RÉSEAU FRANCE RÉNOV' EN OCCITANIE

Synthèse des travaux

Avril 2026

PRÉFET
DE LA RÉGION
OCCITANIE
Liberté
Égalite
Fraternité

Direction régionale de l'environnement,
de l'aménagement et du logement
Occitanie

PRÉFET
DE LA RÉGION
OCCITANIE
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale de l'environnement,
de l'aménagement et du logement
Occitanie

1 Repères méthodologiques sur la démarche

2 Synthèse des constats issus des travaux d'écoute

3 Principaux besoins et attentes par acteur

4 Propositions de formats pour le réseau

5 Recommandations et structuration du futur marché d'animation (co-construction)

1

Repères méthodologiques de la démarche

Contexte et objectifs de la démarche

UNE PÉRIODE CHARNIÈRE POUR LE DÉPLOIEMENT DE FRANCE RÉNOV'

La mise en place du **service public France Rénov' constitue une évolution majeure des politiques publiques de l'habitat**, tant par l'ampleur des moyens mobilisés que par la transformation profonde des rôles et des interactions entre les acteurs nationaux, régionaux et locaux qu'elle suppose.

En région Occitanie, cette dynamique s'est traduite par une montée en charge rapide de la rénovation de l'habitat, la massification des aides publiques, l'élargissement du nombre d'acteurs impliqués et la structuration progressive d'un écosystème régional.

UN ÉCOSYSTÈME LOCAL DENSE ET DIVERSIFIÉ

Cet écosystème réunit aujourd'hui **des profils très variés** : services déconcentrés de l'État (DDT-M), collectivités délégataires des aides à la pierre, Espaces Conseil France Rénov', Mon Accompagnateur Rénov' agréés, ainsi que les organisations professionnelles du bâtiment et de l'architecture. Chacun de ces acteurs intervient à un **maillon spécifique du parcours usager, avec des missions, des contraintes opérationnelles, des cultures professionnelles et des niveaux de maturité variables en matière de coopération**.

UNE ANIMATION À PENSER COMME UN LEVIER OPÉRATIONNEL POUR MIEUX SOUTENIR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Dans ce contexte, l'enjeu pour la DREAL Occitanie n'est pas uniquement de maintenir une dynamique d'échanges existante, mais bien de **poser les bases d'une animation régionale structurée, cohérente et pérenne**, capable de répondre à plusieurs objectifs stratégiques :

- renforcer **l'interconnaissance** entre partenaires,
- favoriser **le partage de pratiques et de retours d'expérience**,
- améliorer **la lisibilité et la fluidité des parcours** pour les usagers,
- soutenir la **qualité et la fiabilité du service rendu**, notamment dans un contexte de vigilance accrue sur la lutte contre la fraude.

UNE ÉTUDE AU PLUS PROCHE DES BÉNÉFICIAIRES POUR BIEN POSITIONNER L'ANIMATION RÉGIONALE

La mission s'inscrit comme **une étape préalable déterminante** à la définition de cette animation régionale à partir de 2026.

Afin de positionner au mieux ce réseau et d'en définir les modalités d'animation, la DREAL Occitanie a souhaité mieux comprendre le vécu des acteurs de terrain.

Elle vise, en effet, à dépasser le simple état des lieux, au profit d'une **compréhension fine et une analyse objectivée** des pratiques d'animation déjà en place, des attentes exprimées par les différents acteurs, mais aussi de leurs contraintes, priorités et marges de manœuvre respectives.

La diversité des situations observées rend indispensable la **structuration d'une démarche de capitalisation et d'analyse**, permettant de rendre comparables des besoins exprimés dans des cadres très différents, d'une part, et de les traduire en orientations activables pour concevoir l'animation régionale, d'autre part.

Chronologie du réseau



De 2018 à 2019

Réseau **F**aciliter, **A**ccompagner et **I**nformer sur la **R**énovation **E**nergétique

1er janvier 2020

Nouveau programme **S**ervice d'**A**ccompagnement à la **R**énovation **E**nergétique (basé sur les CEE)

2020

Mise en place du service public régional de la rénovation énergétique

2021-2024

La Région Occitanie « Porteur associé »

1er janvier 2025

Mise en œuvre du **S**ervice **P**ublic de la **R**énovation de l'**H**abitat (SPRH)

2026

Pilotage de l'animation du réseau France Rénov' par la DREAL Occitanie

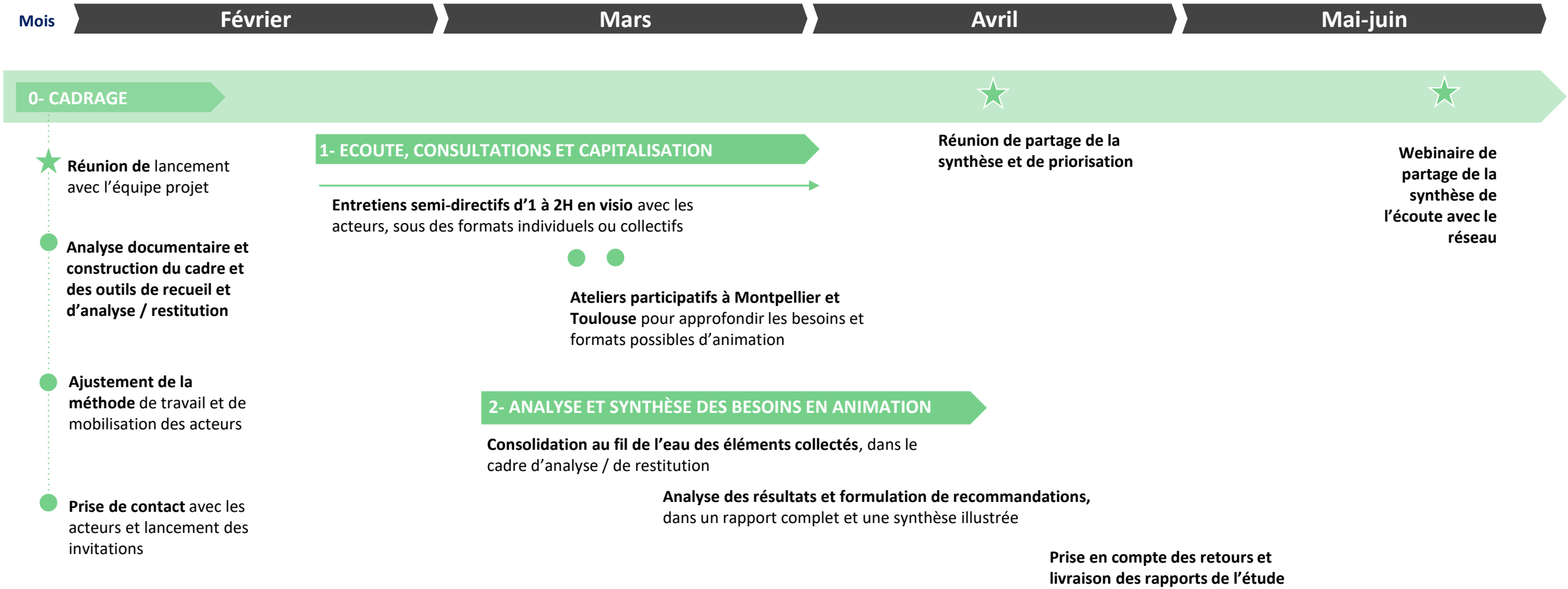
Nouveau modèle de contractualisation

Niveau régional : convention de coopération et de coordination régionale

Niveau territorial : (EPCI ou Département) avec les conventions de Pactes territoriaux

Approche méthodologique retenue

La méthode proposée s'est déroulée en 3 grands temps : un temps de cadrage pour préciser les priorités et le cadre d'analyse ; un temps de compréhension fine de l'existant et de recueil des attentes et besoins des différentes typologies d'acteurs ; un temps d'analyse et de formulation de préconisations pour le futur réseau.



Acteurs interrogés

Au total, 72 acteurs ont été interrogés au titre de l'étude, de façon à couvrir les principales typologies d'acteurs du futur réseau. La cartographie suivante synthétise la diversité des acteurs mobilisés.

Réseau France Rénov

Acteurs du réseau/écosystème



45 conseillers issus de 31 ECFR

Au cours de 9 ateliers collectifs



8 délégataires issus de 4 collectivités (Alès, Toulouse, Montpellier, Rodez)

Dans le cadre d'entretiens bilatéraux

Animateurs du réseau/écosystème



9 DDT-M

Dans le cadre d'un webinaire



1 Région

Dans le cadre d'un entretien dédié

Ecosystème France Rénov



5 MAR

Dans le cadre d'entretiens individuels et collectifs



1 fédération professionnelle

Dans le cadre d'un entretien (CAPEB Occitanie)



3 référents ENVIROBAT

Dans le cadre d'un entretien collectif

Co-construction avec les acteurs (JPEL)

Deux journées ont réuni 40 divers acteurs et animateurs du réseau (19 à Montpellier et 22 à Toulouse) qui ont travaillé collectivement sur leurs attentes du futur réseau.

	Réseau France Rénov	Ecosystème France Rénov
Acteurs du réseau/écosystème	 13 conseillers issus de 10 ECFR	 3 MAR
	 15 délégataires issus de 12 collectivités	 0 fédération professionnelle
Animateurs du réseau/écosystème	 6 représentants de 4 DDT-M	 3 ENVIROBAT
	 1 Région	

2

Synthèse des constats issus des travaux d’écoute

Synthèse d'ensemble

Ce que révèlent la parole des acteurs et leurs attentes vis-à-vis du futur réseau

L'analyse des entretiens met en évidence un point central : le système France Rénov' ne souffre pas d'un manque d'acteurs ou d'engagement, mais d'un défaut de coordination dans un environnement instable. Tous les acteurs partagent une même difficulté : agir efficacement dans un cadre mouvant, fragmenté et parfois peu lisible.

Derrière des besoins exprimés très différents, une réalité commune émerge : chacun cherche à réduire son niveau d'incertitude, à son échelle.

Pour les ECFR, cette incertitude est d'abord opérationnelle. En première ligne face aux ménages, ils doivent produire un conseil fiable dans un contexte où les règles évoluent rapidement, où les dossiers arrivent parfois déjà engagés et où les réponses du système ne sont pas toujours accessibles. Leur attente vis-à-vis du réseau est claire : disposer d'un appui immédiat et concret pour sécuriser leur pratique, éviter les erreurs et maintenir leur crédibilité.

Pour les délégataires, l'incertitude est décisionnelle. Ils doivent arbitrer, prioriser, piloter des dispositifs complexes avec des moyens contraints et une visibilité limitée sur ce qui fonctionne ailleurs. Leur besoin n'est pas tant d'être informés que de pouvoir se situer, comparer et justifier leurs choix. Ils attendent du réseau un espace structuré de repères et de capitalisation, leur permettant d'éclairer leurs décisions.

Les MAR, quant à eux, évoluent dans une incertitude de positionnement. À la fois acteurs techniques, opérateurs de marché et parfois structures publiques, ils interviennent dans un écosystème encore en structuration, où les frontières entre service public et secteur privé sont floues. Leur attente est double : clarifier leur rôle dans la chaîne de valeur et mieux s'articuler avec les autres acteurs, dans un cadre qui sécurise à la fois leur activité et la qualité des projets.

Les fédérations professionnelles expriment une incertitude relationnelle et économique.

Les artisans peuvent se sentir exposés dans un système où les responsabilités sont déséquilibrées et les rôles parfois mal compris. Leur attente est moins technique qu'essentiellement relationnelle : ils ont besoin que le réseau permette de reconstruire une confiance opérationnelle, fondée sur une meilleure connaissance mutuelle et des règles du jeu clarifiées.

Les DDT-M incarnent une autre forme d'incertitude, plus systémique. Elles sont garantes de la cohérence d'ensemble, sans toujours disposer des leviers ou des outils pour l'assurer pleinement. Elles doivent faire circuler l'information, éviter les contradictions et accompagner des organisations locales très hétérogènes. Leur attente vis-à-vis du réseau est celle d'un outil de coordination fiable, permettant d'aligner les acteurs et de sécuriser la diffusion de l'information.

.

Synthèse d’ensemble

Ce que cela implique pour le futur réseau

Le futur réseau ne peut pas être conçu comme un simple espace d’échange ou de diffusion d’information. Il doit répondre à une exigence beaucoup plus structurante : **devenir un outil de réduction de l’incertitude à tous les niveaux du système.**

Cela suppose de lui faire jouer trois rôles complémentaires :

- **Un appui à l’action, en apportant des réponses rapides et fiables aux acteurs de terrain ;**
- **Un appui à la décision, en fournissant des repères, des comparaisons et des éléments de pilotage ;**
- **Un appui à la relation, en recréant des espaces de confiance et de coopération entre acteurs.**

C’est dans cette capacité à adresser simultanément ces trois dimensions que se joue la réussite du futur réseau. À défaut, il risque d’être perçu comme un dispositif supplémentaire, sans impact réel sur les difficultés rencontrées au quotidien.

À l’inverse, s’il parvient à s’inscrire dans ces fonctions, il peut devenir un levier déterminant pour remettre de la cohérence, de la lisibilité et de l’efficacité dans le parcours de rénovation.

Synthèse d’ensemble

Structurer l'animation : Le réseau comme espace de sécurisation globale

Face à cette incertitude généralisée, l'animation du réseau ne peut pas se limiter à une fonction logistique. Elle doit être pensée comme un véritable **espace de sécurisation, articulé autour de trois niveaux complémentaires.**

1- D'abord, **une sécurisation du geste métier**, vitale pour les ECFR en première ligne qui réclament des réponses techniques fiables et rapides.
2- Ensuite, **une sécurisation stratégique et politique,** indispensable aux coordinateurs et aux décideurs locaux pour piloter leurs Pactes Territoriaux avec des repères solides.
3- Enfin, une **sécurisation relationnelle de l’écosystème**, indispensable pour fluidifier les interactions souvent tendues entre le service public, les acteurs privés (MAR) et les professionnels du bâtiment.

Cette lecture terrain a mis en lumière **6 grands constats structurants**, qui constituent les piliers de notre diagnostic.

1- UNE ENVIE MANIFESTE DE COOPÉRER ET DE RECONSTRUIRE UN RÉSEAU UTILE, APRÈS UNE PÉRIODE DE ‘FLOTTEMENT’ DU RÉSEAU

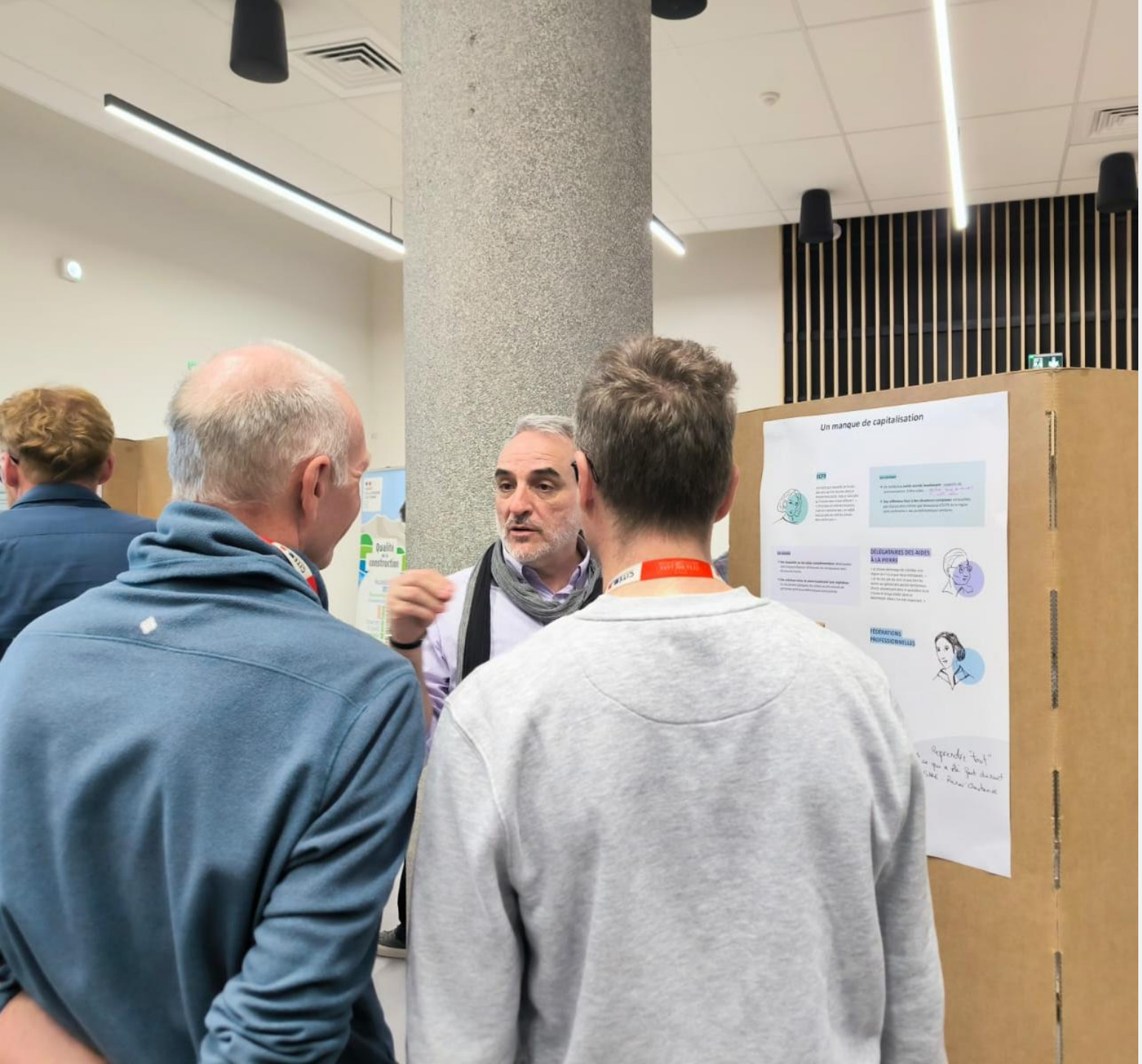
2- DES FONCTIONS QUI DOIVENT COMPOSER AVEC DES ORIENTATIONS NATIONALES

3- UNE FRAGILISATION DE L’ORGANISATION TERRITORIALE STRUCTURELLE DEPUIS LES PACTES

4- UNE REMISE EN CAUSE DU CIRCUIT D’INFORMATION NATIONAL, RÉGIONAL ET LOCAL

5- UN MANQUE DE CAPITALISATION

6. UNE CONFIANCE PARFOIS FRAGILISÉE ENTRE LES ACTEURS DU PARCOURS DE RÉNOVATION



Les constats proviennent d’abord des entretiens séparés menés avec les acteurs. Ils ont ensuite été complétés, affinés et validés par l'ensemble des acteurs lors des réunions collectives.




Une confiance parfois fragilisée
entre les acteurs du parcours de rénovation
ECFR
DÉLÉGATAIRES D'AIDE À LA PIERRE
FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES
MAR

Principaux constats sur chaque axe

1- UNE ENVIE MANIFESTE DE COOPÉRER ET DE RECONSTRUIRE UN RÉSEAU UTILE, APRÈS UNE PÉRIODE DE ‘FLOTTEMENT’ DU RÉSEAU

Malgré le ralentissement perçu en 2025, une véritable **énergie collective** traverse aujourd'hui l'Occitanie : tous les acteurs partagent une envie manifeste de **"refaire réseau".** Cet élan dépasse la simple demande d'information descendante ; c'est un appel fort à la **pair-aidance,** à la **convivialité** (le retour au présentiel) et au **partage de solutions concrètes** (benchmarks, retours d'expérience). Le socle de motivation est bien là. Le défi du futur marché sera d'offrir **un cadre clair et interactif pour capitaliser sur cette disponibilité, consolider les liens de confiance** (notamment entre sphères publique et privée), et **tirer l'ensemble du service public vers le haut.**



ECFR

« On a besoin d’échanger entre nous, de ne pas rester chacun dans notre coin. » « Même avec peu de moyens, si on a un espace pour partager nos cas, ça change tout. »



DÉLÉGATAIRES AP

« On a envie d’entendre les territoires qui ont les mêmes problématiques que nous. » « Si c’est opérationnel, on sera présent »

Les constats

- → **Forte demande de pair-aidance** et de mise en réseau.
- → **Volonté de partager** les outils, les bonnes pratiques, les savoirs-faires…
- → **Attente d’un cadre collectif,** même léger, pour structurer les échanges
- → Besoin de davantage de relations humaines, avec une préférence pour le présentiel plutôt que la visio.

Les constats

- → Intérêt marqué pour **le benchmark entre territoires similaires**
- → Volonté d’échanger **sur les pratiques locales et les arbitrages**
- → **Disponibilité à contribuer** si la valeur ajoutée est claire

Principaux constats sur chaque axe

1- UNE ENVIE MANIFESTE DE COOPÉRER ET DE RECONSTRUIRE UN RÉSEAU UTILE, APRÈS UNE PÉRIODE DE 'FLOTTEMENT' DU RÉSEAU



MAR

« Quand on organise un événement, on invite les ECFR, on boit un coup de jus d'orange à la fin, on se rencontre, ils nous référencent, on parle de dossiers communs, c'est ça qu'on veut faire ! »



FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

«Si les ECFR retrouvent le même niveau de relation qu'avec les guichets Rénov'Occitanie, alors là oui, on aura gagné. »
« L'animation doit être faite de manière interactive, qu'on puisse échanger. »

Les constats

- → **Une difficulté quant au lien de confiance** lié aux statuts privé/ public
- → **Interrogation sur les situations où une même structure cumule plusieurs** rôles (ECFR, délégataire, MAR) et les interdépendances que cela crée.
- → **Existence d'autres dynamiques de réseau en parallèle.**
- → **Besoin d'échanges sur les attentes** et les modalités du futur réseau.

Les constats

- → Volonté de retrouver un **partenariat de terrain**
- → Ouverture à des **rencontres régulière**
- → **Demande de formats collaboratifs** plutôt que descendants
- → Attente d'une meilleure **compréhension mutuelle**

Principaux constats sur chaque axe

1- UNE ENVIE MANIFESTE DE COOPÉRER ET DE RECONSTRUIRE UN RÉSEAU UTILE, APRÈS UNE PÉRIODE DE ‘FLOTTEMENT’ DU RÉSEAU



DDTM

« Il y a la joie de se revoir en présentiel, parce que sur les derniers temps tout se faisait beaucoup par visio. » « On a besoin de ce réseau qu’entre pairs, entre conseillers Habitat, des espaces d’échange, où ils peuvent se former, changer leur pratique, monter en compétence. »

Les constats

- → **Une posture proactive de l’état local :** les cherchent activement à recréer du lien entre les guichets de leur département.
- → **L'attente d'un "effet levier" régional :** Les agents départementaux perçoivent la future animation régionale non pas comme une contrainte de plus, mais comme un formidable multiplicateur de force sur lequel s'adosser pour réussir leur mission.
- → **Le désir d'harmonisation par le haut :** plutôt que de pointer les faiblesses, les DDT-M cherchent à identifier les territoires moteurs et tirer l'ensemble du service public vers le haut.

Constats partagés par l’ensemble des acteurs

- → **Une envie de refaire réseau** forte et partagée
- → **Ouverture à la participation** mais besoin d’un cadre clair et d’une structure solide
- → Il existe **une base commune** pour reconstruire une dynamique collective
- → **Besoin de groupes de travail approfondis** (ex : aides financières).
- → **Volonté d’échanges avec les DDTM** sur l’instruction des dossiers (amélioration continue).
- → **Nécessité de former aussi les profils expérimentés.**
- → **Importance des retours d’expérience entre pairs**.
- → **Volonté d’associer les acteurs à la conception des dispositifs** (ex : cahier des charges).
- → **Constat d’un ralentissement de la dynamique en 2025**, avec perte de lien aux niveaux régional et national.

Principaux constats sur chaque axe

2- DES FONCTIONS QUI DOIVENT COMPOSER AVEC DES ORIENTATIONS NATIONALES

Bien qu'ils subissent **l'instabilité des règles nationales** et se retrouvent souvent **isolés** en première ligne face aux usagers, les acteurs locaux font preuve d'un véritable engagement pour maintenir le service public. Pour surmonter ce sentiment d'impuissance et pallier le manque de réponses de l'échelon national, tous appellent de leurs vœux une structure d'animation régionale solide. Le futur réseau est ainsi perçu comme **un "bouclier" indispensable** : son rôle sera de **décrypter et fluidifier l'information,** de **rompre l'isolement des conseillers** (notamment en milieu rural), et de **sécuriser les pratiques** pour restaurer la crédibilité de chacun sur le terrain.



ECFR

« Nous sommes les médiateurs d'un système qu'on ne maîtrise pas, avec des règles changeantes qu'on ne comprend parfois pas nous-mêmes, qu'on doit pourtant expliquer. On est parfois seuls face à la colère des gens. »

Les constats

- → **En première ligne**, face à des ménages bloqués parfois très en colère
- → **Sans possibilité** d'accéder à une réponse rapide de l'ANAH et de trancher des cas ambigus
- → **Difficulté à maintenir une posture d'intermédiaire de confiance** face aux délais et à la complexité
- → **Réponses parfois incohérentes** ou erronées



DÉLÉGATAIRES AP

« On a envie d'entendre les territoires qui ont les mêmes problématiques que nous. » « Si c'est opérationnel, on sera présent »

Les constats

- → **Obligés de composer avec des règles mouvantes** et des interlocuteurs nationaux difficilement identifiables
- → **Confrontés** au pilotage complexe des aides
- → **Manque de visibilité sur les décisions nationales** impactant les territoires
- → **Constats partagés avec les DDT** (quant aux territoires de gestion)

Principaux constats sur chaque axe

2- DES FONCTIONS QUI DOIVENT COMPOSER AVEC DES ORIENTATIONS NATIONALES



MAR

« Il nous manque une source fiable en dehors de la presse. » « On obtient rarement des réponses de l'ANAH, et le peu de fois où c'est le cas, on les place dans ce qu'on a appelé « les perles de l'ANAH. ».

Les constats

→ **Manque de sources d'information** fiables (hors presse)
→ **Incohérences** entre audit RGE et instruction ANAH

Constats partagés par l'ensemble des acteurs

→ Des situations **de stress et le sentiment d'être isolés** (particulièrement pour les territoires ruraux et les nouveaux)
→ **L'impression d'un manque de soutien** du niveau national
→ **Un sentiment d'impuissance** face aux cas complexes ou atypiques et aux dossiers bloqués
→ Risque d'une **perte de crédibilité locale**
→ **Démotivation des conseillers**, avec risque de turnover
→ **Différences de traitement** des dossiers entre territoires
→ Besoin de **fluidifier** le partage d'informations.
→ **Critique de certaines orientations nationales** (ex : développement des MAR sans stabilité dans le temps)
→ Nécessité d'une structure **d'animation du réseau**
→ Attente d'un **interlocuteur unique à l'ANAH.**
→ **Instabilité** des règles rendant le conseil difficile
→ **Manque de visibilité** sur les objectifs futurs (2026)
→ **Décalage** entre ambitions et moyens de l'État

Principaux constats sur chaque axe

3- UNE FRAGILISATION DE L'ORGANISATION TERRITORIALE STRUCTURELLE DEPUIS LES PACTES

La mise en œuvre des Pactes territoriaux a engendré une **hétérogénéité** et une **complexité organisationnelle** qui pèsent aujourd'hui sur la lisibilité du réseau. Si certains y voient une structuration, la majorité des acteurs pointe **un écosystème éclaté** où la multiplication des modes de portage et des missions (Volets 1/2/3) **rend l'orientation des ménages difficile.** Pour dépasser ce sentiment de fragilisation, le réseau régional est attendu comme **un outil de clarification indispensable :** il doit apporter une **vision cartographique précise du terrain** afin de **fluidifier les coopérations** et d'assurer une **couverture homogène de tous les territoires.**



ECFR

« Certains sont sur les trois volets, certains sur plusieurs thématiques, d'autres non. Donc en fait, on n'a même plus – déjà- de cartographie du réseau et du qui fait quoi. Et déjà, ça, ça nous manque. »

Les constats

- → **Multiplication des modes de portage,** redistribution des missions entre volets 1 / 2 / 3, sous-traitance variable selon les territoires
- → **Une méconnaissance du nombre de structures** existantes, des périmètres d'intervention, des missions réellement couvertes : zones blanches dans la couverture des territoires
- → Perte globale **de lisibilité du réseau**



DÉLÉGATAIRES AP

« Administrativement, on a eu tout un truc de dingue à mettre en place entre les conventions, la signature de la convention,

Le pacte territorial France-Renov', la convention de mise à disposition des moyens de l'ADIL pour l'espace-conseil France-Renov … »

Les constats

- → **Une multiplicité des acteurs impliqués** dans la mise en œuvre des pactes territoriaux qui complexifie la coordination locale
- → **Un manque de visibilité** sur les organisations mises en place ailleurs qui rend difficile la priorisation des projets ou l'ajustement des stratégies territoriales

Principaux constats sur chaque axe

3- UNE FRAGILISATION DE L'ORGANISATION TERRITORIALE STRUCTURELLE DEPUIS LES PACTES



MAR

«Avec la communauté des MAR, on essaie de faire en sorte que les MAR privés communiquent avec les organisations publiques pour savoir s'il y a encore de la place pour exercer leur métier qui est tout nouveau.» « On est sur un marché concurrentiel avec des acteurs publics et privés, avec des règles qui ont beaucoup évolué en peu de temps. »

Les constats

- → Une entrée récente et rapide dans un écosystème en recomposition (pactes, MaPrimeRénov', RGE), aux règles mouvantes.
- → Une cohabitation parfois floue entre acteurs publics et privés, sur un marché concurrentiel.
- → Un manque de visibilité sur les organisations et signatures des pactes
- → Une difficulté à se positionner dans la chaîne de valeur (conseil / accompagnement / marché privé).



DDTM

« Tout ça est en tout cas chez nous un montage technico-administratif quand même particulièrement complexe qui nous génère énormément d'interactions avec nos différents interlocuteurs, que ce soit en EPCI en charge des pactes, que des ECFR... »

« Je me rends compte en écoutant tout le monde qu'on est vraiment tous bien différents les uns des autres, les territoires. Pour uniformiser tout ça, on est obligé de passer par ce genre d'atelier ou de rencontre. » « Toute la question sera de voir comment ce qui existe en local pourra être transposé au niveau régional. »

Les constats

- → Une forte hétérogénéité des organisations locales (réseaux maintenus ou non après SARE).
- → Une complexité importante liée à la multiplication des conventions et montages territoriaux.
- → Un enjeu majeur de changement d'échelle (local → régional) avec des modalités encore incertaines.

Principaux constats sur chaque axe

3- UNE FRAGILISATION DE L'ORGANISATION TERRITORIALE STRUCTURELLE DEPUIS LES PACTES

Constats partagés par l'ensemble des acteurs

- → **Un écosystème souvent éclaté** et difficilement lisible
- → **Des difficultés à orienter** les ménages, à mobiliser les bons partenaires au bon moment, à construire une action interterritoriale
- → Fragilisation globale du système, parfois en décalage avec les objectifs initiaux.
- → Nuance apportée : la fragilisation n'est pas uniquement liée aux pactes **(autres facteurs structurels).**
- → **À l'inverse,** perception pour certains d'une organisation territoriale plus structurée depuis les pactes.
- → **Besoin d'une cartographie détaillée** (par volets, thématiques, types de ménages) pour améliorer la lisibilité.

Principaux constats sur chaque axe

4- UNE REMISE EN CAUSE DU CIRCUIT D'INFORMATION NATIONAL, RÉGIONAL ET LOCAL

Les circuits d'information actuels souffrent **d'un manque de fluidité et de stabilité**, laissant les acteurs dans une forme d'insécurité opérationnelle. Entre des bases de données nationales obsolètes, des questions à l'ANAH sans réponse et une organisation jugée trop descendante, les professionnels sont **contraints de compenser par des canaux non officiels**. L'animation régionale est attendue comme le pivot nécessaire **pour restaurer une cohérence globale :** elle doit garantir une **diffusion homogène de l'information**, **clarifier les rôles de chacun** et **offrir enfin un interlocuteur stable** capable de débloquer les situations complexes.



ECFR

« Aujourd'hui, la meilleure façon d'avoir une info, c'est notre réseau informel de conseillers : côté national, on a l'impression que les bases de données ne sont pas à jour, que les mails se perdent, c'est inquiétant ! »

Les constats

- → **Impression de perte d'information** : base de données nationale non maintenue à jour : **Absence d'annuaire à jour**
- → **Circulation de l'information** parfois peu fluide entre les niveaux départementaux (DDT) et régionaux (DREAL).
- → **Obligation de compenser entre pairs**, par des canaux non-officiels



DÉLÉGATAIRES AP

«La DDT ne nous fait pas toujours passer des informations importantes. On apprend parfois trop tardivement pour pouvoir réagir. »

Les constats

- → **Absence d'interlocuteur stable**, côté Etat, pour les aides instruites au niveau national.
- → **Peu d'échanges entre délégataires** au niveau régional.
- → **Besoin d'améliorer les relations avec les DDTM** (attentes fortes vis-à-vis de ces services.)
- → **Organisation jugée trop descendante** (national → local)

Principaux constats sur chaque axe

4- UNE REMISE EN CAUSE DU CIRCUIT D'INFORMATION NATIONAL, RÉGIONAL ET LOCAL



MAR

«Il y a un manque de communication avec les ECFR locaux. »



DDTM

« L'enjeu sera d'assurer le bon parallélisme de transmission de l'information […] pour éviter des incohérences pour l'usager. »

Les constats

- → Peu intégrés dans les circuits d'information institutionnels existants.
- → Accès inégal à l'information réglementaire et aux évolutions du dispositif.
- → Structuration du réseau encore très partielle (plutôt nationale que territoriale).

Les constats

- → Un rôle d'interface entre plusieurs niveaux (DREAL, ANAH, collectivités, ECFR).
- → Une vigilance forte sur la cohérence des messages diffusés aux acteurs.
- → Une difficulté à assurer seuls la diffusion homogène de l'information.

Principaux constats sur chaque axe

4- UNE REMISE EN CAUSE DU CIRCUIT D'INFORMATION NATIONAL, RÉGIONAL ET LOCAL

Constats partagés par l'ensemble des acteurs

- → **Des informations réglementaires** qui n'arrivent pas aux principaux intéressés
- → **Une capacité limitée à débloquer certaines demandes** ou à informer les ménages sur l'avancement de leur projet
- → **Difficulté à distinguer** orientation, conseil et information dans le rôle des ECFR.
- → **Questions adressées à l'ANAH** restant sans réponse & **Réponses** jugées aléatoires.
- → **Manque de moyens humains** côté DDTM et DREAL.
- → **Absence d'animation** des pactes territoriaux.
- → Reconnaissance de certains **outils utiles** (ex : Flash Actu France Rénov').
- → **Question sur la pertinence d'un réseau** sans implication forte de l'ANAH

Principaux constats sur chaque axe

5- UN MANQUE DE CAPITALISATION

Le manque de capitalisation à l'échelle régionale conduit aujourd'hui à une **multiplication d'outils redondants** (fiches, supports de communication) et à **une perte de temps significative** pour l'ensemble des acteurs. Faute d'espaces de partage et d'une mémoire collective structurée, les expertises locales ne profitent pas au reste du réseau, créant **un déficit de qualité** pour les territoires les moins dotés. L'enjeu du futur réseau est de **transformer ces initiatives isolées** en une **véritable base de ressources commune**, permettant de **mutualiser les bonnes pratiques** et de **sécuriser la montée en compétence**, notamment pour les nouveaux entrants.



ECFR

«En tant que nouvelle, je ne sais pas vers qui me tourner alors je bricole mes outils» «On a tous les mêmes missions, mais on capitalise peu, on refait tous un peu les mêmes choses dans notre coin »

Les constats

- → De nombreux **outils recréés localement**: supports de communication, fiches aides …
- → **Besoin d 'échanger & capitaliser sur des situations complexes** (problématiques partagées).
- → Difficulté accrue pour les **nouveaux entrants**.
- → Besoin d'une **gestion structurée de la base de données**.



DÉLÉGATAIRES AP

« Je trouve dommage de s'arrêter à la région où il n'y a que deux métropoles. » « Je ne sais pas du tout ce que font les autres qui gèrent des pactes territoriaux.»

Les constats

- → **Des dispositifs ou des aides complémentaires** développées sans toujours disposer d'éléments de comparaison avec d'autres territoires
- → **Des solutions mises en place localement sans capitaliser** sur les bonnes pratiques, les échecs ou les conseils de territoires dont les problématiques sont proches(notamment les métropoles)
- → **Besoin d'échanges** et de mise en perspective de leur propre situation

Principaux constats sur chaque axe

5- UN MANQUE DE CAPITALISATION



MAR

« On organise aussi, nous-mêmes, directement ou indirectement avec l'association, de la formation pour que les acteurs montent en compétence.» « Ce qu'on attend de la dynamique d'un réseau, c'est que ça puisse mutualiser les forces pour travailler sur des sujets qui puissent profiter à l'ensemble du réseau. » « La montée en compétence est indispensable pour avoir un réseau qui a un même niveau de compétence. Là, c'est tellement disparate. »

Les constats

- → **Besoin de mutualisation** au sein de leur propre réseau.
- → Peu d'espaces de capitalisation à l'échelle locale (réseaux encore peu structurés).
- → Des pratiques très hétérogènes entre acteurs (publics / privés).
- → Une montée en compétence souvent interne ou informelle (binômage, apprentissage terrain).
- → **Manque d'échanges** avec les ECFR locaux.
- → **Difficulté d'accès aux informations** sur les aides locales



DDTM

« On a besoin en fait de se comparer aux autres pour voir si on est un peu efficace, si on est complètement à côté de la plaque... au moins de comparer, de voir un petit peu ce que font les voisins »

« Avoir des retours d'expérience et réellement bénéficier des retours d'une communauté d'acteurs qui pourra se former, c'est ce qui permettra de ne pas seulement traiter le service public comme le guichet qui donne les aides, mais bien comme le service public qui permet d'une manière globale d'améliorer [l'habitat]. »

Les constats

- → Peu d'espaces de partage entre DDT à l'échelle régionale.
- → Difficulté à capitaliser sur les organisations locales existantes.
- → Besoin de structurer une mémoire collective à l'échelle régionale.

Principaux constats sur chaque axe

5- UN MANQUE DE CAPITALISATION

Constats partagés par l'ensemble des acteurs

→ **Une hétérogénéité forte** pouvant générer des incohérences régionales

→ **Du temps perdu**

→ **Un déficit de qualité** (en particulier pour les territoires moins dotés, qui ne bénéficient pas des outils développés ailleurs)

Principaux constats sur chaque axe

6. UNE CONFIANCE PARFOIS FRAGILISÉE ENTRE LES ACTEURS DU PARCOURS DE RÉNOVATION

Bien que l'écosystème soit actuellement mis à l'épreuve par des incohérences techniques et des délais de traitement qui fragilisent sa crédibilité auprès des ménages, la **volonté de restaurer un dialogue constructif** est manifeste. Les tensions observées, notamment sur le partage des rôles entre public et privé ou la gestion de la fraude, appellent à une **harmonisation urgente des doctrines.** Le futur réseau est attendu comme un **véritable régulateur de confiance** : en **clarifiant les responsabilités de chaque acteur et en unifiant les messages**, il devra transformer la méfiance actuelle en une complémentarité opérationnelle capable de sécuriser le parcours de rénovation.



ECFR

« De plus en plus, on se retrouve avec des dossiers mal montés, parfois irréalistes ou même dangereux qu'il faut qu'on reprenne. »

Les constats

- → **Arrivée croissante** de projets déjà engagés (audit énergétique optimisé, devis signé) nécessitant des reprises techniques
- → **Obligation de corriger ou sécuriser certains scénarios** pour limiter les risques
- → Des **artisans** vus comme **possiblement difficiles à embarquer dans le réseau**
- → NB : constats orientés logement individuels



DÉLÉGATAIRES AP

« On voit passer des dossiers mal montés ou incomplets, parfois par des opérateurs qu'on ne connaît pas. »

Les constats

- → **Augmentation des dossiers incohérents ou incomplets** nécessitant des vérifications
- → **Difficulté à qualifier certaines pratiques** (fraude, malfaçon) sans doctrine partagée
- → **Allongement des délais d'instruction** dans un contexte contraint
- → Difficulté à qualifier certaines pratiques (fraude, malfaçon) et à les faire remonter & manque de doctrine commune sur la fraude

Principaux constats sur chaque axe

6. UNE CONFIANCE PARFOIS FRAGILISÉE ENTRE LES ACTEURS DU PARCOURS DE RÉNOVATION



MAR

«On peut avoir cette impression d'être perçus, parce qu'on est des privés, potentiellement comme des arnaqueurs.» «Lors des rencontres, on n'avait pas l'opportunité de créer de la confiance en se rencontrant autour d'un verre, on avait un temps très limité ensemble.» « On rentre dans un cœur de marché où il y a déjà beaucoup d'acteurs privés. »



FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

«Les conseillers n'ont pas toujours une connaissance claire des travaux à effectuer, parce qu'ils ne se déplacent pas sur les chantiers.»
«L'artisan qui envoie son client vers un ECFR prend parfois le risque de le perdre.»

Les constats

- → **Une tension structurelle** liée à la concurrence entre acteurs publics et privés.
- → **Interrogation sur les situations où une même structure cumule plusieurs** rôles (ECFR, délégataire, MAR) et les interdépendances que cela crée.
- → **Des relations encore peu structurées** avec les autres maillons du parcours.

Les constats

- → **Confiance fragilisée mais variable selon les contextes,** avec des écarts territoriaux et de niveau technique, parfois compensés localement.
- → **Craintes économiques à nuancer :** malgré un risque perçu de concurrence, la relation client est souvent maintenue.
- → **Tensions sur les rôles et responsabilités :** asymétrie technique, enjeux assurantiels et question de neutralité.
- → **Coopérations existantes à valoriser**, sous réserve de renforcer formation, clarification des rôles et dialogue.

Principaux constats sur chaque axe

6. UNE CONFIANCE PARFOIS FRAGILISÉE ENTRE LES ACTEURS DU PARCOURS DE RÉNOVATION



DDTM

« Il y a quand même encore des tensions entre les opérateurs historiques de l'Anah et les nouveaux espaces conseils France Rénov'. On sent que l'ECFR est en difficulté parce qu'il monte en compétence... Et en face, on a des opérateurs historiques qui peuvent les juger »

Le demandeur était perdu avec un aller-retour entre l'ECFR et l'opérateur. [...] Ils se mettent d'accord petit à petit, mais c'est lent et ils ont parfois besoin d'arbitres.« "Dans notre écosystème, on a fait rentrer des loups il y a deux ans, et voilà, on a des prédateurs dans notre réseau. Il y a des MAR avec qui on a envie de travailler et il y en a d'autres avec qui on a besoin d'avoir plutôt une réaction de surveillance, de contrôle."

Les constats

- → **Un enjeu fort de cohérence** globale du système (éviter les discours contradictoires).
- → **Une responsabilité indirecte** sur la qualité du parcours usager.
- → **Une vigilance** sur les effets de désalignement entre acteurs.

Constats partagés par l'ensemble des acteurs

- → **Une diminution de la confiance** entre les acteurs sur le terrain et une montée des tensions
- → **Des difficultés à dialoguer** et à coopérer autour des projets
- → **Un allongement des délais** de traitements
- → **Des messages divergents adressés** aux ménages et une fragilisation de la crédibilité du dispositif
- → **Inquiétude des professionnels** liée à l'attestation de passage en ECFR (délais), avec un besoin d'orientation en amont par les pros.
- → **Flou sur le rôle de contrôle** des ECFR et difficulté à se positionner sur le travail d'un autre AMO.
- → Délais d'instruction trop longs impactant fortement la crédibilité (notamment en copropriété, avec annulation de projets)
- → **Incohérences de communication** entre ministère et ANAH
- → **Flou persistant sur les rôles respectifs** (ECFR, MAR, délégataires)
- → **Dynamiques de rencontre en cours** (ex : initiatives Envirobat)

Ce que les constats impliquent pour le réseau

LES 6 CONSTATS

1-Des fonctions qui doivent composer avec des orientations nationales

2-Une fragilisation de l'organisation territoriale structurelle depuis les pactes

3-Une remise en cause du circuit d'information national, régional et local

4 - Une confiance parfois fragilisée entre les acteurs du parcours de rénovation

5- Une envie manifeste de coopérer et de reconstruire un réseau utile

6- Un manque de capitalisation

Ce que cela implique pour le réseau

1 **La nécessité de mieux se connaître et développer les liens et la confiance entre acteurs**

2 **Le besoin de sécuriser la pratique métier au quotidien**

3 **Le souhait de monter en compétences et capitaliser**

3

Principaux besoins et attentes par type d’acteurs

Les besoins et attentes vis-à-vis du réseau

A partir des différents constats évoqués en première partie se sont ainsi dessinés les trois grands défis pour le réseau à venir.

Défi 1 : Mieux se connaître et développer les liens et la confiance entre acteurs

Défi 2: Sécuriser la pratique métier au quotidien

Défi 3 : Monter et compétences et capitaliser



LES 3 DÉFIS

Défi 1 – Mieux se connaître

Une animation territoriale pour mieux se connaitre et maintenir les liens

Aujourd'hui, les acteurs du parcours (ECFR, MAR, délégataires, artisans) **se connaissent mal et coopèrent de manière inégale** selon les territoires. A certains endroits, un climat de défiance s'est même installé, ce qui peut affecter la qualité du parcours d'accompagnement des ménages. Des difficultés sont parfois rencontrées pour parler d'une même voix et peser à l'échelle nationale.

Le défi consiste à imaginer :
- Comment recréer de la confiance,
- Comment structurer des partenariats durables
- Comment porter une voix collective à l'échelle régionale, voire nationale.

Défi 2 – Sécuriser la pratique

Cadre et soutien pour securiser le travail

Aujourd'hui, les acteurs du réseau doivent **composer avec des règles mouvantes,** des dossiers parfois mal engagés, des situations complexes, des responsabilités juridiques importantes.

Le défi consiste à imaginer :
- Sécuriser l'action des ECFR
- Sécuriser l'instruction des délégataires
- Réduire les tensions sur les dossiers sensibles

Défi 3 – Compétences

Montée en compétences et capitalisation

Aujourd'hui, **beaucoup d'outils** sont recréés localement. Les nouveaux arrivants se forment souvent « sur le tas », les **acteurs du réseau manquent de repères comparatifs** et de retours d'expérience issus d'autres territoires.

Le défi consiste à imaginer :
- Faciliter le partage de ressources existantes et de connaissances
- Valoriser les bonnes pratiques et les apprentissages de terrain
- Développer des compétences adaptées aux différents besoins locaux.



Après avoir recueilli **les besoins spécifiques** de chaque structure **lors d'entretiens individuels,** nous avons favorisé **leur mise en commun collective** lors des ateliers.

Cette démarche a permis de croiser les regards et d'appréhender les enjeux selon la perspective de chaque acteur. Les éléments qui suivent dressent ainsi **le panorama des attentes de l'ensemble de l'écosystème vis-à-vis du futur réseau.**

Synthèse des besoins et acteurs

Défi 1

Une animation territoriale pour mieux se connaitre et maintenir les liens

Pour les acteurs du réseau
le réseau est attendu comme un espace structurant de mise en relation et de coopération, permettant de fluidifier les interactions locales et recréer de la confiance entre acteurs.

Pour les membres du réseau
le réseau est attendu comme un espace structurant de mise en relation et de coopération, permettant de fluidifier les interactions locales et recréer de la confiance entre acteurs.

Défi 2

Cadre et soutien pour sécuriser le travail

Pour les membres du réseau
Tous attendent un cadre clair et structuré, ainsi qu'un soutien institutionnel accessible, pour sécuriser les décisions, réduire les risques juridiques et mieux gérer les situations complexes. Cela passe aussi par la levée des incohérences du système et une clarification des rôles et responsabilités entre acteurs.

Pour les animateurs du réseau, la priorité est de clarifier les rôles et l'organisation pour sécuriser le travail, avec un pilotage plus lisible et une meilleure connaissance des acteurs. Cela s'accompagne du besoin d'outils de suivi fiables et de moyens pérennes pour assurer un fonctionnement efficace entre niveaux national et terrain.

Défi 3

Une animation territoriale pour mieux se connaitre et maintenir les liens

Pour les membres du réseau
un besoin commun de montée en compétence existe pour gagner en efficacité, mieux gérer la complexité des situations et harmoniser la qualité des pratiques. Cela passe par la formation, l'apprentissage par l'expérience, la mutualisation des ressources et une meilleure compréhension des réalités du terrain.

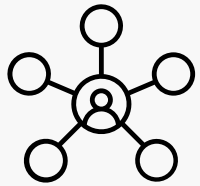
Pour les animateurs du réseau
la priorité est de renforcer l'appui technique et la montée en compétence des conseillers via un accompagnement de terrain solide. Cela passe aussi par une meilleure capitalisation et un partage des expériences et ressources pour soutenir durablement les pratiques.

EN SYNTHÈSE

Les besoins

Défi 1

Une animation territoriale pour mieux se connaitre et maintenir les liens



Pour les acteurs du réseau
le réseau est attendu comme un espace structurant de mise en relation et de coopération, permettant de fluidifier les interactions locales et recréer de la confiance entre acteurs.

ECFR

- Le réseau doit renforcer les liens entre acteurs, favoriser le partage d'expériences et la coopération, tout en restant lisible, animé et simple d'usage. Soutenu par une vision stratégique partagée et adapté aux publics, il vise à renforcer l'efficacité collective et le sentiment d'appartenance.

« La priorité, c'est de créer du lien, de maintenir un lien, renforcer un lien »

MAR

- L'isolement est très marqué. Il y a un "choc des cultures" à surmonter entre les acteurs historiques de la rénovation (publics/associatifs) et les nouveaux entrants privés.

« On était ostracisés, les entreprises privées qui ne pouvaient pas y aller. Du coup, on n'avait pas ce lien qui pouvait se créer de confiance.»

DÉLÉGATAIRES

- Les DAG montrent la nécessité d'un réseau adapté aux réalités territoriales, favorisant les échanges entre pairs, la coopération des acteurs et une meilleure appropriation du dispositif par les élus.

« C'est toujours utile de regarder ce que font les autres et d'avoir leur retour d'expérience. Ça nous évite d'inventer des choses qui existent déjà […]."

FÉDÉRATION PROFESSIONNELLE

- La fracture entre les conseillers France Rénov' (souvent perçus comme "hors-sol" ou derrière un bureau) et la réalité du chantier est le point de crispation majeur. Le réseau d'avant (Guichets Rénov' Occitanie) fonctionnait mieux selon eux.

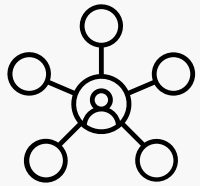
« Ils mélangent largement des entreprises qu'on appelle nous des éco-délinquants […] et ils parlent d'eux comme étant des artisans.»

EN SYNTHÈSE

Les besoins

Défi 1

Une animation territoriale pour mieux se connaitre et maintenir les liens



Pour les animateurs du réseau
le réseau est attendu comme un espace structurant de mise en relation et de coopération, permettant de fluidifier les interactions locales et recréer de la confiance entre acteurs.

DDTM

- Les DDTM sont conscients que l'échelle régionale (l'Occitanie est immense) est un défi colossal. Ils plaident pour un réseau "à la carte" et extrêmement pragmatique.

« Un réseau à l'échelle de l'Occitanie, pas facile ! [...] Je pense qu'il va falloir optimiser les modalités d'échange entre les uns et les autres pour ne pas démultiplier les interlocuteurs »

RÉGION

- La Région a une expérience de l'animation de ce réseau. Elle insiste sur le besoin de recréer un sentiment d'appartenance et d'éviter les réunions purement descendantes.

« On ne veut pas faire des grand'messes pour apparaître. Ce n'est pas l'idée. Si on voulait faire ça, on se fait tout seul sans la DREAL. .»

ENVIROBAT

- Le réseau doit être structuré, identifiable et animé régulièrement, avec des informations fiables et des rôles clairs. Il doit permettre des échanges humains et une coordination efficace pour répondre aux besoins locaux et collectifs

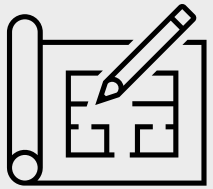
« Nous on a besoin que la DREAL nous partage ses contacts des DDT et de la base de données RENOV, pour pouvoir continuer à mobiliser les acteurs. »

EN SYNTHÈSE

Les besoins

Défi 2

Cadre et soutien pour sécuriser le travail



Pour les membres du réseau
Tous attendent un cadre clair et structuré, ainsi qu'un soutien institutionnel accessible, pour sécuriser les décisions, réduire les risques juridiques et mieux gérer les situations complexes. Cela passe aussi par la levée des incohérences du système et une clarification des rôles et responsabilités entre acteurs.

ECFR

- Les ECFR ont besoin d'un réseau clair et structuré, offrant soutien concret, expertise accessible et relais institutionnel pour sécuriser les décisions et remonter rapidement les difficultés de terrain.

« En tant que technicienne, si j'ai bien un message à faire passer, c'est bien ça, et qu'on aimerait quelque chose qui soit effectif, pragmatique et rapide. »

MAR

- Chez les MAR (surtout les privés), la sécurisation du travail est une question de survie économique. Le besoin d'un cadre clair et d'un soutien institutionnel (avoir quelqu'un à qui parler) est le point de douleur principal.

« Sur le terrain, c'est de la maltraitance. Quand on envoie 50 mails pour avoir une réponse et que tout à coup, on a une réponse qui arrive, on ne sait pas trop par où.»

DÉLÉGATAIRES

- Les besoins des DAG montrent qu'il faut lever les blocages institutionnels, uniformiser les pratiques juridiques et élargir le champ d'action au vieillissement et à l'habitat indigne, et impliquer davantage les acteurs privés.

« Ce qui serait intéressant c'est de pouvoir poser une question et n'importe qui qui voit la question peut répondre. »

FÉDÉRATION PROFESSIONNELLE

- Pour la CAPEB, la sécurité du travail des artisans est directement menacée par les incohérences du système actuel et le flou qui entoure la responsabilité en cas de malfaçons, en particulier avec les entreprises frauduleuses ou "hors-sol".

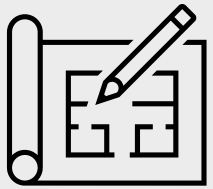
« Les artisans ne veulent plus envoyer les particuliers vers les espaces Conseil France Rénov' parce qu'ils ont peur de perdre leurs clients »

EN SYNTHÈSE

Les besoins

Défi 2

Cadre et soutien pour sécuriser le travail



Pour les animateurs du réseau, la priorité est de clarifier les rôles et l'organisation pour sécuriser le travail, avec un pilotage plus lisible et une meilleure connaissance des acteurs. Cela s'accompagne du besoin d'outils de suivi fiables et de moyens pérennes pour assurer un fonctionnement efficace entre niveaux national et terrain.

DDTM

- Pour les DDTM, sécuriser le travail, c'est d'abord clarifier qui fait quoi. Ils ont peur de la redondance et de la confusion. Ils pointent aussi un vrai besoin d'outils de suivi (data) pour mesurer l'efficacité des politiques publiques et lutter contre la fraude.

« On n'a pas à venir polluer l'écosystème en rajoutant notre participation sur une manifestation où l'ECFR est clairement la porte d'entrée [...] ça brouille la lisibilité, la fluidité »

RÉGION

- La priorité absolue soulevée par la Région n'est pas l'animation en soi, mais l'infrastructure de base : on ne peut pas sécuriser le réseau si on ne sait même pas qui le compose.

« Pour animer un réseau il faut s'adresser à lui [...] Je pense que le premier truc, c'est quand même avoir cette base de données exhaustive et validée. »

ENVIROBAT

- Envirobat revendique légitimité, financement pérenne, nécessitant un pilotage clair un relais efficace entre instances nationales et terrain.

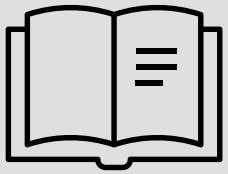
« Co-organisons, mutualisons notre force, notre temps et nos énergies […]Et pour ça, on aura besoin qu'il y ait vraiment un réseau qui se structure avec une réelle envie de partage, de travailler ensemble.. »

EN SYNTHÈSE

Les besoins

Défi 3

Montée en compétence et capitalisation



Pour les membres du réseau
un besoin commun de montée en compétence existe pour gagner en efficacité, mieux gérer la complexité des situations et harmoniser la qualité des pratiques. Cela passe par la formation, l'apprentissage par l'expérience, la mutualisation des ressources et une meilleure compréhension des réalités du terrain.

ECFR

- Pour les ECFR, la priorité est de renforcer les compétences et l'efficacité en combinant formations ciblées, accompagnement des nouveaux conseillers et accès à des expertises fiables, tout en mutualisant outils et connaissances.

«C'est déjà un minimum la connaissance réciproque de ce qui se passe […], dans une idée de pouvoir mutualiser les énergies et éventuellement les ressources. »

MAR

- Le métier de MAR est complexe et le niveau de qualité des dossiers est très variable sur le territoire. Le besoin de s'entraider techniquement est fort, face aux carences des outils nationaux.

« On s'est envoyé des audits l'un l'autre […] on fait de la relecture entre nous […] En vrai, j'ai augmenté la qualité de mes audits parce que j'ai eu plusieurs audits des copains. »

DÉLÉGATAIRES

- Pour les DAG, l'enjeu clé est de gagner du temps, d'apprendre des erreurs passées et de développer les compétences relationnelles pour gérer efficacement les situations humaines et les chantiers complexes.

« De la montée en compétences, oui, mais aussi de la mise à jour par rapport aux nouveaux matériaux qui sortent, des choses innovantes qui commencent à venir sur le marché. »

FÉDÉRATION PROFESSIONNELLE

- Ici, la "montée en compétences" demandée par la CAPEB ne s'adresse pas aux artisans, mais bien aux conseillers ECFR, afin qu'ils comprennent les contraintes du bâtiment.

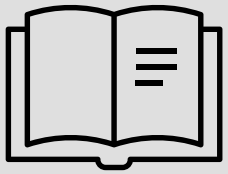
« Les animateurs ou les conseillers des espaces Conseil France Rénov' n'ont pas une connaissance claire et des travaux et des acteurs et de la réalité des chantiers parce qu'ils ne se déplacent pas sur les chantiers.»

EN SYNTHÈSE

Les besoins

Défi 3

Montée en compétence et capitalisation



Pour les animateurs du réseau
la priorité est de renforcer l'appui technique et la montée en compétence des conseillers via un accompagnement de terrain solide. Cela passe aussi par une meilleure capitalisation et un partage des expériences et ressources pour soutenir durablement les pratiques.

DDTM

- Les DDTM avouent humblement ne pas pouvoir assurer la formation technique des conseillers France Rénov'. Ils attendent du réseau qu'il pallie ce manque.

« La montée en compétence des conseillers Habitat, des espaces conseils, ça, nous, on ne peut pas faire. Il y a besoin de ce réseau qu'entre pairs, qu'ils puissent avoir des espaces d'échange, des espaces où ils puissent se former." »

RÉGION

- L'expertise terrain et le "service après-vente" quotidien sont le cœur du réacteur d'un bon réseau selon la Région, qui regrette la perte des outils qu'elle avait mis en place.

« On avait déjà une liste de discussion gérée par nous où chaque nouveau conseiller était inscrit, pouvait poser ses questions avec un référencement de toutes les questions avec des tags pour avoir une foire aux questions hébergée dans un centre de ressources. »

ENVIROBAT

- Pour Envirobat, la priorité est de capitaliser les ressources produites et de favoriser le partage d'expériences entre acteurs.

« ce qui ressort, c'est quand même les pros qui ont besoin de se voir en vrai, d'échanger, de partager leurs problématiques, ce qui fonctionne, ce qui fonctionne pas, En fait, c'est tout simplement de se voir, de se faire venir autour de la table. »

4

Proposition de formats pour le futur réseau

Les propositions de formats

Les solutions présentées représentent deux niveaux :

- **Les formats plébiscités par acteur :** identifiés lors des entretiens individuels, ils sont repérables par le code couleur associé à chaque catégorie d'acteur.

- **Les formats prioritaires co-construits :** sélectionnés et détaillés collectivement lors des ateliers inter-acteurs pour répondre spécifiquement aux trois défis du réseau.





Les formats prioritaires

Défi 1

Une animation territoriale pour mieux se connaitre et maintenir les liens

La base pour se connaitre : une cartographie à jour des structures régionales



Cartographie des structures & annuaire régional

Des rencontres en présentiel ou visio, à différents niveaux



Rencontre annuelle régionale



Rencontre mensuelle

Rencontres des Métropoles

Des réunions à l'échelle interdépartementale

L'accompagnement au "Aller Vers" pour animer à l'échelle locale

Des réunions annuelles distinctes ECFR / MAR

Les formats prioritaires

Défi 2 — *Cadre et soutien pour sécuriser le travail*

Des référents selon les expertises à mobiliser



Référents techniques

Des formats ‘webinaire’ d’urgence pour communiquer, même l’incertitude

Réunions de crise / d'actualité pour chaque changement majeur de dispositif

Des sujets d’actualité, provenant des besoins du terrain



Outil de protection anti-fraude

Création d'une charte de qualité régionale pour écarter les fraudeurs

Des groupes de travail thématiques qui permettent d’aller plus loin sur des sujets sélectionnés, et/ou des remontées impactantes vers l’ANAH, ainsi que de monter en compétence (défi 2 et 3)



Groupes de travail



Plaidoyer régional vers l’ANAH



Doctrine partagée et décryptée

Groupes de travail thématiques pour produire des fiches pratiques et des retours d'expérience utiles à tous.

Défi 3 — *Montée en compétence et capitalisation*

Accompagnement des ECFR



Parcours d'intégration des nouveaux conseillers

Un espace de partage numérique



Forum de partage & boîte à outils

Des visites terrain à organiser avec l’animation régionale des pros



Formation terrain

Les visites « In Situ »

Des déplacements ciblés sur le terrain

Défi 1 UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

Formats proposés par acteur



ECFR

Rencontre annuelle régionale

Annuaire / cartographie des ECFR

« Avoir des temps où on se rencontre, mettre des visages derrière des mails. Et je pense que c'est ça qui fait partie de nos besoins, très sincèrement, les temps d'atelier, etc. sont importants, mais c'est aussi important d'avoir un temps informel, possible par exemple avec les deux jours des rencontres régionales. »



DÉLÉGATAIRES

Rencontres des Métropoles

Des réunions dédiées (1 à 2 fois par an) restreintes aux grandes agglos (Toulouse, Montpellier, potentiellement élargies à Bordeaux ou Marseille) pour faire du benchmark de haut niveau.

L'annuaire / Trombinoscope humanisé

Un espace où chaque structure poste des photos de ses locaux et de son équipe, pour mettre des visages sur les adresses mails et créer de la proximité.

Le kit explicatif aux élus

Des supports visuels ou des synthèses très claires fournies par le réseau régional pour que les techniciens puissent expliquer simplement l'écosystème à leurs élus.

« Connaître des gens, c'était l'avantage de tous ces événements ANAH. On rencontre des gens, on sait qu'ils ont un certain nombre de compétences et on peut faire appel à eux quand c'est nécessaire. »

Défi 1 UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

Formats proposés par acteur



FÉDÉRATIONS

Visites de chantiers croisées

Inviter les conseillers ECFR sur les chantiers, en fin de journée (vers 16h), pour qu'ils visualisent concrètement les travaux (avant/pendant/après) qu'ils conseillent toute la journée.

Des formats actifs

Privilégier des rencontres dynamiques, où l'on est debout, où l'on tourne, avec des tables rondes laissant la parole aux artisans pour qu'ils racontent la réalité de leurs chantiers.

Des réunions percutantes à une fréquence limitée

Pas besoin de noyer les artisans sous les réunions. Une à deux rencontres territoriales par an maximum suffisent, si elles sont bien ciblées.

« Un artisan, c'est quelqu'un qui a toujours un outil dans les mains. C'est quelqu'un qui est debout [...] Vous ne mettez pas un artisan avec une information descendante. Ça ne marche pas »



MAR

Réunions départementales bi-annuelles

Organiser au moins deux rencontres physiques par an, à l'échelle du département, réunissant tout l'écosystème (MAR, ECFR, DDT, etc.).

Des temps informels

Prévoir systématiquement des temps de convivialité (boire un verre, discuter librement) à la fin des réunions pour faire tomber les barrières et générer de la confiance inter-structures.

« [...] si on ne se connait pas en local comment on peut se motiver pour se taper 3 heures de route... Si on est bien par petits groupes, on va s'appeler et on va dire 'Eh les gars, on y va ?'. »

Défi 1 UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

Formats proposés par acteur



DDTM

Une réunion annuelle et des actions ciblées

Une réunion régionale en présentiel par an pour tout le monde (pour "marquer le coup"), complétée par des réunions locales beaucoup plus ciblées.

Des crédits d'animation dédiés

Allouer des budgets spécifiques de la DREAL vers les DDTM pour qu'ils puissent sous-traiter (ex: à un bureau d'études) l'organisation d'animations locales complexes.

Des réunions ECFR exclusives

Organiser des temps de rencontre dédiés uniquement aux conseillers publics (sans les MAR ou les artisans) pour qu'ils puissent parler librement de leurs difficultés.

L'échelle interdépartementale

Plutôt que de faire du régional "trop grand" ou du départemental "trop petit", organiser des actions regroupant 2 ou 3 départements voisins.

Des réunions annuelles distinctes

Faire une réunion annuelle présentielle dédiée uniquement aux ECFR, et une autre dédiée uniquement aux MAR.



RÉGION

Le combo "Webinaire mensuel + Rencontre annuelle"

Reprendre la recette qui fonctionnait : un point d'actu visio d'1h30 tous les mois pour le "chaud", et un grand rassemblement physique sur 2 jours une fois par an pour co-construire.

Le mentorat par les gros ECFR

S'appuyer sur les gros guichets historiques (bien outillés et volontaires) pour qu'ils partagent leurs méthodes et intègrent les nouveaux conseillers isolés.

L'accompagnement au "Aller Vers"

Fournir des outils clés en main aux ECFR locaux pour qu'ils puissent animer leur propre territoire (ex : "kit pour organiser un apéro de la réno").

"On s'appuyait sur les gros guichets Rénov' Occitanie à l'époque [...] pour justement alimenter l'ensemble du réseau. Ils étaient hyper volontaires pour ça. [...] C'est un outil formidable d'animation locale."

Défi 1 UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

Formats proposés par acteur



ENVIROBAT

Des rencontres interdépartementales / territoriales

(déjà assurées par Envirobat, à promouvoir)

Webinaires régionaux

« Par exemple, cette année, on va organiser des rencontres interdépartementales. On en fait 5 pour réunir l'ensemble des professionnels de la rénovation en mettant au centre les espaces conseils afin de créer des ping-pongs entre les acteurs qui se connaissent, qui se reconnaissent, qui savent s'appeler, échanger ensemble, qui fait quoi. »



Rencontre annuelle régionale

Le format en quelques mots

Objectif : Pensée comme un **temps fort prioritairement dédié à la création de lien entre acteurs, à la montée en compétences via des contenus experts** et au **partage terrain via les retours d'expériences**, la rencontre annuelle régionale (1 à 2 jours, avant l'été) vise à fédérer largement l'écosystème.

Elle articule **information descendante (nationale et régionale), bilans, conférences, grands témoins**, et **ateliers thématiques opérationnels** (RETEX, tables rondes, fresques), avec une forte dimension **terrain et professionnelle** (présence d'artisans, visites de chantier, outils et guides). Elle comprend également des moments conviviaux comme le repas le soir et une soirée.

Acteurs : Elle peut réunir les acteurs prioritaires de la rénovation : ECFR, délégataires des aides à la pierre, DDT-M; services de l'État, DREAL, ANAH (centrale et technique), Région, MAR, partenaires; EPCI signataires de Pacte, partenaires France Renov'(Envirobat, AREC…), AMO, ADIL, fédérations (CAPEB, FFB), ainsi que les acteurs élargis (ordre des architectes, FNAIM, notaires, agents immobiliers, CAUE, syndics, banques, experts, artisans).

Ressources : L'événement, à **gouvernance et animation tournantes**, repose sur une organisation solide (lieu central accessible, traiteur, intervenants pertinents, budget, annuaire des contacts à jour) et des conditions de réussite claires (programme lisible, organisation en avance, ciblage assumé, co-construction, formats hybrides plénière/ateliers, logistique facilitée dont covoiturage).

Points de vigilance : contraintes budgétaires et de déplacement, risque de redondance avec d'autres événements (ex : ANAH), flou sur certains intervenants, et débat sur le périmètre des participants, notamment acteurs privés, et le besoin de se retrouver en plus petit cercle avec le réseau resserré (ECFR, Délégataires, DDT-M…) sans l'ensemble de l'écosystème. L'importance de se retrouver de manière plus régulière en présentiel à l'échelle locale a été évoquée, par type de structures ou entre structures, pour renforcer les liens localement, ce qui motivera ensuite à participer aux rencontres régionales annuelles.



Rencontre mensuelle

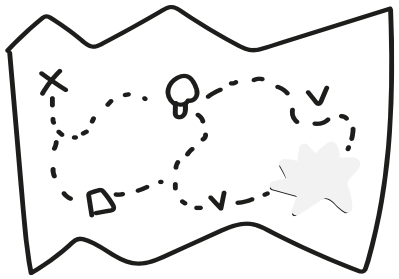
Le format en quelques mots

Objectif : Pensée comme un point d'étape régulier, **la rencontre mensuelle** prend la forme **d'une visioconférence courte** (1h à 2h) programmée **à date fixe** (ex : tous les 1ers mercredis du mois). Elle vise à maintenir le lien en continu et s'articule autour de deux temps forts : **un décryptage de l'actualité réglementaire** et des **partages de retours d'expérience opérationnels.**

Acteurs : Ce format est exclusivement dédié aux acteurs publics et institutionnels du réseau France Rénov' : ECFR, DDT, EPCI signataires de Pacte, Région, DREAL, et partenaires institutionnels (Envirobat Occitanie, AREC...).

Ressources : L'animation de ce format nécessite des outils numériques adaptés (outil de visio, enregistrement pour replay, et une plateforme commune type SharePoint ou Drive pour centraliser et partager les supports), ainsi qu'un animateur ou référent identifié. La réussite repose sur une organisation fluide : un annuaire à jour, des dates annoncées très en amont, un ordre du jour clair, et la possibilité pour le réseau de faire remonter ses besoins et thématiques en amont via des sondages.

Points de vigilance : Il faut veiller à maintenir une grande clarté dans l'ordre du jour et à rendre systématiquement accessibles les replays et supports pour pallier les indisponibilités de planning.



Cartographie des structures & annuaire régional

Le format en quelques mots

Objectif : La mise en place **d'un annuaire cartographique interactif** est identifiée comme un besoin essentiel pour améliorer la lisibilité du réseau et faciliter les mises en relation. **Il est la condition de réussite** de nombreuses autres propositions / formats, et l'élément essentiel du la **mise en réseau.**

Acteurs : Cet outil **recense les structures** (en priorité les ECFR, avec une ouverture possible aux services instructeurs), en **précisant leurs coordonnées, périmètres d'intervention, compétences (thématiques, et volets couverts) et, si possible, un trombinoscope**. Il est hébergé et animé par la **DREAL**, avec **un référent identifié dans chaque structure** pour assurer la mise à jour continue des données. L'animateur doit aussi assurer une enquête régulière auprès des structures pour assurer la mise à jour.

Ressources : Des **modalités d'accès différenciées** peuvent être envisagées (version complète pour membres du réseau vs open data pour le grand public). Cette cartographie peut être intégrée à des ressources déjà existantes pour simplifier l'usage : sur Extra Renov par exemple. Il est possible de repartir de BDD Rénov, une base de données ayant ce rôle d'annuaire mais non mise à jour, avec des accès différents selon les acteurs qui s'y connectent, il faudrait vérifier avec l'ANAH les accès à cette base de données (la DREAL n'y ayant pas accès par exemple.)

Points de vigilance : La condition essentielle de réussite réside dans la fiabilité et l'actualisation régulière des informations, avec une considération spécifique pour le turn-over important au sein des ECFR.

Défi 2 CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

Formats proposés par acteur



ECFR

- **Visioconférences mensuelles**
- **Mailing list / forum d'entraide**
- **Mise en place d'un groupe d'experts**
- **Un plaidoyer régional vers l'ANAH**

« On a besoin d'un appui, mais bien sûr, au quotidien, nous on le voit dans notre équipe, il y a eu un renouvellement cette année avec pas mal de nouveaux arrivés, C'est bien de partager les expériences. »



DÉLÉGATAIRES

- **Le "Coupe-file" Instructeurs**

  Création d'un point de contact direct (ou d'un référent ANAH dédié) exclusif pour les délégataires afin de débloquer les dossiers urgents.

- **Lobbying institutionnel**

  Des rencontres ciblées au niveau régional avec les sièges des banques et les têtes de réseaux du bâtiment (CAPEB, FFB) pour faire redescendre les consignes aux agences locales.

- **Une plateforme type "IdéalCO"**

  Un réseau social professionnel structuré par canaux thématiques (forums) où l'on choisit de s'abonner ou non pour éviter la pollution de la boîte mail.

- **Une FAQ "dynamique"**

  Un outil mis à jour en temps réel qui capitalise sur les "points saillants" et les jurisprudences locales, pour que la réponse donnée à un territoire serve immédiatement aux autres.

- **Le canal de discussion "SOS Instructeurs"**

  Un *chat* instantané réservé aux administratifs pour s'entraider sur le montage des dossiers.

Défi 2 CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

Formats proposés par acteur



FÉDÉRATIONS

Instaurer une Médiation extérieure

Ne pas laisser l'ECFR en médiateur en cas de litige entre un client et un artisan, mais orienter systématiquement vers les médiateurs professionnels de la branche (obligatoires sur les devis).

Communication d'urgence sur les changements

Quand un dispositif (ex : MaPrimeRénov') change, diffusion de l'information par les ECFR pour toucher toutes les entreprises (adhérentes ou non aux syndicats), pour gagner en fluidité.

« Les artisans ne veulent plus envoyer les particuliers vers les espaces Conseil France Rénov' parce qu'ils ont peur de perdre leurs clients »



MAR

Un référent identifié (ANAH/DREAL)

Avoir un contact direct et dédié pour les professionnels (têtes de réseaux locaux), afin de résoudre les cas particuliers complexes qui ne rentrent pas dans les FAQ.

Réunions de crise / d'actualité

Organiser une réunion d'information systématique (visio ou présentiel) à chaque changement majeur de dispositif, plutôt que de l'apprendre par la presse ou par un mail le jour même.

Création d'une charte de qualité régionale

Mettre en place un système de filtrage et d'engagement (co-signé avec les ECFR) pour valoriser les professionnels locaux compétents et écarter les fraudeurs.

« Il faut qu'il y ait du lien entre la DREAL et nous. On ne peut pas être informé par des mails du national quand il y a des changements.»

Défi 2 CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

Formats proposés par acteur



DDTM

Interconnecter les bases de données

Donner aux DDTM un accès complet aux statistiques régionales sur BDD Rénov' ou Tableau de bord pour qu'ils puissent comparer l'efficience de leur département avec les voisins.

Un guichet de questions/réponses régional

Centraliser les questions techniques ou réglementaires des ECFR au niveau régional pour obtenir des réponses harmonisées, plutôt que chaque département sollicite l'ANAH dans son coin.

Le maintien du cercle restreint

Garder le réseau "DREAL/DDTM/Délégataires" fermé pour les questions de fond, et ne l'ouvrir aux ECFR que de manière ponctuelle.

Des échanges sur les habilitations sensibles

Créer des points de discussion spécifiques sur les agréments particuliers (comme les AMO Autonomie) qui demandent une grande vigilance.

« On est en charge d'animer un réseau, mais il y a une partie du réseau qu'on ne voit pas. »



RÉGION

Achever et purger la base de données

Avant toute « grand’messe », faire un travail de fond pour référencer chaque conseiller, son périmètre et ses contacts, afin d'avoir une liste de diffusion exhaustive.

S'appuyer sur l'ingénierie régionale existante

La DREAL n'ayant pas les moyens de tout faire, formaliser une co-animation avec la Région : budgets et opérateurs prêts à agir (Envirobat pour les pros, AREC pour les copropriétés).

« On a créé des outils comme ça qui sont réservés à nos adhérents [de la communauté des MAR] sur de la montée en compétences, sur des solutions de résolution de problèmes qu'on a eues avec l’ANAH, on a un annuaire de toutes les perles de l’ANAH. »

Défi 2 CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

Formats proposés par acteur



ENVIROBAT

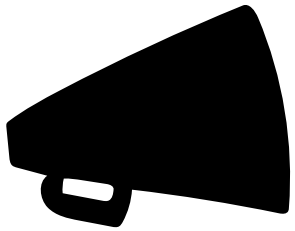
Mise en place de chartes de professionnels / annuaires qualifiés

Pour assurer une vérification et lutter contre les fraudes.

Des référents techniques

« C'est constituer un annuaire qui permet de renseigner, où on va vérifier la qualité de travail d'un pro. C'est un peu comme une… une convention, pour dire, j'atteste que je fais du travail de qualité. Donc voilà, ça reste un papier, ça reste une déclaration. Mais c'est ce qui permet finalement de gagner en qualité. »

« Souvent, quand ils ont tous la même question, une seule personne va poser la question à la centrale et avoir un référent qui puisse faire ça pour eux et porter des messages, histoire que tout le monde ne vous pose pas 15 fois la même question alors que la réponse, on l'a déjà. Ça, ça leur manque pas mal dans leur travail quotidien. »



Plaidoyer régional vers l'ANAH

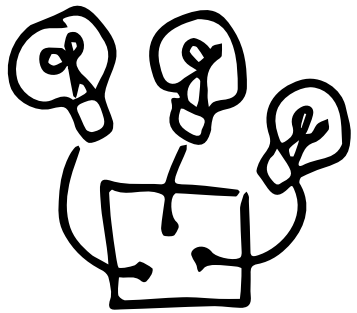
Le format en quelques mots

Objectif : Ce format vise à **structurer et amplifier les remontées du terrain** afin de renforcer leur portée auprès de l'ANAH, et du national dans un second temps.

Acteurs : Il mobilise un large panel d'acteurs (**ECFR, services instructeurs, délégataires, élus, DREAL, Région, partenaires comme AREC, fédérations professionnelles telles que CAPEB ou FFB**).

Ressources : Il repose sur la **collecte régulière des besoins** via des enquêtes ou sondages, suivie d'un travail de rédaction collective, de validation et de diffusion auprès des instances régionales et nationales (ANAH, élus, préfet, etc.). Il nécessite donc du temps d'organisation, d'enquête et de rédaction avec une personne référente et pilote. L'animation doit se faire au niveau régional.

Points de vigilance : L'efficacité du dispositif dépend fortement de la capacité à assurer un retour sur les suites et aboutissements et à maintenir une dynamique d'animation dans le temps, avec des sondages réguliers.



Groupes de travail

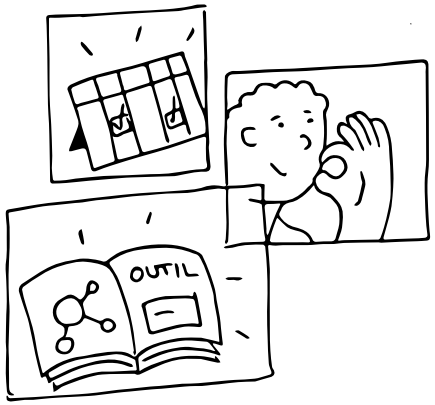
Le format en quelques mots

Objectif : Les groupes de travail constituent un format complémentaire à la boite à outils, permettant d'approfondir collectivement certaines thématiques prioritaires. Ils ont vocation à produire des contenus utiles au réseau (outils, doctrines, retours d'expérience) ensuite diffusés plus largement.

Acteurs : Ce format permet de réunir autour d'une même table des acteurs aux profils variés (**ECFR, délégataires, MAR, etc**.)

Ressources : *Il nécessite une organisation régulière, mais les participants n'ont pas détaillé davantage*.

Points de vigilance : *Bien que leur intérêt soit partagé, leur fonctionnement reste à préciser (modalités d'animation, fréquence, articulation avec les autres formats), ce qui en fait à ce stade un levier prometteur mais encore peu structuré.*



Référents techniques

Le format en quelques mots

Objectif : Le dispositif repose sur l'identification de référents techniques par thématique, mobilisables pour répondre à des situations complexes et alimenter la capitalisation collective.

Acteurs : Ces référents, issus **des ECFR, des délégataires ou des services instructeurs,** ont vocation à appuyer l'ensemble des acteurs du réseau, y compris les MAR. Il permet par ailleurs de valoriser les compétences au sein du réseau.

Ressources : Leur action s'appuie sur des ressources communes (base de données, liste de diffusion) et nécessite un soutien spécifique en termes de financement et de formation continue afin de garantir leur niveau d'expertise.

Points de vigilance : Ce format est perçu comme particulièrement pertinent pour sécuriser les décisions, mais implique une organisation et des thématiques adaptés aux besoins des membres du réseau, ainsi qu'un financement spécifique et l'assurance de formations pour les référents, afin de monter en compétences et assurer la qualité de leurs interventions.



Outil de protection anti-fraude

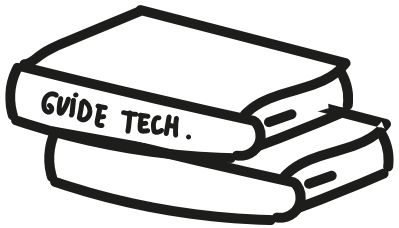
Le format en quelques mots

Objectif : Cet outil digital vise à **renforcer la capacité des acteurs à détecter et traiter les situations à risque,** en proposant un **système d'auto-positionnement basé sur une grille multicritères** (financiers, juridiques, techniques, administratifs). Sous forme de **QCM**, il permet d'aboutir à un profil de risque et à des recommandations d'action ou d'approfondissement. L'outil inclut également une logique de **capitalisation des cas avérés** et suppose des retours réguliers de l'ANAH sur les signalements effectués. Il est à noter qu'il a aussi été évoqué en complément la mise en place **d'une charte des professionnels** qui permettrait d'assurer un premier « tri » pour éviter les fraudes.

Acteurs : Il s'adresse principalement **aux ECFR et aux services instructeurs**, avec une validation des critères **par l'ANAH**.

Ressources : La mise en place de cet outil nécessite une **ressource, a priori numérique**, accessible et facile d'usage. Elle inclue aussi l'implication et des retours réguliers de **l'ANAH**.

Points de vigilance : *S'il répond à un besoin identifié, certaines modalités restent à clarifier (fréquence d'usage , caractère systématique ou non, suites données).*



Doctrine partagée et décryptée

Le format en quelques mots

Objectif : Ce dispositif répond à un besoin central de **sécurisation des pratiques** à travers une **lecture commune des règles et/ou lois**, en limitant les interprétations divergentes. L'objectif est de construire une **doctrine partagée, lisible et opérationnelle**.

Acteurs : Il s'adresse en priorité aux **ECFR et délégataires,** mais associe une multitude d'acteurs **(MAR, ADIL, Région, acteurs des CEE, collectivités**…). Il est organisé par la **DREAL,** et nécessite largement la participation de **l'ANAH.**

Ressources : Il repose sur des **transmissions descendantes régulières, rapides et contextualisées** de **la part de l'ANAH,** intégrant les remontées du terrain afin de proposer des réponses précises, adaptées aux réalités techniques, juridiques et financières rencontrées. Ces apports s'appuient sur des supports communs d'analyse des évolutions réglementaires, et **peuvent être enrichis par des groupes de travail**.

Points de vigilance : La réussite de ce format dépend fortement de la **capacité de l'ANAH** à jouer pleinement ce rôle de (co)animation et de clarification.

Défi 3 MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

Formats proposés par acteur



ECFR

- **Ateliers de travail / co-construction**
- **Boîte à outils**
- **Visites de terrain / projets**
- **Temps d'échange thématiques**

  (par métier / niveau)
- **Parcours d'intégration des nouveaux conseillers**



DÉLÉGATAIRES

- **Les "Webinaires Flash" planifiés (1h max)**

  Format court (ex: prés. retour d'expérience par une agglo. + Q&R), avec un calendrier envoyé des mois à l'avance (ex: tous les 15 jours, le mercredi à midi) pour "sanctuariser" le temps.
- **Les "Journées Off" en présentiel**

  Evénement annuel physique, dédié à l'échange informel et protégé (sans instances hiérarchiques), pour "se dire les vraies choses" et partager les écueils en toute confiance.
- **Les visites « In Situ »**

  Des déplacements ciblés sur le terrain (ex: aller voir comment Nîmes a monté sa Maison de l'Habitat, ou visiter une tour de grande hauteur rénovée) plutôt que de rester dans une salle de réunion.

« Ce sont des métiers où on a assez peu de formation à la base. (...) Et donc, quand ils (les ECFR) arrivent, ils découvrent le métier sur le tas, ce sont les plus anciens qui forment.»

Défi 3 MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

Formats proposés par acteur



FÉDÉRATIONS

S'appuyer sur les instances existantes

Utiliser le maillage des 13 CAPEB départementales d'Occitanie pour organiser la diffusion des informations techniques et réglementaires, plutôt que de recréer des canaux parallèles.

Des binômes « Conseiller / Professionnel »

Lors des animations territoriales, s'assurer que des professionnels du bâtiment sont présents pour apporter le regard du terrain face au discours administratif des aides.

« Les animateurs ou les conseillers des espaces Conseil France Rénov' n'ont pas une connaissance claire et des travaux et des acteurs et de la réalité des chantiers parce qu'ils ne se déplacent pas sur les chantiers »



MAR

Outils d'intelligence collective

S'inspirer de ce que fait la Communauté des MAR (Slack, Notion partagé) pour répertorier les aides locales de manière exhaustive ou faire un annuaire des solutions aux "bugs" administratifs récurrents.

Relecture entre pairs

Encourager l'échange de documents techniques (comme les audits) entre professionnels du réseau pour s'améliorer mutuellement par la critique constructive.

Groupes de travail thématiques

Créer des ateliers regroupant différents acteurs pour produire des fiches pratiques et des retours d'expérience utiles à tous.

« On a créé des outils comme ça qui sont réservés à nos adhérents [de la communauté des MAR] sur de la montée en compétences, sur des solutions de résolution de problèmes qu'on a eues avec l'ANAH, on a un annuaire de toutes les perles de l'ANAH»

Défi 3 MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

Formats proposés par acteur



DDTM

Délocaliser les formations nationales

Au lieu d'envoyer les agents locaux se former au niveau national, faire venir les formateurs ANAH en région. Cela permet aux agents locaux de se former ensemble et de tisser leur réseau en même temps.

Des groupes de travail très opérationnels

Créer des ateliers régionaux inter-départements sur des sujets pointus (ex : comment évaluer un devis d'artisan dont les prix explosent par rapport aux moyennes nationales).

Clarifier les listes de diffusion

Cartographier précisément qui est destinataire de quelles informations (via ExtraRénov' ou les mails) pour s'assurer que tout l'écosystème a le même niveau d'information.

Le pilotage "à la carte"

Les DDTM se disent prêts à piloter 1 ou 2 groupes thématiques spécifiques, à condition que cela réponde à un besoin direct remonté par les ECFR.

La diffusion de « Récaps »

Produire et diffuser régulièrement des récapitulatifs des évolutions réglementaires.

Capitaliser sur les aides « de niche »

Créer des partages d'expériences régionaux sur les dossiers très complexes et atypiques (Vente d'Immeuble à Rénover - VIR, habitat participatif, habitat inclusif).

Partage des données de formation

Donner accès aux statistiques et indicateurs concernant les formations suivies par les ECFR.

« Si on veut optimiser notre réseau, peut-être qu'il faudrait réserver des formations locales pour des agents locaux, pour que pendant la formation, ils apprennent aussi à se connaître et à tisser du réseau.»

Défi 3 MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

Formats proposés par acteur



RÉGION

Le Forum / Liste de discussion modérée

Remettre en place un espace d'échange en ligne exclusif aux conseillers, avec un système de "tags" pour constituer une Foire Aux Questions (FAQ) organique et facilement consultable.

Un centre de ressources cloud

Héberger dans un espace partagé simple tous les outils pratiques (documents de référence, guides, etc.).

Le "Livret d'accueil" et le coaching

Remettre au goût du jour le livret de "Bienvenue du nouveau conseiller" (qui expliquait les outils et le réseau) et mettre en place des actions de coaching individuel pour les nouveaux rentrants (Cf. Envirobat).

« Il y avait par exemple un livret 'Bienvenue' du nouveau conseiller, qui est précieux, qui, au-delà d'expliquer l'animation qui existait, qui explique aussi les outils.»



ENVIROBAT

Groupes de travail territoriaux

(format hybride)

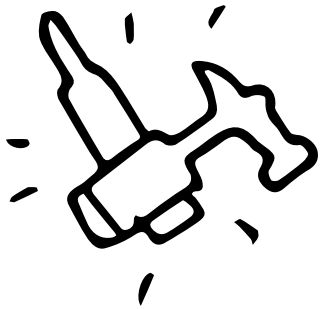
Evénements terrain

(visites, salons, stands…) déjà assurés par Envirobat

Outils et ressources

(kits, observatoires, supports, podcasts etc) déjà assurés par Envirobat

« Nous, ce qu'on fait, c'est qu'on accompagne l'espace conseil dans l'organisation d'événements, de mobilisations, on leur donne des outils, on a créé pas mal de ressources.»



Forum de partage & boîte à outils

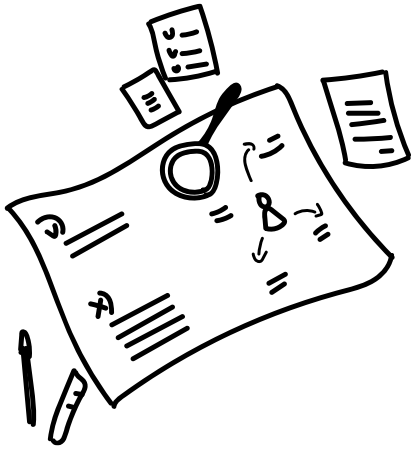
Le format en quelques mots

Objectif : Ce format vise à **structurer la capitalisation et le partage d'informations à l'échelle régionale**, en proposant une plateforme en ligne centralisant les ressources du réseau : **questions/réponses, retours d'expérience, fiches pratiques, outils, supports ou encore contenus vidéo.**

Acteurs : Il s'adresse de façon unanime aux **ECFR et délégataires.** L 'exclusion des MAR privés semble faire consensus, cependant, certains proposent une diffusion indirecte vers les professionnels via les fédérations (**CAPEB, FFB, artisans, AMO**).
Il est animé dans la durée par **la DREAL**, idéalement avec des moyens dédiés (ETP).

Ressources : L'ensemble est structuré de manière claire grâce à des **systèmes de tri** (tags, entrées thématiques), ainsi que – par exemple- une **lettre d'information mensuelle** qui permettrait de valoriser les thèmes abordés au mois. Il permet aussi de hiérarchiser l'information selon les acteurs (ECFR et opérateurs n'ont pas besoin des mêmes niveaux de réponse.)

Points de vigilance : La réussite repose avant tout sur la simplicité d'usage, la qualité de l'organisation au sein de la plateforme, quelle qu'elle soit, et une animation active.



Formation terrain

Le format en quelques mots

Objectif : Les formations terrain apparaissent comme un levier de montée en compétences en privilégiant des **formats concrets et opérationnels** tels que des **plateaux techniques,** des **visites de chantier** ou des **interventions d'experts et d'artisans**.
Cependant, pour faciliter la mise en place de formation, un format webinaire régulier est aussi évoqué.

Acteurs : Elles s'adressent **aux ECFR, aux MAR pour de la sensibilisation**, en présence potentiellement **des artisans** pour un échange très opérationnel.
Il nécessite l'intervention **d'organismes de formation, d'experts, des délégataires (DDT).**

Ressources : Elles peuvent prendre **la forme de journées annuelles à l'échelle régionale** et/ou de **formats plus réguliers** – journée(s) mensuelle(s) à **l'échelle locale.** Elle nécessite un financement de la part de l'organisateur.

Points de vigilance : Leur attractivité repose sur plusieurs conditions : proximité géographique, anticipation du calendrier, qualité et pertinence des contenus (rester ancré dans des problématiques concrètes). Il y a un intérêt aussi à recenser l'existant car il existe des formats similaires (ex : festival pieds sur terre)



Parcours d'intégration des nouveaux conseillers

Le format en quelques mots

Objectif : Ce parcours vise à structurer **l'accueil et la montée en compétences des nouveaux entrants**, en proposant un dispositif complet articulé autour de trois volets : **formation théorique, formation technique et immersion terrain** (visites, accompagnement).

Acteurs : Il s'adresse aux **nouveaux conseillers ECFR ainsi qu'aux opérateurs**, et repose sur une organisation partenariale associant **l'ANAH (pilotage et financement), et les DDT/délégataires** (objectifs 1 et 2) **et les opérateurs** (objectifs 2et 3).

Ressources : Des sessions trimestrielles (selon le nombre d'inscriptions) à **l'échelle régionale** (Toulouse, Montpellier) sont envisagées, **complétées par des temps** locaux pour les visites/immersions terrain. Cela nécessite des salles. Les frais liés à cette intégration doivent pouvoir être entièrement couverts par l'ANAH. Il est aussi demandé que l'intégration soit rendue obligatoire, voire intégrée à la convention des pactes.

Points de vigilance : La réussite suppose une mobilisation des acteurs (mise à disposition des nouveaux ECFR par les collectivités, financement des déplacements etc) et une co-construction des contenus.

5

Recommandations et structuration du futur marché d’animation (co-construction)

Priorisation collective des formats

Sur un outil collaboratif (Klaxoon)

A partir d'une matrice où nous avons placé les principaux formats en fonction de leur impact et urgence:

- **Ajuster la priorité :** Modifier collectivement la priorisation
- **Enrichir si besoin :** Ajouter des formats parmi ceux plébiscités par les acteurs
- **Evaluer la faisabilité :** Réfléchir aux moyens financiers, logistiques et les ressources humaines à mobiliser
- **Clarifier l'animation :** Définir précisément les rôles de la DREAL, du futur prestataire et des partenaires (Région, Envirobat) pour les formats retenus

Leviers de réussite identifiés

Posture et gouvernance : incarner un tiers de confiance au sein d'une équipe intégrée

•**La posture de « neutralité » du prestataire :** Le prestataire n'est pas l'État, ni un acteur technique en concurrence avec les autres. Il est le tiers de confiance qui écoute l'ensemble des acteurs et permet de pacifier les tensions et de libérer la parole.

•**L'équipe intégrée (DREAL + prestataire) :** Le prestataire ne se positionne pas comme un simple "exécutant", mais travaille en logique de projet avec la DREAL. Ils forment une seule équipe. Cela implique d'avoir 1 ETP sur l'animation au moins côté DREAL (qui peut être partagé entre 2 personnes par ex.)

Agilité et proximité : un pilotage souple et à l'écoute

•**Un cahier des charges ouvert (orienté objectifs) :** Fixer le cap, mais ne pas figer tous les formats de réunion à l'avance, afin de favoriser l'innovation ascendante (par ex. les ECFR qui proposent de travailler sur le sujet de l'IA) et laisser le prestataire proposer des solutions.

•**L'écoute et la confiance comme piliers de l'animation** (travail moins quantifiable) **:** L'animation, ce n'est pas que des webinaires et rencontres annuelles. C'est aussi du temps dédié à la mise en relation individuelle et à l'écoute bilatérale pour construire la confiance. Un prestataire de confiance que les acteurs connaissent, ou qui réussit à vite installer ce climat de confiance pour être interlocuteur privilégié.

•**L'agilité de la part du prestataire :** Privilégier un partenaire capable de sortir de la logique d'une feuille de route stricte pour s'adapter en temps réel aux urgences et aux réalités mouvantes du terrain.

Ingénierie du dialogue : co-construction et influence stratégique

•**La proactivité face à l'ANAH :** encourager une dynamique de réseau qui n'attend pas passivement les directives descendantes (et souvent instables) du national. Permettre au réseau de s'emparer des sujets qui le préoccupent (ex: l'amiante, la lutte contre la fraude, ou l'IA) et fait remonter des informations et/ou des « livres Blancs » à l'ANAH.

•**Ciblage stratégique des publics cibles en co-construction continue :** alterner intelligemment entre des espaces "d'entre-soi" (pour libérer et sécuriser la parole, par exemple entre directeurs) et des temps de « confrontation constructive » (pour créer du dialogue inter-acteurs, par exemple entre MAR et ECFR).

En pratique : le DCE du futur marché

Recommandations générales

Temporalité et visibilité

•**Un accord-cadre pluriannuel** : opter pour un marché reconductible (par ex. 4 ans au total).

•**Justification :** La construction de la confiance, la légitimité territoriale et l'appropriation des codes d'un système aussi complexe et instable ne peuvent pas s'opérer sur un marché de court terme (1 an). La continuité est ici un facteur de performance.

Souplesse contractuelle

• **Cahier des charges ouvert** : Le document doit fixer des objectifs stratégiques globaux tout en demandant aux candidats de proposer leurs propres formats d'animation. Il s'agit de laisser place à l'innovation ascendante et à l'expertise du prestataire.

•**Un Bordereau des Prix (BPU) souple** : Éviter d'exiger des prix « à la ligne » trop détaillés ou rigides.

•**Justification :** Permettre au prestataire de mobiliser du temps et des ressources sur des urgences imprévues ou des sujets émergents (ex: groupes de travail réactifs sur la fraude, l'amiante, etc.).

Critères de sélection : posture et expertise

•**Rechercher des profils hybrides et seniors :** des profils capables de piloter, capables d'encaisser l'instabilité réglementaire, et alliant des compétences en politiques publiques, dialogue territorial et habitat.

•**Intégrer une soutenance orale dans le règlement de la consultation (RC) :** Prévoir un temps d'échange direct avec l'équipe dédiée pour valider l'adéquation humaine et technique.

•**Justification :** La qualité du marché repose sur la posture (humilité, écoute, agilité) du prestataire, ce qui ne se juge pas sur un simple document écrit. Ces deux éléments combinés permettent de s'assurer que l'équipe retenue possède l'étoffe nécessaire pour naviguer dans l'écosystème complexe de la rénovation.

En pratique : le DCE du futur marché

Quatre axes majeurs pour le socle technique

Axe 1 : Élaboration de la feuille de route régionale

•**Analyse du besoin et reprise de l'existant :** Le prestataire doit mener des échanges préalables avec la maîtrise d'ouvrage, la communauté de travail, les collectivités (porteurs de pactes) et les partenaires. Une attention particulière sera portée à la prise en main de l'étude déjà conduite pour capitaliser sur les travaux récents.

•**Formalisation stratégique :** Rédaction du document cadre définissant les orientations, les objectifs opérationnels, les cibles et les thématiques prioritaires.

•**Évolutivité :** Mise à jour régulière de la feuille de route pour s'adapter aux évolutions du dispositif national France Rénov'.

Axe 2 : Animation de l'écosystème

•**Formats d'intervention à objectifs descendants et ascendants**(préparation, supports, animation, compte-rendu).

- ***Les rencontres annuelles :*** mobilisant un grand nombre de participants
- ***Webinaires d'information*** **:** Sessions en distanciel couvrant toute la chaîne
- ***Groupe de travail*** **:** Rencontres thématiques (présentiel ou distanciel) favorisant la mutualisation et la montée en compétences.

• **Mobilisation des acteurs pour de l'entraide intra-ou inter-métiers** (valoriser des référents techniques selon les compétences, dynamiser un outil collaboratif numérique sur une plateforme existante du service public…)

•**Coordination avec l'animation régionale** pour les formats qui mélangent les professionnels avec les ECFR, délégataires… *il est important de mentionner le rôle spécifique de la Région (+ AREC et Envirobat) dans le cadre de la convention tripartite en Occitanie, pour l'animation des professionnels et les copropriétés*

• **Temps d'écoute dédiés** de manière transversale pour maintenir la confiance et l'écoute des besoins dans le temps (dédié aux acteurs, par ex avec les DDT-M, avec les ECFR…)

•**L'évaluation de la qualité :** des modèles de questionnaires de satisfaction à diffuser lors des événements, analysés, pour mesurer l'impact des actions menées.

•**Publics cibles :** Conseillers France Rénov' (CFR), délégataires des aides à la pierre, les maitres d'ouvrage des pactes, opérateurs Anah (MAR, Soliha, Urbanis, etc.), et professionnels du bâtiment (Architectes, BE, diagnostiqueurs).

En pratique : le DCE du futur marché

Quatre axes majeurs pour le socle technique

Axe 3 : Coordination territoriale et pilotage

- **Gouvernance** : Organisation et animation d'une réunion mensuelle de coordination avec la DREAL.
- **Reporting dynamique** : Mise en place d'outils de suivi (tableaux de bord) actualisés en continu pour évaluer l'avancement des prestations.
- **Capitalisation inter-régionale** : Veiller à la capitalisation auprès de ce qui se fait dans les autres DREAL dans les autres régions pour enrichir le pilotage local

Axe 4 : Capitalisation et retours d'expériences (REX)

- **Identification et documentation :** Repérer les bonnes pratiques locales et être force de proposition pour la rédaction de fiches d'expérience ou d'articles. Cela peut également permettre la capitalisation avec les réseaux dans les autres régions.
- **Finalité :** Pérenniser les savoir-faire et contribuer à la montée en compétence globale de l'écosystème régional par la mise en perspective des réussites locales.

PRÉFET
DE LA RÉGION
OCCITANIE

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale de l'environnement,
de l'aménagement et du logement
Occitanie

we are
open co

Annexes

Besoins et attentes vis-à-vis du réseau approfondis par acteur

LES BESOINS – ECFR

Défi 1

UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

- **Besoin de rompre l'isolement**, de créer du lien, notamment pour les nouveaux arrivants et les zones plus rurales
- **Besoin d'échanges entre pairs** : besoin d'échanger entre professionnels ayant les mêmes problématiques.
- **Besoin de visibilité du réseau** (qui fait quoi, où)
- **Besoin d'animation régulière** du réseau
- **Besoin d'une segmentation de l'information selon les publics** : Segmenter les communications et les réunions par thématique et par public (conseillers, instructeurs, MAR) pour garantir la pertinence et ne pas surcharger les participants.
- **Besoin d'un portage politique et stratégique**, donnant une vision commune et permettant de se sentir partie prenante d'un projet, tout en portant des réflexions de fond à l'échelle du réseau (principalement pour les responsables de service).
- **Besoin de relations facilitées** avec les artisans.
- **Besoin de facilité d'usage** et de pratiques au sein du réseau (simplicité des outils + éviter tout reporting supplémentaire)

Défi 2

CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

- **Besoin de soutien opérationnel face aux difficultés terrain du côté des administrations :** besoin d'appui concret pour traiter les dossiers, face aux cas complexes / atypiques, aux dossiers bloqués ou mal engagés. (difficultés avec l'ANAH, absence de recours.)
- **Besoin d'outils fiables, communs et cohérents** (reporting, données, suivi)
- **Besoin de réponses harmonisées, solides, complètes et cohérentes du côté de l'ANAH** notamment sur les sujets de réglementation, aujourd'hui parfois incohérentes, changeantes, ou difficiles d'accès.
- **De l'expertise technique facilement accessible,** pour tester une interprétation, demander un arbitrage technique, valider une décision avant de l'annoncer au ménage (**besoin d'interlocuteurs experts** à contacter au besoin)
- **Besoin de fonction "d'alerte" :** Utiliser le réseau pour signaler rapidement des pratiques commerciales douteuses ou des difficultés de terrain.
- **Besoin d'un porte-parole / relais institutionnel** pour obtenir des réponses et permettre des remontées terrain

Défi 3

MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

- **Besoin de formation / montée en compétence :** sur des thématiques techniques (copropriétés, habitat indigne, humidité, matériaux biosourcés…) et des compétences métier (mobilisation des professionnels, financement) à échelle régionale
- **Besoin d'une intégration et d'une formation pour les nouveaux conseillers** + leur donner accès aux plateformes en amont pour se former.
- **Besoin de mutualisation des outils et pratiques :** (outils et fiches méthodologiques, supports de communication, techniques et autres) avec mise à jour des supports qui viennent à être rapidement obsolètes.
- **Besoin de mutualisation dans le lien** aux partenaires (artisans, fédérations ..) et mutualisation d'actions communes (organisation de réunions à destination des professionnels du bâtiment)
- **Améliorer le moteur de recherche de la FAQ** de l'extranet France Rénov', jugé peu performant.
- **Besoin de s'équiper en matériel de mesure et de la mutualiser** (caméras thermiques, etc.) et d'être formés à leur utilisation pour renforcer les contrôles

LES BESOINS – DÉLÉGATAIRE AIDES À LA PIERRE

Défi 1

UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

- **Se regrouper par "poids lourd" ou par "voisin" :** Ne pas mélanger les problématiques rurales avec les enjeux de massification urbaine ou de copropriétés dégradées.
- **Décloisonner la chaîne de rénovation :** Faire en sorte que l'instructeur (qui paie), l'ECFR (qui conseille) et le MAR (qui monte) se parlent au quotidien.
- **Convaincre les élus :** Aider les techniciens à donner de la visibilité au dispositif France Rénov' auprès de leurs propres maires et présidents d'agglo, souvent perdus par les changements de noms.

Défi 2

CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

- **Contourner la lourdeur hiérarchique :** Ne plus perdre de temps à faire passer les questions urgentes par la DDT quand la DREAL ou l'ANAH pourrait répondre directement.
- **Débloquer les "nœuds" nationaux :** Avoir des réponses sur les dossiers complexes coincés au niveau national (notamment face à l'instabilité de MaPrimeRénov').
- **Faire levier sur les acteurs privés** (Banques & Bâtiment) : Résoudre le problème des refus d'Éco-PTZ par les banques locales et le manque d'artisans impliqués.
- **Standardiser les pratiques juridiques :** S'assurer que tous les délégataires interprètent les circulaires de l'ANAH et qualifient les fraudes de la même manière**.**
- **Élargir l'horizon :** Sortir de l'obsession de la performance énergétique pour inclure des ressources sur l'habitat indigne et l'adaptation. (Les 3 thèmes à prendre en compte: Rénovation énergétique, Vieillissement, Habitat indigne)

Défi 3

MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

- **Gagner du temps (respect de l'agenda) :** Ne se déplacer que si le sujet répond à un problème qu'ils ont "sur leur bureau" à l'instant T.
- **Le droit à l'erreur ("Ouvrir le capot") :** Savoir ce qui a échoué ailleurs pour ne pas reproduire les mêmes erreurs (ex: animations grand public qui font un flop).
- **Apprendre à gérer l'humain :** Savoir réagir face à des ménages en situation de précarité, agressifs ou démunis, et savoir gérer un chantier en "milieu occupé".

LES BESOINS – MAR

Défi 1

UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

- **Briser la solitude de l'entrepreneur** : Les petites structures privées travaillent souvent seules et ont besoin de sociabiliser avec leurs pairs.
- **Décloisonner le public et le privé** : Mettre fin à la mise à l'écart des acteurs privés lors des rencontres institutionnelles (qui étaient parfois réservées aux seuls ECFR).
- **Une échelle locale pertinente** : L'échelle régionale (Toulouse/Montpellier) est souvent perçue comme trop lointaine (temps de trajet trop lourd pour des petites entreprises). L'échelle départementale est plébiscitée.

Défi 2

CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

- **Visibilité et survie économique :** Le "stop and go" des aides (fermetures soudaines des plateformes, budgets incertains) met les petites structures en péril (liquidation, mois sans salaires).
- **Un canal de communication direct :** L'absence d'interlocuteur humain à l'ANAH ou à la DREAL pour débloquer des dossiers en souffrance crée un sentiment d'abandon et de maltraitance.
- **Régulation de la profession :** Les MAR locaux et sérieux souffrent de l'image dégradée de la profession à cause d'acteurs opportunistes ou "nationaux" qui produisent des dossiers de mauvaise qualité.

Défi 3

MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

- **Harmoniser le niveau de compétence :** Le référentiel métier est le même pour tous, mais la qualité des audits et des accompagnements est jugée trop disparate sur le terrain.
- **Combler les lacunes des plateformes nationales :** La FAQ de l'ANAH est perçue comme insuffisante, lente à être mise à jour, et parfois génératrice d'erreurs (écrêtements mal calculés, etc.).
- **Gérer la complexité des cas particuliers :** Les professionnels ont besoin d'échanger sur des situations techniques spécifiques (granges, extensions, calculs thermiques pointus).

LES BESOINS – Fédérations professionnelles & artisans

Défi 1

UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

- **Recréer le lien Artisan / ECFR** : Il y a une méconnaissance totale des entreprises locales par les ECFR, ce qui entraîne une confusion entre l'artisan du coin et la plateforme de démarchage téléphonique basée à Paris.
- **Adapter l'animation à l'artisan (Le format "terrain")** : Un artisan ne peut pas rester assis deux heures à écouter une présentation descendante. L'animation réseau doit correspondre à son rythme et à sa culture professionnelle.
- **Prendre en compte les réalités géographiques** : L'animation ne doit pas être la même dans une métropole (Toulouse, Montpellier) que dans une zone rurale ou montagneuse (ex: la Montagne Noire), où les besoins techniques (humidité, type de pompe à chaleur) et les relations clients sont très différents.

Défi 2

CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

- **Clarifier les responsabilités (La décennale en danger) :** Les artisans locaux refusent d'intervenir en "pompiers" sur des chantiers mal exécutés par des entreprises nationales ou des sous-traitants peu scrupuleux (les "éco-délinquants"), car ils engagent leur propre assurance décennale sur des travaux qu'ils n'ont pas initiés.
- **Protection du client (Le risque de perte du prospect) :** Les artisans hésitent désormais à envoyer leurs clients vers les ECFR pour obtenir des aides, par crainte que l'ECFR, par souci de neutralité, ne remette le chantier en concurrence et qu'ils perdent le marché.
- **Recentrer l'ECFR sur son rôle (Conseil vs. Maîtrise d'œuvre) :** La CAPEB demande que les conseillers ECFR restent dans leur rôle de conseil administratif et financier, sans s'improviser experts techniques ou prescripteurs de matériaux (ex: imposer des matériaux biosourcés inadaptés au bâti ancien), car ils n'assument aucune responsabilité assurancielle en cas de sinistre.

Défi 3

MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

- **Acculturation technique des conseillers :** La CAPEB demande que les conseillers France Rénov' soient formés aux réalités techniques du bâti local (ex: la "Toulousaine" en briques foraines) pour éviter de donner des conseils destructeurs (comme des isolants inadaptés qui créent de l'humidité).
- **Comprendre l'écosystème économique local :** Les ECFR doivent apprendre à différencier les acteurs de la rénovation, à connaître le tissu des TPE/PME de leur secteur pour pouvoir conseiller intelligemment les particuliers.
- **Une vision pragmatique des travaux :** La rénovation énergétique aidée ne représente que 12% du chiffre d'affaires du bâtiment en Occitanie. Les discours doivent intégrer cette réalité économique globale.

LES BESOINS – DDTM

Défi 1

UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

- **Gérer le changement d'échelle :** L'animation de 13 départements avec des réalités très différentes (urbain vs rural, délégataire ou non) demande une organisation en "cercles concentriques" (du local vers le régional).
- **Le manque de temps des DDTM** : Les services de l'État sont en sous-effectif et n'ont pas le temps matériel d'animer eux-mêmes des réunions chronophages ou de former les ECFR.
- **Le besoin d'informel et de présentiel :** Comme pour tous les autres acteurs, la visio a montré ses limites. Le besoin de se voir en vrai ("séminaire en bord de mer ou en montagne") est très fort.
- **Cibler l'effort d'animation (manque de temps) :** Face au manque d'effectifs (les fameux "ETP"), les DDTM ne veulent pas s'éparpiller. Ils souhaitent cibler les acteurs stratégiques (copropriétés, socio-pros) et laisser le grand public et les petits artisans aux ECFR.
- **Séparer les publics divergents** : Mélanger les acteurs publics (ECFR) et privés (MAR) dans un même grand rassemblement n'est pas jugé pertinent par tous.

Défi 2

CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

- **Séparer le "réseau de confiance" de l'écosystème global :** distinguer le service public neutre (ECFR, DDTM, collectivités) des acteurs privés (MAR, artisans) : certains acteurs privés frauduleux (les "loups") ont infiltré le système.
- **Clarifier les rôles et le périmètre :** Les DDTM ne veulent pas "polluer" l'écosystème en s'imposant dans des réunions locales si non pertinent. Ils préfèrent laisser le pilotage politique aux EPCI.
- **Accès aux données nationales :** Les DDTM n'ont pas accès aux statistiques des publics "intermédiaires et supérieurs" (gérés au national), ce qui les rend aveugles sur une partie de l'activité de leur propre territoire.
- **Affirmer la posture de l'État :** Les DDTM ont besoin que ce réseau serve à relayer la vision officielle des services instructeurs de l'ANAH.
- **Préserver le "cœur de métier" :** Crainte de dilution ou remplacement de leurs réseaux d'échanges techniques très précis (entre la DREAL, les DDTM et les délégataires) par le grand réseau France Rénov'.
- **Stabilité et harmonisation :** Besoin d'une politique claire pour harmoniser les pratiques, surtout quand il y a plusieurs porteurs de pactes sur un même département.

Défi 3

MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

- **Maîtriser les flux d'informations :** Les DDTM reçoivent énormément de directives nationales mais ne savent pas si les ECFR ou les collectivités les ont reçues. Il y a un risque de "trous dans la raquette" ou de doublons.
- **Formation technique et "terrain"** : Les conseillers manquent de formation sur des sujets transverses (ex: rénovation en centre ancien protégé, vérification de la sincérité des devis par rapport aux prix locaux).
- **Intégrer les autres thématiques :** Les DDTM rappellent que l'ANAH, ce n'est pas que la rénovation énergétique. L'adaptation à l'autonomie (vieillissement/handicap) ou l'habitat indigne sont parfois oubliés par les nouveaux ECFR.
- **Vérifier l'impact des formations** : Les DDTM ont besoin de s'assurer que les ECFR montent réellement en compétence, au-delà de la simple proposition de formations.
- **Une veille descendante claire** : Avoir des synthèses prêtes à l'emploi sur les changements de règles, pour éviter que chacun ne cherche l'information de son côté.

LES BESOINS – RÉGION

Défi 1

UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

- **Maîtriser la base de contacts** (Le prérequis absolu) : Le réseau est injoignable car la base de données (BDD Rénov') n'est pas tenue à jour. Il est impossible de sécuriser le travail des conseillers si l'information ne leur parvient pas.
- **Un "bouclier" face au national :** Les ECFR ont besoin d'une structure capable d'aller se battre avec l'ANAH centrale sur des points de blocage techniques (ex: les règles de TVA sur la dépose de menuiseries), rôle que la DREAL ne joue pas par manque de connaissances techniques.
- **Mettre fin à l'improvisation** : L'instabilité chronique dictée par le national ("stop and go" des aides) épuise les professionnels et nécessite un cadre régional fort pour amortir les chocs.

Défi 2

CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

- **Retrouver le sentiment de communauté :** Les conseillers se sentent orphelins et déprimés depuis la fin de l'animation régionale. Il faut recréer de l'appartenance.
- **Sortir des postures institutionnelles :** L'animation ne doit pas être "désincarnée" ou faite juste "pour faire". Il faut des temps de rencontres concrets où on laisse la place à l'informel.
- **Rompre l'isolement des petits ECFR :** Les guichets ruraux sont dans un état de désertification qui nécessite d'être tirés vers le haut par les plus grandes structures.

Défi 3

MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

- **Une gestion des "petits bobos" du quotidien :** Les conseillers n'ont plus personne à appeler quand ils sont bloqués sur un dossier. Ils ont besoin d'un appui technique bilatéral réactif.
- **Capitaliser les réponses :** Éviter que chaque conseiller pose la même question à l'ANAH. Il faut centraliser les savoirs et les cas résolus.
- **Accueillir les nouveaux :** Le turn-over est important, les nouveaux arrivants manquent cruellement de clés de lecture pour comprendre un écosystème ultra-complexe.

LES BESOINS – ENVIROBAT

Défi 1

UNE ANIMATION TERRIORIALE POUR MIEUX SE CONNAITRE ET MAINTENIR LES LIENS

- **Besoin de légitimité institutionnelle claire (reconnaissance officielle).**
- **Besoin de financements pérennes (notamment État / ANAH)**
- **Un relais institutionnel fonctionnel (ANAH → DREAL → terrain)**
- **Besoin d'un pilotage clair** de l'animation (qui fait quoi)

Défi 2

CADRE ET SOUTIEN POUR SECURISER LE TRAVAIL

- **Un réseau régional** officiel, structuré et identifié
- **Une animation régulière du réseau** (points, réunions, coordination)
- **Disposer d'une cartographie / listing fiable** et à jour des ECFR
- **Accès aux contacts et aux données (DDT, base RENOV…)**
- **Clarifier les rôles et la lisibilité de l'écosystème**
- **Créer des espaces de rencontre physiques (dimension humaine)**
- **Structurer une coordination multi-acteurs (éviter dispersion)**

Défi 3

MONTEE EN COMPETENCE ET CAPITALISATION

- **Capitaliser et diffuser les ressources produites**
- **Partage d'expériences entre acteurs**