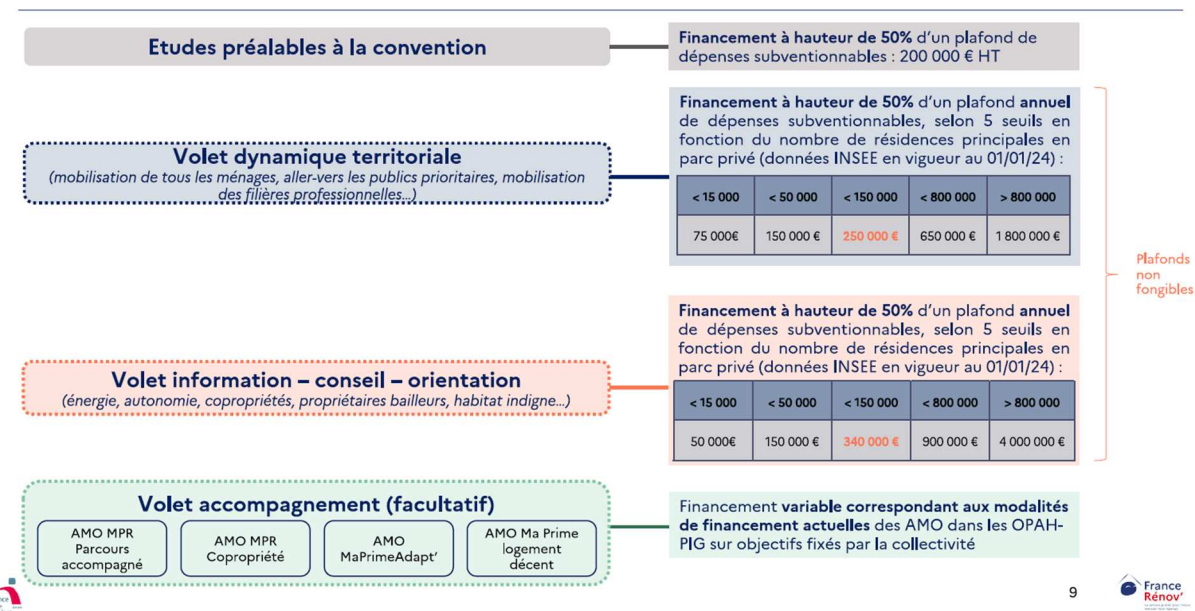
ARTICLE 5 – FINANCEMENTS DES PARTENAIRES DE L'OPÉRATION

5.1. RÈGLES D'APPLICATION

5.1.1. Financements de l'Anah

⇒ Pour mémoire : RPP : 95 191

Mise à jour des plafonds de financement



5.1.2. Financements de la collectivité maître d'ouvrage

Concernant les aides spécifiques sur fonds propres en abondement des aides de l'Anah de droit commun, la Communauté d'agglomération a engagé un travail visant à :

- Refondre les aides directes en les recentrant sur les priorités de la Communauté d'agglomération.
- Adopter un modèle d'aide directe fondé sur un % du reste à charge TTC plafonné (contrairement au modèle préalable fondé sur un + de travaux HT) permettant ainsi d'affirmer le rôle de la Communauté d'agglomération en soutien aux capacités financières des ménages.
- Adopter en complément un principe de « primes symboliques » permettant d'affirmer les priorités de la Communauté d'agglomération (sans que ces primes soient déterminantes pour le passage à l'acte).

Le système d'aides sur fonds propres est évalué en continue pour être consolidé afin de maîtriser l'enveloppe sur fonds propres tout en restant incitatif et accessible le plus largement possible en direction des habitants de la Communauté d'agglomération.

5.1.3. Financements des autres partenaires

Pas d'autres financeurs.

5.2. MONTANTS PRÉVISIONNELS

Les montants prévisionnels des autorisations d'engagement de l'Anah pour l'opération sont de
€.

Les montants prévisionnels des autorisations d'engagement de la collectivité maître d'ouvrage pour l'opération sont de €.

Le montant des enveloppes prévisionnelles consacrées par ... à l'opération est de €.

Ces montants sont répartis, de manière prévisionnelle, selon l'échéancier suivant :

			2025	2026	2027	2028	2029	TOTAL
Missions de dynamique territoriale (obligatoire)	Anah	50%	123 091€	123 091€	123 091€	123 091€	123 091€	615 000€
	CABBALR	50%	123 091€	123 091€	123 091€	123 091€	123 091€	615 000€
	Autres partenaires							
Missions d'informations, conseils et orientation (obligatoire)	Anah	50%	101 505€	101 505€	101 505€	101 505€	101 505€	507 525€
	CABBALR	50%	101 505€	101 505€	101 505€	101 505€	101 505€	507 525€
	Autres partenaires							
Missions d'accompagnement (facultatif) (selon résultats des marchés)	Anah		1 150 000 €	1 150 000 €	1 150 000 €	1 150 000 €	1 150 000 €	5 750 000 €
	CABBALR		50 000 €	50 000 €	50 000 €	50 000 €	100 000 €	250 000 €
	Autres partenaires							
Aides aux travaux	Anah		15 000 000€	15 000 000€	15 000 000€	15 000 000€	15 000 000€	75 000 000€
	CABBALR		600 000 €	600 000 €	600 000 €	600 000 €	600 000 €	3 600 000€
	Autres partenaires							
TOTAL	Anah		15 224 596€	15 224 596€	15 224 596€	15 224 596€	15 224 596€	76 122 980€
	CABBALR		824 596€	824 596€	824 596€	824 596€	824 596€	3 224 596€
	Autres partenaires							

Chapitre V – Pilotage, animation et évaluation

ARTICLE 6 – CONDUITE DE L'OPÉRATION

6.1. PILOTAGE DE L'OPÉRATION

6.1.1. Mission du maître d'ouvrage

La Direction de l'Habitat de la Communauté d'agglomération, sous l'impulsion de la Déléguée au Logement et au PLH, aura en charge le pilotage du Pacte Territorial France Rénov'.

Elle veillera au respect de la convention de programme et à la bonne coordination des différents partenaires. Il s'assurera par ailleurs de la bonne exécution par les différentes structures de mise en œuvre de chaque volet d'action.

6.1.2. Instances de pilotage

Etant donné la multiplicité des acteurs et les compétences transversales que la rénovation de l'habitat nécessite, le pilotage tant technique que politique est un fondement essentiel de cette politique publique.

Au sein même de la Communauté d'agglomération, différents services sont mobilisés, selon leur domaine de compétences : environnement, action sociale, finances, ... ce qui implique une coordination. La Communauté d'agglomération a déjà amorcé dans son organisation des missions en transversalité permettant des passerelles (en lien avec la Direction de l'Habitat).

Au-delà du pilotage annuel, le pilotage technique régulier constitue une fonction essentielle qui est d'autant plus nécessaire dans une période de transition comme c'est le cas en 2024 étant donné l'évolution du paysage des aides et des acteurs impliqués.

Concrètement, il est prévu :

- De poursuivre la programmation régulière des instances de suivi et de pilotage par le couplage des **comités de pilotage annuels intégrant les différents dispositifs relatifs à l'habitat privé et à la LHI**.
- L'instauration de **comités techniques a minima trimestriels** sur la période de transition, permettant d'asseoir la nouvelle gouvernance en cours de définition.
- L'animation trimestrielle – via la coordinatrice – du réseau des acteurs de l'information et du conseil.
- L'animation d'une **réunion mensuelle des collaborateurs de l'Espace Conseil Habitat** sur l'analyse partagée des ménages « en file active » et des « sans suite » dans la base des contacts commune. En effet, la traçabilité des difficultés constatées (même si elle sont déjà traitées au coup par coup ponctuellement lorsqu'elles sont mises à jour) permettra d'objectiver les points de blocage qui peuvent relever du processus et non exclusivement d'un cas particulier lié au dossier du ménage.

L'analyse des points de blocage et difficultés sur un temps de travail dédié permettra la résolution des dysfonctionnements et à l'amélioration du processus.

- L'animation d'une **réunion mensuelle avec les prestataires missionnés dans le cadre du marché adosse au Pacte Territorial France Rénov'** en particulier pour :
 - Assurer l'accompagnement des ménages en cas de blocages administratifs ou autres points d'alerte personnels (changement des revenus, changement de situation, etc.)
 - Accompagner les ménages et reprendre les dossiers en cas de révision des prix par les entreprises (voire réactiver un passage en CLAH)
 - Assurer un rappel systématique à l'échéance des 6 mois des dossiers « en cours »
 - Être vigilant sur le paiement des avances Anah et l'avancée des travaux (si la prise en charge de l'avance n'est pas effectuée via un service bancaire)
 - Réduire les délais sur les visites de fin de chantier afin de réduire les délais de clôture des dossiers

6.2. MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE

6.2.1. Recours éventuel à des partenariats de mises en œuvre ou de prestataires

Pour déployer le Pacte Territorial France Rénov', la Communauté d'agglomération s'appuiera sur un accord cadre à bons de commande multi-attributaire, avec des lots thématiques.

(Lots à préciser)

Les missions confiées dans cet accord-cadre couvriront principalement le champ de l'accompagnement des publics jugés prioritaires. Il permettra aussi, si les besoins sont identifiés, d'agir sur les champs de la dynamique territoriales et de l'information :

Au service de la dynamique territoriale :

- **Prestations de Primo-accueil**
- **Prestations d'informations collectives et sensibilisation**
- **Prestations de visites de repérage**

Au service de l'information, conseil, orientation :

- **Prestations de conseil personnalisé**
- **Prestations de visites de primo diagnostic d'orientation**
 - Prestations de « Visite de primo-diagnostic LHI »
 - Prestations de « Visite de Primo-diagnostic énergétique »
 - Prestations de « Visite de primo-diagnostic auprès de Propriétaires Bailleurs »

Sur le parcours « autonomie » :

- **Prestations de repérage et animation sur l'adaptation/le vieillissement et le handicap**
- **Prestations d'accueil, information, conseil, orientation du parcours autonomie**
- **Prestations d'accompagnement renforcées en direction des propriétaires occupants en perte d'autonomie, vieillissantes ou handicapées**

Au service de l'accompagnement facultatif en directions des publics prioritaires de la Communauté d'agglomération :

- **Prestations d'accompagnement social renforcé**
- **Prestations d'accompagnement renforcés des ménages prioritaires pour la Communauté d'agglomération (Volet 3 accompagnement)** selon notamment trois profils :
 - o Les propriétaires occupants en grande précarité énergétique
 - o Les propriétaires bailleurs privés ou toutes structures destinant un bien locatif à vocation sociale, par conventionnement Anah
 - o Les copropriétaires et leur syndic d'immeubles mal chauffés ou dégradés

6.3. ÉVALUATION ET SUIVI DES ACTIONS ENGAGÉES

6.3.1. Indicateurs de suivi des objectifs

La présente convention doit permettre d'atteindre les objectifs généraux définis aux articles 3 et 4. Les objectifs seront suivis grâce aux indicateurs de suivi et de résultats définis pour chaque volet.

Afin de garantir le suivi des objectifs, la Direction de l'Habitat organisera début 2025 un groupe de travail dédié à la mise en place des outils de suivi du Pacte Territorial. Ce groupe de travail aura en partie pour objet de consolider les indicateurs de suivis et de résultats à mesurer et de définir les modalités pour renseigner ceux-ci.

6.3.2. Bilans et évaluation finale

Comme préconisé pour la mise en place du Pacte Territorial, la Communauté d'agglomération respectera les prérogatives indiquées à savoir :

Un bilan au moins annuel et un bilan final de l'opération seront réalisés et présentés sous la responsabilité de la Communauté d'agglomération en comité de pilotage stratégique.

Le **bilan annuel** ouvrira des perspectives pour la bonne continuité du programme. Il sera validé à l'occasion du comité stratégique annuel.

Ce rapport fera état des éléments suivants :

- Concernant les volets de missions relatives à la dynamique territoriale et l'information conseil-orientation :
La description des actions mises en œuvre pour la mobilisation des ménages (notamment les publics prioritaires identifiés) et des professionnels et impact de ces actions ; sollicitation du service d'information-conseil (nombre de contacts et de conseils personnalisés, thématiques d'information ou de conseil apportés), orientations réalisées vers des AMO par type de travaux réalisés ;
- Pour les dossiers de travaux réalisés dans le cadre des missions d'accompagnement prévues dans la présente convention :
 - La localisation, nature des travaux ; coûts et financements ; maîtrise d'œuvre ; impact sur le cadre de vie et la vie sociale ;

- Pour les dossiers de travaux en cours dans le cadre des missions d'accompagnement prévues dans la présente convention : localisation, nature des travaux ; état d'avancement du dossier, points de blocage ;
- En fonction des difficultés rencontrées sur les plans techniques, administratifs et financiers, des mesures seront proposées pour corriger la tendance et atteindre les objectifs fixés par la convention.
Elles feront si nécessaire l'objet d'un avenant à la convention.

Un **bilan final du programme** sous forme de rapport devra être présenté au comité de pilotage stratégique en fin de mission.

Ce rapport présentera notamment :

- Le rappel des objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Les moyens mis en œuvre pour les atteindre ; présenter les résultats obtenus au regard des objectifs
- L'analyse de difficultés rencontrées (techniques, financières, administratives) lors de l'animation sur ses différentes phases : sensibilisation des propriétaires (et locataires) et acteurs de l'habitat ; coordination du projet et des acteurs ; problèmes techniques, déroulement des chantiers ; relations entre les maîtres d'ouvrage, les maîtres d'œuvre et les entreprises ; maîtrise des coûts ; dispositifs spécifiques ou innovants
- Le recensement des solutions mises en œuvre
- La synthèse de l'impact du dispositif sur le secteur de l'habitat, sur les activités économiques et la vie sociale

Ce document pourra comporter des propositions d'action à mettre en œuvre pour prolonger la dynamique du programme ainsi que des solutions nouvelles à initier.

Chapitre VI – Communication

ARTICLE 7 – COMMUNICATION

L'ensemble de la communication locale à destination du grand public autour des missions prévues par la présente convention s'articulera autour de la marque nationale du service public de la rénovation de l'habitat : France Rénov' et dans le respect de sa charte graphique.

La Communauté d'agglomération et les signataires porteront également le nom et le logo de l'Agence nationale de l'habitat composé de la Marianne de l'Etat et du logo type Anah sur l'ensemble des documents et ce dans le respect de la charte graphique de l'Etat. Ceci implique tous les supports d'information print et digitaux, tels que : dépliants, plaquettes, vitrophanies, sites internet ou communications presse portant sur le périmètre, de la présente convention.

Les structures en charge de la mise en œuvre des missions d'accompagnement prévues au 3.3 de la présente convention indiqueront dans tous les supports de communication qu'ils élaboreront l'origine des subventions allouées par l'Anah et, pour les opérations importantes de travaux, les supports d'information de chantier (autocollants, bâches, panneaux, etc.) comporteront la mention « travaux réalisés avec l'aide de l'Anah ».

Les structures en charge des missions relatives à un service d'information et de conseil en matière de rénovation de l'habitat auprès des ménages (ECHFR) prévues au 3.2 de la présente convention appliqueront dans tous les supports de communication le logo de l'émetteur principal de cette communication associé au logo « avec France Rénov' ».

Les documents d'information générale ou technique conçus par l'Agence à destination du public seront largement diffusés.

Par ailleurs, la Communauté d'agglomération apportera son concours aux réalisations pour la mise en valeur du programme. En effet, dans le cadre de sa mission d'information et de communication, l'Anah peut être amenée à solliciter le maître d'ouvrage et les structures en charge de la mise en œuvre des actions en vue de réaliser des reportages journalistiques, photographiques ou filmographiques destinés à nourrir ses publications et sites internet.

En complément, si les signataires de la convention réalisent eux-mêmes des supports de communication relatifs à la présente convention, ils s'engagent à les faire connaître au PCCRI de l'Anah et les mettre à sa disposition, libres de droits.

Enfin, le maître d'ouvrage et les structures de mise en œuvre assurant les missions de suivi animation dans le secteur programmé s'engagent à informer le PCCRI de l'Anah de toute manifestation spécifique consacrée à l'opération afin qu'elle relaie cette information.

Chapitre VII – Prise d'effet de la convention, durée, révision, résiliation et prorogation

ARTICLE 8 – DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une période de **cinq années** calendaires. Elle portera ses effets pour les demandes de subvention déposées auprès des services de l'Anah du **01/01/2025 au 31/12/2029**.

ARTICLE 9 – RÉVISION ET/OU RÉSILIATION DE LA CONVENTION

Toute modification des conditions et des modalités d'exécution de la présente convention fera l'objet d'un avenant.

La présente convention pourra être résiliée, par le maître d'ouvrage ou l'Anah, de manière unilatérale et anticipée, à l'expiration d'un délai de 6 mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'ensemble des autres parties. La lettre détaillera les motifs de cette résiliation. L'exercice de la faculté de résiliation ne dispense pas les parties de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

ARTICLE 10 – TRANSMISSION DE LA CONVENTION

La convention de programme signée et ses annexes sont transmises aux différents signataires, au signataire de la convention de cadrage du service public de la rénovation de l'habitat dans laquelle s'inscrit le territoire ainsi qu'au délégué de l'agence dans la région et à l'Anah centrale en version PDF. Les éventuels avenants à la présente convention seront transmis dans les mêmes conditions. Le délégué de l'Anah dans le département est chargé de l'intégration des informations de la convention dans Contrat Anah.

Fait en xx exemplaires à xx, le xx

Pour le maitre d'ouvrage,

Pour l'Etat,

Pour l'Agence nationale de l'habitat,

Autres partenaires

PROJET



ANNEXES

PROJET