

Aménagement, nature

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE,
DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT

Direction générale de l'aménagement,
du logement et de la nature

Agence nationale de l'habitat

**Instruction du 25 novembre 2011 relative aux évolutions apportées pour faciliter
la mise en œuvre du programme Habiter mieux – PIG labellisés « Habiter mieux »**

NOR : DEVL1135239J

(Texte non paru au *Journal officiel*)

INTRODUCTION

Un an après l'entrée en vigueur de l'arrêté du 6 septembre 2010, une modification du règlement des aides du FART, par le décret n° 2011-1426 du 2 novembre 2011 (paru au *JO* du 4 novembre 2010 : cf. l'annexe I), a été décidée afin de consolider le déploiement du programme Habiter mieux et de permettre une diversification des conditions d'accompagnement des ménages éligibles.

Anticipant sur ces évolutions, le conseil d'administration, dans sa séance du 13 septembre 2011, a également ajusté certaines dispositions du régime d'aides voté le 22 septembre 2010, de façon à maintenir l'homogénéité et la cohérence d'ensemble de la réglementation des aides de l'Anah et du règlement des aides du FART.

Ces mesures annoncées dans la lettre des ministres aux préfets de région et de département du 3 août 2011 (en ligne sur extranah : dossier Habiter mieux/rubrique « Le programme ») modifient les conditions de mise en œuvre du programme Habiter mieux principalement sur trois points :

- mise en place d'un financement majoré (tant au titre de la part fixe que de la part variable de la subvention au suivi-animation) pour les collectivités maîtres d'ouvrage de programmes d'intérêt général (PIG) répondant à un ensemble de caractéristiques relatives au traitement des situations de précarité énergétique et favorisant la mise en œuvre du programme « Habiter mieux » (cf. le § 2) ;
- ouverture, en secteur diffus, du champ de l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) subventionnable à des opérateurs autres (bureau d'études, société d'économie mixte...) que ceux relevant du régime d'agrément visé à l'article L. 365-3 du CCH, mais habilités par l'Anah. Cette procédure d'habilitation, commune à l'ensemble de l'AMO subventionnable (Habiter mieux ou Anah), est fixée dans l'instruction du 7 novembre 2011 relative à l'habilitation des opérateurs pour la réalisation de prestations d'AMO subventionnables ;
- introduction dans le règlement des aides du FART de la notion de travaux dits « simples », pour lesquels la condition d'accompagnement du ménage peut être assouplie lorsque l'entreprise réalisant les travaux assure gratuitement l'accompagnement technique du projet. Cette disposition prend en compte l'évolution des prestations pouvant être proposées par les filières professionnelles du bâtiment spécialisées dans la rénovation énergétique. Les processus opérationnels seront précisés ultérieurement dans une instruction à venir.

Enfin, il est à noter que ces évolutions réglementaires coïncident avec la mise en œuvre opérationnelle du partenariat conclu avec les énergéticiens (EDF, GDF-Suez et Total) dans la convention du 30 septembre 2011, qui fera l'objet très prochainement d'une instruction particulière, en particulier en ce qui concerne les modalités de valorisation, par l'obligé référent du département, des certificats d'économie d'énergie (CEE) issus des opérations financées dans le cadre du programme Habiter mieux.

Ainsi que l'ont souligné les ministres dans leur courrier du 3 août 2011, la mise en œuvre du programme Habiter mieux exige de la part des services locaux de l'État et de l'Anah une implication maximale. Il convient par conséquent que soit mise en place l'organisation nécessaire au pilotage stratégique et opérationnel du programme sur l'ensemble des territoires (cf. le § 1).

En ce qui concerne la contractualisation et le déploiement du programme sur l'ensemble du territoire, il est rappelé qu'il existe deux cas d'ouverture anticipée des autorisations d'engagement (AE) nécessaires (cas dans lesquels le contrat local d'engagement [CLE] n'a pas été signé par toutes les parties) :

- cas n° 1 : il ne manque plus que la signature du préfet (CLE en vigueur à très court terme) ;

- cas n° 2 : le projet de CLE est en passe d'être finalisé mais sa signature ne peut pas intervenir à brève échéance : les AE peuvent être mis en place sur la base d'une lettre d'engagement du président du conseil général ou de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) partenaire du CLE. Cette possibilité est ouverte à titre exceptionnel jusqu'au 30 novembre 2011 (courrier des ministres du 3 août 2011).

Enfin, suite à la campagne de communication nationale lancée par l'Anah, il convient de veiller à l'articulation des messages diffusés aux niveaux national et local. Toutes ces actions de communication sont de nature à susciter des demandes et des précisions de la part du public, raison pour laquelle il est demandé aux services de redoubler d'efforts en vue de la bonne réussite du programme Habiter mieux.

1. Le pilotage du programme Habiter mieux par les services locaux de l'État et de l'Anah

La consolidation des fonctions de pilotage stratégique et opérationnel du programme Habiter mieux par les services locaux de l'État et de l'Anah constitue un préalable indispensable à la mise en œuvre des nouvelles mesures.

Rappelons que, dans leur courrier du 3 août 2011, les ministres ont demandé à chaque préfet de département de désigner sans délai une personne placée sous son autorité hiérarchique directe, chargée du pilotage du programme Habiter mieux. Capable de donner les impulsions initiales et de dialoguer avec les élus locaux et les représentants des organismes partenaires, ce pilote est comptable des actions mises en œuvre et des résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le CLE.

Les pilotes s'appuient, bien entendu, sur une organisation adéquate, mise en place par les services du délégué de l'agence, dans la région (DREAL) et dans le département (DDT), qui prendront en charge le suivi opérationnel des CLE et veilleront au quotidien à la coordination des actions de l'ensemble des acteurs engagés.

À cet égard, rappelons que chaque DREAL et chaque DDT doit comprendre en son sein un « référent local Habiter mieux », responsable de la mise en œuvre opérationnelle du programme, comme précisé dans ma note du 14 février 2011 (en ligne sur extranah : dossier Habiter mieux/rubrique « Le programme »).

En ce qui concerne le rôle du référent du niveau régional : il lui appartient d'animer le réseau des acteurs locaux, référents départementaux et opérateurs, d'assurer la diffusion de l'information générale au sein de ce réseau (par exemple, organisation de rencontres régulières pour le suivi territorial du programme, analyse des dysfonctionnements, capitalisation et diffusion des bonnes pratiques) et de veiller à la bonne remontée des informations au siège de l'Anah. Il a un rôle prééminent dans la préparation de l'avis du délégué de l'agence dans la région sur l'éligibilité de certains PIG au label Habiter mieux (voir ci-après) et d'une éventuelle demande de remise en cause.

Sous le contrôle de son supérieur hiérarchique et du pilote désigné par le préfet, le référent départemental s'assure de la bonne mise en œuvre opérationnelle du programme Habiter mieux sur le territoire (dispositif de repérage, coordination des acteurs, réunions du comité de suivi / comité technique, suivi des opérateurs, suivi des objectifs et reporting...).

Il conviendra également que, le moment venu, le référent local organise les modalités d'un éventuel partenariat local avec les fédérations représentatives du secteur du bâtiment et les chambres de métiers et de l'artisanat, dans le cadre du dispositif « travaux simples » en cours d'élaboration.

De même, il sera nécessaire de coordonner les actions en ce qui concerne la valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) au niveau local. Cette question donnera prochainement lieu à la négociation et à la signature d'un protocole thématique (annexé au CLE) avec l'énergéticien référent du département. Des directives sur ce sujet sont en cours de préparation. L'Anah locale, à travers le référent Habiter mieux, aura essentiellement un rôle de mise en relation des acteurs, qu'il s'agisse de repérage (par des énergéticiens, obligés référents ou non) ou de montage des dossiers par les opérateurs (attestations de fin de travaux et factures conformes à la réglementation des CEE).

La nature de ces missions et les exigences liées à leur conduite devraient permettre de distinguer, au sein des organisations DREAL et DDT, les profils de compétence et de capacité les plus adéquats.

L'identité du référent local doit être communiquée à l'Anah centrale : direction de l'action territoriale : mohamed.ayadi@anah.gouv.fr ou laetitia.mirjol@anah.gouv.fr et à la DREAL, dont il est l'interlocuteur privilégié sur le sujet.

2. Financement majoré des dépenses de suivi-animation dans le cas de PIG labellisés « Habiter mieux »

Parmi les mesures de nature à faciliter la mise en œuvre du programme Habiter mieux figure un dispositif d'incitation au lancement de programmes d'intérêt général (PIG) centrés sur le thème de la

précarité énergétique qui, une fois labellisés « Habiter mieux », bénéficieraient d'un financement majoré tant par le FART que par l'Anah.

Les caractéristiques des PIG éligibles au label Habiter mieux ont été fixées par le conseil d'administration de l'Anah (délibération n° 2011-18 du conseil d'administration du 13 septembre 2011). Le tableau ci-après présente de façon synthétique, et par comparaison avec les autres opérations programmées, les conditions de financement applicables aux PIG labellisés « Habiter mieux » :

Calcul de la subvention au titre du suivi-animation (hors intervention copropriétés en difficulté)

	PART FIXE ANAH (délib. n° 2010-55 du CA du 22 septembre 2010 et délib. n° 2011-19 du CA du 13 septembre 2011)	PART VARIABLE Habiter mieux (règlement des aides du FART : décret n° 2011-1426 du 2 novembre 2011)	PART VARIABLE ANAH (prime à l'appui renforcé du PO : travaux lourds, autonomie, etc. Délib. n° 2010-55 du CA du 22 septembre 2010)
OPAH, OPAH-RR, OPAH-RU, PIG non labellisés Habiter mieux	35 % (50 % en OPAH-RU) de la dépense subventionnable (plafonnée à 250 000 € HT/an)	300 €/dossier Habiter mieux	300 €/dossier (travaux lourds, autonomie, etc.)
PIG labellisés Habiter mieux	Jusqu'au 31 décembre 2013 : 50 % de la dépense subventionnable (plafonnée à 250 000 € HT/an)	430 €/dossier Habiter mieux	300 €/dossier (travaux lourds, autonomie, etc.)

Ainsi, dans le cas d'un PIG labellisé Habiter mieux, le financement octroyé conjointement par le FART et l'Anah permettrait dans la plupart des cas de couvrir près de 80 % du coût TTC des dépenses d'ingénierie, soit le maximum autorisé par l'article 30 du règlement général de l'agence (montant maximal d'aides publiques).

Les maîtres d'ouvrage de PIG non éligibles au label Habiter mieux continuent bien évidemment de bénéficier du financement de droit commun réservé à toute opération programmée. Rappelons que les dépenses de suivi-animation des PIG centrés sur la précarité énergétique peuvent ainsi être subventionnées jusqu'à hauteur de 50 à 60 % du coût TTC.

Le dispositif proposé prévoit différents types de critères d'éligibilité au label :

- critères qualitatifs (renforcement des fonctions de pilotage et de coordination, mise en place de l'équipe de suivi-animation et définition de ses missions, suivi par indicateurs, actions de communication) ;
- critères quantitatifs (objectifs du PIG cohérents avec les niveaux planchers départementaux pris en compte pour la conclusion du CLE, et supérieurs à des seuils nationaux, de façon à ne rendre éligibles que les opérations en capacité de traiter des volumes importants).

Seules les opérations nouvelles, s'adressant à l'ensemble des propriétaires éligibles et d'une durée comprise entre trois et six ans peuvent bénéficier du label, étant précisé qu'il est possible de faire une exception pour les PIG déjà existants lorsqu'ils satisfont déjà à l'intégralité des conditions d'éligibilité et ont été lancés entre l'entrée en vigueur du programme (1^{er} octobre 2010) et la création du dispositif de majoration.

L'éligibilité d'un PIG au label fait l'objet, avant la décision d'agrément de la subvention, d'un avis conforme de la part du délégué de l'Anah dans la région (DREAL). Ce dernier peut également, en cas de non-réalisation des objectifs fixés, demander à la directrice générale de remettre en cause l'obtention du label, tant au titre de l'année concernée (recalcul au paiement) que des années à venir.

2.1. Les PIG éligibles

Le label « Habiter mieux » est réservé aux PIG (art. R. 327-1 du CCH) d'une durée comprise entre trois et six ans, pour lesquels le maître d'ouvrage :

- met en place les prestations d'ingénierie renforcée et les organes de pilotage nécessaires à un traitement de masse des situations de précarité énergétique et à l'accélération de la mise en œuvre du programme Habiter mieux sur le territoire concerné ;
- et s'engage sur des objectifs chiffrés cohérents avec les niveaux planchers définis par l'Anah, tels que formalisés dans le CLE.

À cet effet ont été définis des critères qualitatifs et quantitatifs (cf. le § 2.2 ci-après).

Le PIG doit avoir vocation à traiter l'ensemble des projets éligibles aux aides du programme Habiter mieux, c'est-à-dire les projets de travaux des propriétaires occupants de ressources modestes permettant une amélioration des performances énergétiques d'au moins 25 %, sans discrimination particulière liée au revenu des bénéficiaires ou aux caractéristiques techniques des travaux. En d'autres termes, le label ne peut pas concerner des opérations ciblant uniquement certaines catégories de propriétaires éligibles (par exemple : personnes en perte d'autonomie, ménages de ressources très modestes). En revanche, dès lors que le PIG s'adresse bien à l'ensemble des bénéficiaires potentiellement éligibles à l'aide de solidarité écologique (ASE), le caractère multithématique du PIG (par exemple, un volet « habitat indigne » ou « autonomie » s'ajoutant au volet « précarité énergétique »/« Habiter mieux ») ne fait pas obstacle à l'obtention du label. Dans ce cas, le financement majoré s'applique, pour la part fixe de la subvention, à l'intégralité de la dépense subventionnable.

Enfin, le label ne peut concerner que des opérations nouvelles, pour lesquelles la demande de subvention au titre de la première tranche annuelle du suivi-animation est déposée après le 30 septembre 2011. Toutefois, à titre exceptionnel, les PIG pour lesquels la demande de subvention au titre de la première tranche annuelle a été déposée entre le 1^{er} octobre 2010 et le 30 septembre 2011 peuvent également bénéficier de l'obtention du label « Habiter mieux », sous réserve de satisfaire par ailleurs à l'intégralité des autres conditions d'éligibilité (cf. le § 2.4).

2.2. Critères d'éligibilité au label

L'obtention du label est subordonnée au respect de critères qualitatifs et quantitatifs. Ce point fait l'objet d'un contrôle de la part des référents locaux Habiter mieux, qui s'assurent de leur bonne prise en compte par le maître d'ouvrage du PIG, de la conception de la convention de programme à sa mise en œuvre, en particulier à travers les documents de marché (dossiers de mise en concurrence, contenu du contrat conclu avec le prestataire) et les résultats obtenus année après année.

2.2.1. Critères qualitatifs

Le b de la délibération n° 2011-18 indique les « actions et moyens supplémentaires » que le maître d'ouvrage doit mettre en œuvre pour satisfaire aux critères qualitatifs, « sur le plan opérationnel ou en termes de pilotage :

- renforcement des fonctions de pilotage et d'animation du PIG par le maître d'ouvrage, en particulier vis-à-vis du réseau des signataires du contrat local d'engagement (CLE) et de tous les acteurs de terrain participant au repérage des ménages en situation de précarité énergétique ;
- calibrage adéquat de l'équipe de suivi-animation, destinataire des résultats des actions de repérage et chargée de l'accompagnement des ménages (missions définies au I de l'annexe I du règlement des aides du FART), cohérent avec les objectifs fixés dans le cadre du PIG (cf. ci-après : critères quantitatifs) ;
- mise en place d'indicateurs permettant un suivi régulier des résultats obtenus ;
- mise en place d'un plan de communication au niveau local ».

Il est également précisé que « les services locaux de l'État et l'Anah, responsables de la mise en œuvre du CLE, sont étroitement associés au pilotage du PIG » et qu'une instruction « définit précisément le contenu des actions attendues ».

Il conviendra que le projet de convention élaboré préalablement à la création du PIG par la collectivité maître d'ouvrage soit conforme non seulement aux objectifs poursuivis dans le cadre du label, mais également aux règles générales relatives au contenu et à la forme des conventions de programme (annexe n° 1 à la délibération n° 2011-09 du conseil d'administration du 15 mars 2011 : clauses types des conventions OPAH, OPAH-RU, OPAH-RR, PIG). À noter que l'article R. 327-1 du CCH rend obligatoire la conclusion d'une convention de programme (en revanche, un arrêté n'est pas nécessaire par ailleurs).

L'Anah examinera attentivement le contenu des prestations offertes dans le cadre du PIG, en particulier à travers les documents de marché disponibles (documents émis dans le cadre de la mise en concurrence, contrat conclu ou à conclure avec le prestataire), qui devront en principe refléter le caractère résolument volontariste de la démarche préjudant à l'obtention du label.

Le recours à une mise en concurrence, ouverte à tout type d'opérateurs (organismes agréés par l'État, opérateurs à but lucratif...) constitue pour la collectivité le meilleur moyen d'exiger de son prestataire qu'il s'engage sur un certain niveau de qualité et un volume d'activité minimal, le tout pour un coût optimal.

En vue d'aider les collectivités volontaires à exprimer correctement leurs besoins et de les orienter précisément sur la marche à suivre pour le recrutement de l'opérateur, un document intitulé « Conseils et prescriptions aux maîtres d'ouvrage pour la rédaction du CCTP » (cf. l'annexe II) a été élaboré. Il servira également de base de travail aux services chargés d'examiner l'éligibilité au label (avis conforme du délégué de l'Anah dans la région – cf. le § 2.3 ci-après).

À ce sujet, il est précisé qu'un maître d'ouvrage peut, pour des raisons techniques, passer un marché de suivi-animation d'une durée plus courte que la durée du PIG (qui peut atteindre six ans) ; dans ce cas, il est bien entendu qu'aucune rupture de charge ne devra affecter le suivi-animation au terme du premier marché.

Le maître d'ouvrage peut également allouer le marché à des échelles géographiquement pertinentes.

La réalisation de prestations en régie n'est pas recommandée, du fait notamment de la difficulté à en contrôler le contenu. De même, il n'est pas préconisé de restreindre le champ de la concurrence aux seuls organismes agréés : cela aboutirait *de facto* à une non-mise en concurrence dans les territoires où il n'existe qu'un seul organisme agréé susceptible de proposer une prestation de cette ampleur. Dans ces deux cas, sauf certitude absolue sur la qualité, le volume et le coût des prestations à attendre, le délégué de l'Anah dans la région devrait rendre un avis négatif sur l'éligibilité du PIG au label.

Enfin, la manière dont l'État et l'Anah, responsables de la mise en œuvre du CLE, sont associés au pilotage du PIG fera l'objet d'une attention particulière. Il convient en effet qu'une coordination optimale soit instaurée entre tous les partenaires. Il est demandé aux maîtres d'ouvrage de PIG souhaitant obtenir le label de prendre contact avec le référent local le plus en amont possible afin notamment :

- d'obtenir une prévalidation sur les objectifs du PIG (en particulier sur un plan quantitatif – voir le développement ci-après) et les modalités d'application concrètes prévues pour atteindre ces objectifs ;
- de recueillir son avis sur la procédure de mise en concurrence et les documents de marché (est-ce cohérent avec les objectifs qualitatifs et quantitatifs d'un PIG labellisé « Habiter mieux » ? quel est le contenu de la prestation ?) ;
- d'élaborer les schémas opérationnels applicables sur le périmètre du PIG (repérage, communication des informations entre les acteurs, suivi des projets de travaux et des dossiers de financement, etc.) ;
- de définir les modalités de participation de l'État et de l'Anah aux instances de pilotage stratégique.

2.2.2. Critères quantitatifs

Sur un plan quantitatif, plusieurs conditions cumulatives doivent être respectées pour permettre l'obtention du label.

Précision préalable relative aux planchers départementaux

L'examen du respect des critères quantitatifs sera effectué par référence aux planchers pluriannuels départementaux (2011-2013) fixés fin 2010 par l'Anah et repris en annexe de la délibération n° 2011-18 (voir annexe n° 3 à la présente instruction).

Compte tenu de la montée en charge progressive du programme au cours de l'année 2011, une certaine souplesse est permise pour l'appréciation du respect de certains des critères quantitatifs ; une « décote » de l'ordre de 25 % pourra être appliquée sur les niveaux planchers, sans toutefois remettre en cause l'ambition du programme.

Il convient que les collectivités maîtres d'ouvrage disposent des niveaux planchers applicables sur le territoire très tôt dans le processus de lancement du PIG, de façon à calibrer correctement l'expression du besoin (au moment du recrutement de l'opérateur) et le niveau des objectifs inscrits dans la convention de programme.

À cet effet, le délégué de l'Anah dans la région ou son délégué (DREAL, avec la participation des référents locaux Habiter mieux des niveaux départemental et régional) valide le niveau des objectifs. Rappelons à ce sujet que les DREAL et DDT disposent depuis l'été 2010 d'un accès à des données statistiques (élaborées par l'Anah à partir des données fiscales Filocom) leur permettant d'évaluer le nombre des ménages cibles jusqu'à l'échelle du territoire communal. Le tableur est mis à disposition *via* Mélanissimo, sur demande adressée au service des études, de la prospection et de l'évaluation (SEPE) de l'Anah (courriel à l'attention de Catherine Grangette : Catherine.Grangette@anah.gouv.fr). Afin de respecter les règles de diffusion de la source Filocom, seuls les référents peuvent voir leur demande satisfaite. Pour mémoire l'objectif « plancher » a été calculé sur la base de 15,6 % du nombre total de propriétaires occupants éligibles aux aides de l'Anah vivant dans un logement d'avant 1975.

Critère n° 1 : objectifs du CLE

Il est nécessaire, en premier lieu, que « le CLE en vigueur sur le territoire dans lequel s'inscrit le PIG fixe des objectifs au moins égaux aux niveaux planchers évalués par les délégués de l'Anah dans la région, par référence aux planchers départementaux définis en annexe [à la délibération n° 2011-18] ».

Pour l'appréciation du respect de ce critère, comme indiqué ci-dessus, une certaine souplesse pourra être appliquée et une décote limitée sur le plancher pluriannuel pourra être admise, sous réserve que les objectifs du CLE demeurent suffisamment ambitieux.

Critère n° 2 : objectifs du PIG

En deuxième lieu, le PIG doit lui-même viser « la réalisation de résultats cohérents avec les objectifs du CLE » :

- si le CLE et le PIG recouvrent le même périmètre territorial, les objectifs du PIG doivent correspondre à ceux du CLE avec la souplesse décrite ci-dessus (déduction faite, éventuellement, des objectifs d'une OPAH comprise dans le périmètre du PIG) ;
- si le PIG recouvre une partie seulement du territoire couvert par le CLE, les objectifs du PIG doivent correspondre aux niveaux planchers du périmètre correspondant (à évaluer – cf. ci-dessous).

C'est le délégué de l'Anah dans la région ou son délégué (DREAL, avec la participation des référents locaux Habiter mieux des niveaux départemental et régional) qui, au moment de la délivrance de son avis sur l'éligibilité au label, évalue les niveaux planchers infradépartementaux correspondants.

Bien évidemment, les objectifs du PIG au titre des années postérieures à 2013 devront être cohérents avec les objectifs planchers fixés pour la période 2014-2017 et la montée en charge du programme pour la deuxième période.

Critère n° 3 : objectifs minimaux du PIG

Un troisième et dernier critère quantitatif est fixé par la délibération du conseil. Il vise à réserver le label aux PIG atteignant la taille suffisante pour réaliser un traitement de masse : « Le PIG [...] comporte des objectifs annuels aux moins égaux aux niveaux ci-après (dits "planchers d'objectifs du PIG") :

- réalisation de 200 évaluations/diagnostics ;
- octroi de 100 aides de solidarité écologique. »

Dans le cas de départements dont le potentiel de ménages cibles est faible en valeur absolue, un plancher spécifique est institué : « Lorsque, ramenés à la moyenne annuelle, les niveaux départementaux [...] sont inférieurs à ces valeurs et que le PIG couvre l'intégralité du territoire départemental, les planchers d'objectifs du PIG sont fixés au niveau des planchers départementaux. » En pratique, cela concerne les départements suivants : Corse-du-Sud, Haute-Corse, Territoire de Belfort, Paris, Lozère, Alpes-de-Haute-Provence et Hautes-Alpes.

2.3. Procédure à suivre pour l'obtention du label et les demandes d'aide concernées, suivi des résultats obtenus

Comme indiqué précédemment, l'obtention du label implique que la collectivité maître d'ouvrage mène son travail de définition en coordination avec les référents locaux Habiter mieux le plus en amont possible du lancement du PIG.

Sur un plan formel, le dispositif de financement majoré est adossé à la procédure normale de traitement des demandes de subvention au titre du suivi-animation. Les délégués de l'agence dans le département, ou les délégataires, demeurent les attributaires de l'aide au suivi-animation ; l'octroi du label ne constitue pas une décision en tant que telle mais modifie seulement, dans les conditions fixées par la délibération du conseil (cf. le *d* de la délibération n° 2011-18), le niveau du financement octroyé, après contrôle du respect des conditions et critères d'obtention.

2.3.1. Première tranche annuelle : dépôt de la demande, octroi du label *via* la décision d'octroi de la subvention

La délibération indique que « la collectivité maître d'ouvrage [...] joint à sa demande de subvention au titre de la première tranche annuelle un rapport détaillé permettant d'apprécier la plus-value opérationnelle pouvant être attendue des actions projetées, ainsi que l'adéquation des moyens mis en œuvre aux objectifs annuels fixés ».

Il conviendra que les collectivités fournissent également le projet de convention de programme et l'ensemble des documents de mise en concurrence disponibles (y compris le contrat conclu ou à conclure avec le prestataire). Les référents locaux Habiter mieux (niveaux régional et départemental) reçoivent copie de la demande d'aide et des pièces jointes.

Aux termes de la délibération, « pour chaque PIG concerné, la décision d'octroi de la subvention au titre de la première tranche annuelle fait l'objet, pour ce qui concerne le financement majoré, d'un avis conforme du délégué de l'agence dans la région. » L'examen de l'éligibilité est réalisé par le référent régional, pour le compte du délégué de l'Anah dans la région (DREAL), avec l'appui du référent départemental.

Le délégué de l'Anah dans la région délivre son avis par courrier adressé à l'autorité décisionnaire des aides, en s'appuyant exclusivement sur les critères d'appréciation définis par la délibération du conseil et précisés dans la présente instruction. Les PIG pour lesquels il existe des doutes sérieux sur la capacité à atteindre les objectifs et/ou à mettre en œuvre les prestations attendues ne devraient pas, en principe, obtenir le label : les délégués de l'agence dans la région sont tenus de vérifier que les maîtres d'ouvrage se conforment au respect de l'ensemble des critères d'éligibilité.

En cas d'avis défavorable sur le projet de décision d'octroi de subvention présenté par l'attributaire de l'aide (avis portant, formellement, sur la majoration de l'aide), le délégué de l'agence dans la région en motive les raisons. L'autorité décisionnaire ne peut engager une subvention majorée sans avoir obtenu l'avis conforme.

La décision d'octroi de l'aide, signée par le délégué de l'agence dans le département ou le délégataire, indique si le PIG est ou n'est pas éligible au label, et précise que le montant de l'aide octroyée a été calculé sur avis conforme du délégué de l'agence dans la région, conformément à la délibération n° 2011-18 et à la présente instruction.

Il convient de motiver, le cas échéant, la non-obtention du label.

Lorsque le PIG est éligible et que l'aide est majorée, la décision rappelle également que, conformément à la réglementation, le label et la majoration de financement associée peuvent être remis en cause, au titre de la tranche annuelle concernée en cas de non-atteinte des objectifs d'évaluations/diagnostics à réaliser (recalcul de l'aide) et/ou, après analyse des actions correctives envisagées, au titre des tranches annuelles suivantes en cas de non-atteinte des objectifs (évaluations/diagnostics et ASE).

2.3.2. Suivi des PIG labellisés : examen des résultats obtenus, demande de paiement

De façon générale, les référents locaux Habiter mieux (niveaux départemental et régional), associés au pilotage du PIG, ont la possibilité de suivre sa mise en œuvre, de mesurer de façon régulière les résultats obtenus et de proposer les mesures d'inflexion nécessaires.

Là encore, de façon à anticiper les difficultés éventuelles, il convient d'agir le plus en amont possible, sans attendre la mise en œuvre des procédures de remise en cause de l'obtention du label, qui ne doivent être utilisées qu'en dernier ressort.

Le dispositif voté par le conseil d'administration prévoit que « la collectivité maître d'ouvrage joint à la demande de paiement, pour chaque tranche annuelle, un bilan complet des actions entreprises, comprenant une analyse précises des résultats obtenus, ainsi qu'un plan d'actions pour la tranche annuelle suivante. »

Au terme d'une tranche annuelle, le respect des conditions d'obtentions du label fait à nouveau l'objet d'un examen par le référent régional, avec l'appui du référent départemental.

Si, bien que non satisfaisante, la situation ne justifie pas de mettre en œuvre la procédure de remise en cause du label (*cf.* ci-après), un échange de courriers entre le délégué de l'agence dans la région, l'attributaire des aides et la collectivité maître d'ouvrage pourra permettre de rappeler à cette dernière, de façon formalisée, la nature des actions attendues et le volume des objectifs à atteindre.

2.3.3. Procédure de remise en cause du label Habiter mieux

Cette procédure a vocation à n'être utilisée que dans les cas les plus extrêmes (mauvais résultats, très en deçà des objectifs visés initialement, insuffisance des actions correctrices). En principe, l'examen de l'éligibilité au stade de la première tranche annuelle devrait contribuer à éviter ce genre de situation.

Le cas échéant, les référents locaux (niveaux régional et départemental) rédigent une demande motivée de remise en cause du label, signée du délégué de l'agence dans la région et adressée au directeur général de l'Anah.

La remise en cause de l'obtention du label fait l'objet d'un courrier du directeur général adressé à l'attributaire de l'aide, qui en tire toutes les conséquences dans ses décisions.

La délibération prévoit un double mécanisme :

- « lorsque les objectifs d'évaluations/diagnostics n'ont pas été réalisés au terme d'une tranche annuelle, l'obtention du label "Habiter mieux" peut être remise en cause. [...] Le cas échéant, l'autorité attributaire des aides recalcule le montant de la subvention à hauteur de celui correspondant aux règles de financement de droit commun » ;
- « lorsque les objectifs d'évaluations/diagnostics ou d'octroi d'aides n'ont pas été réalisés au terme d'une tranche annuelle, et que les actions correctives envisagées présentent un caractère insuffisant, l'obtention du label "Habiter mieux" pour la ou les tranches annuelles suivantes peut être remise en cause [...]. Le cas échéant, l'autorité attributaire des aides engage les subventions correspondantes sur la base des règles de financement de droit commun. »

Le dossier sera traité par la direction de l'action territoriale (DAT) de l'Anah centrale. Le courrier du directeur général précisera la conduite à tenir pour la notification, par l'attributaire des aides, des décisions impactées (nécessité d'une phase contradictoire, motivation, etc.).

2.4. Précisions concernant les PIG lancés entre le 1^{er} octobre 2010 et le 30 septembre 2011

Les PIG pour lesquels la demande de subvention au titre de la première tranche annuelle a été déposée entre le 1^{er} octobre 2010 et le 30 septembre 2011 inclus peuvent également bénéficier de l'obtention du label « Habiter mieux », sous réserve de satisfaire par ailleurs à l'intégralité des autres conditions d'éligibilité (voir les § 2.1 et 2.2).

La procédure est la même que celle mise en œuvre dans le cas de nouveaux PIG, étant précisé que :

- la majoration des conditions de financement ne s'applique qu'aux demandes de subventions présentées après le 30 septembre 2011 ;
- le rapport détaillé est joint à la demande au titre de la première tranche annuelle concernée ;
- la décision d'octroi de la subvention au titre de la première tranche annuelle concernée fait l'objet, pour ce qui concerne le financement majoré, d'un avis conforme du délégué de l'agence dans la région.

Il est attendu de la part des référents locaux et du délégué de l'agence dans la région un degré de vigilance identique dans l'appréciation des critères d'éligibilité.

La présente instruction sera publiée au *Bulletin officiel* du ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement.

Fait le 25 novembre 2011.

La directrice générale de l'Anah,
I. ROUGIER

ANNEXE I

DÉCRET N° 2011-1426 DU 2 NOVEMBRE 2011 RELATIF AU RÈGLEMENT DES AIDES DU FONDS D'AIDE À LA RÉNOVATION THERMIQUE DES LOGEMENTS PRIVÉS (FART), PARU AU JO DU 4 NOVEMBRE 2011

Le présent décret est consultable sur le site internet de Legifrance (http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=1FFBA48C5CF37D67F8E6FBB3398A3BBE.tpdjo10v_3?cidTexte=JORFTEXT000024749976&dateTexte=20111226).

ANNEXE II

CONSEILS ET PRESCRIPTIONS AUX MAÎTRES D'OUVRAGE POUR LA RÉDACTION DU CCTP (CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES ET PARTICULIÈRES) EN VUE DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN PIG (PROGRAMME D'INTÉRÊT GÉNÉRAL) LABELLISÉ « HABITER MIEUX »

1. Préambule

Dans le cadre du programme Habiter mieux lancé en octobre 2010, l'État et l'Anah ont décidé de mettre en place un financement majoré de l'ingénierie afin d'impulser une dynamique de déploiement sur le territoire des opérations programmées tournées vers la thématique de la lutte contre la précarité énergétique. Ce financement exceptionnel et limité dans le temps a pour objectif d'inciter les collectivités à mobiliser une ingénierie de suivi-animation sur les aspects techniques, financiers et sociaux pour aider et conseiller les propriétaires occupants de ressources modestes et très modestes dans la réalisation de travaux et leur éviter ainsi de supporter ou de préfinancer le coût de l'accompagnement.

L'octroi du label Habiter mieux et, partant, du financement majoré est conditionné au respect de certaines exigences, rappelées dans l'instruction à laquelle est annexé le présent document. Ce dernier a pour objectifs principaux de définir un cadre pour la rédaction d'un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) dans le cadre de la mise en œuvre de PIG Habiter mieux par les collectivités et de préciser les exigences à satisfaire en termes d'ingénierie pour pouvoir bénéficier du financement majoré de l'Anah. Il précise notamment les missions attendues des opérateurs pour accompagner le propriétaire, animer le programme et suivre les résultats. Il s'agit avant tout d'un outil méthodologique, dont la lecture par le maître d'ouvrage l'aidera à mieux définir ses relations avec l'opérateur prestataire et les missions de ce dernier, de sorte que le PIG puisse répondre aux critères conditionnant l'obtention du label.

Nota bene. – Cette annexe « Conseils et prescriptions aux maîtres d'ouvrage pour la rédaction du CCTP en vue de la mise en œuvre d'un PIG labellisé "Habiter mieux" » ne vise pas, en tant que telle, à informer la collectivité sur l'ensemble des conditions liées à l'obtention du label : il est indispensable que, dès le début du processus d'élaboration du PIG, le maître d'ouvrage s'enquière des règles applicables pour l'obtention du label, tant auprès du référent local Habiter mieux (DDT et éventuellement DREAL) qu'en consultant l'instruction elle-même, faute de quoi le financement majoré risquerait de ne pas être obtenu.

2. Forme du marché

Le maître d'ouvrage est libre de choisir la forme de marché qui lui semble la plus adaptée. Cependant, étant donné l'ambition de l'objectif minimal de diagnostics à réaliser et de logements à traiter, il est fortement recommandé de recourir à un appel d'offres.

Dans le cas d'un territoire très vaste, la collectivité peut opter pour un marché à lots sur des sous-territoires plus restreints de manière à mobiliser plusieurs équipes d'animation et optimiser l'ingénierie de chacune d'elles. En effet, l'étendue de certains périmètres et la dispersion de l'habitat peuvent constituer des facteurs de complication pour les missions d'information et d'accompagnement lorsqu'elles sont assurées par un seul et même opérateur.

Par ailleurs, le maître d'ouvrage a la possibilité de constituer un marché à plusieurs tranches : tranche ferme et tranche conditionnelle, notamment pour maîtriser la durée de l'opération en cas de difficultés avérées sur le programme (insuffisance de moyens, inefficacité de l'ingénierie...). Dans ce cas, le dossier de mise en concurrence devra stipuler les conditions d'exécution de la tranche conditionnelle.

Enfin, le maître d'ouvrage peut introduire dans chaque marché ou tranche une partie forfaitaire et une partie sous forme de bons de commande pour s'assurer de l'atteinte des objectifs. Dans le cas d'un marché à bons de commande, le maître d'ouvrage doit préalablement mesurer la lourdeur administrative et s'assurer qu'il dispose des moyens humains suffisants pour suivre les commandes et les paiements.

3. Contexte, périmètre et cibles

Le maître d'ouvrage doit préciser le contexte dans lequel le marché est lancé :

- présentation succincte du territoire ;
- éléments de diagnostics réalisés issus des PLH, études préalables ou préopérationnelles ;

- les besoins identifiés en terme de traitement de la précarité énergétique, les caractéristiques des ménages et du bâti ;
- la stratégie d'intervention ainsi que les objectifs généraux du dispositif, les cibles visées (propriétaires occupants modestes et très modestes, le type de bâti...).

Des thématiques complémentaires (habitat indigne, habitat dégradé, autonomie...) et répondant aux priorités de l'Anah peuvent être traitées dans le cadre du même marché.

Concernant le périmètre, le maître d'ouvrage doit préciser le champ d'action territorial : département, périmètre intercommunal... Une carte précisant à la fois la situation et le site de l'opération doit figurer dans le dossier de consultation. En cas de marché à lots, il conviendra d'indiquer le périmètre de chacun.

Par ailleurs, les éléments de cadrage issus du CLE seront également présentés (le CLE peut être fourni en annexe du CCTP).

Enfin, le maître d'ouvrage devra indiquer la cible visée : propriétaires occupants de ressources modestes vivant dans des logements anciens et dont les travaux permettent de réaliser un gain énergétique supérieur ou égal à 25 %.

Nota bene. – Il est rappelé que le PIG doit avoir vocation à traiter l'ensemble des projets éligibles à l'aide de solidarité écologique (ASE), sans discrimination particulière liée au revenu des bénéficiaires ou aux caractéristiques techniques des travaux. En d'autres termes, le label ne peut pas concerner des opérations ciblant uniquement certaines catégories de propriétaires éligibles (par exemple : uniquement personnes en perte d'autonomie, ménages de ressources très modestes). En revanche, le label peut être attribué pour un PIG multithématique (par exemple, un volet « habitat indigne » ou « autonomie » s'ajoutant au volet « précarité énergétique »/« Habiter mieux »).

4. Objectif de l'opération

4.1. Objectifs qualitatifs

Le maître d'ouvrage doit préciser les objectifs de l'opération programmée et les missions de l'opérateur, dans le but d'obtenir l'amélioration énergétique des logements des propriétaires occupants. D'autres objectifs ne portant pas sur la maîtrise de l'énergie peuvent être également déclinés en complément.

De manière très succincte, le maître d'ouvrage listera les principales missions de l'opérateur, qui seront décrites plus en détail par la suite :

- animation technique du partenariat en lien avec la collectivité/mise en œuvre des circuits de communication avec les partenaires du projet ;
- repérage des ménages de ressources modestes (en application ou en complément des modalités de repérage établies dans le cadre du CLE) ;
- sensibilisation et information des ménages ;
- évaluation du besoin et aide à la décision (évaluation du logement et du ménage) ;
- accompagnement à la réalisation de travaux (jusqu'au paiement) et à la constitution des dossiers de financement ;
- suivi de l'opération programmée.

4.2. Objectifs quantitatifs

Le maître d'ouvrage précisera notamment les objectifs quantitatifs de traitement en nombre de logements de propriétaires occupants, en précisant notamment les objectifs en termes d'évaluation du logement et du ménage. Ces objectifs doivent être fixés pour chaque année de l'opération programmée :

- nombre d'évaluations du logement (évaluation complète : sociale, technique, énergétique...);
- nombre de dossiers engagés.

Nota bene. – Le nombre d'évaluations est un objectif introduit dans le but de pouvoir s'assurer d'une activité suffisante pour atteindre l'objectif primordial de logements à traiter, et qui permet par ailleurs de mesurer le taux de dossiers qui n'aboutissent pas.

Note bene (2). – Pour connaître le niveau d'objectif exigé pour l'octroi du label au PIG (critères quantitatifs), la collectivité doit se rapprocher du référent local Habiter mieux.

D'autres objectifs peuvent être déterminés en complément (LHI, autonomie...).

5. Description des missions de l'opérateur

5.1. Animation technique du partenariat en lien avec la collectivité/mise en œuvre des circuits de communication avec les partenaires du projet

La réussite d'une opération programmée repose en grande partie sur la capacité de créer une dynamique collective entre acteurs. Sur le périmètre de l'opération, l'impulsion du partenariat incombe à la collectivité et aux services de l'État et de l'Anah, copilotes du CLE. Cependant, différé-

rentes actions peuvent également être engagées par l'opérateur pour faciliter la transmission d'information.

C'est pourquoi, en complément des actions menées dans le cadre du CLE, la collectivité précisera le type de partenariat à mettre en place et les partenaires (notamment locaux) dont l'opérateur devra se rapprocher pour caler les modalités d'intervention sur les points suivants :

- repérage des ménages en précarité énergétique ;
- signalement et communication des situations à l'opérateur ;
- prise en charge de l'accompagnement des ménages ;
- financement des projets.

Le maître d'ouvrage listera pour exemple quelques organismes incontournables avec lesquels l'opérateur établira ou poursuivra le partenariat (sur les plans financier, social et technique ; mais également avec les énergéticiens et les filières locales d'artisanat et entreprises, afin de maîtriser les coûts des travaux pour les personnes en précarité énergétique...).

5.2. Repérage et précontact des ménages modestes

5.2.1. Communication, repérage et veille active

Le maître d'ouvrage de l'opération programmée doit exiger que le prestataire effectue une permanence (téléphonique, physique, Internet...) pour pouvoir contacter et recevoir les différents acteurs. Pour cela, l'opérateur devra indiquer dans son offre les moyens qu'il mettra en œuvre pour échanger avec le maître d'ouvrage, les propriétaires, les entreprises du bâtiment. Une antenne dans les locaux de l'opérateur ou de la collectivité, une ligne téléphonique et Internet devront être mises en place pour assurer une permanence continue pendant toute la durée de l'opération. Il est important que l'opérateur puisse démontrer que ses équipes resteront joignables dans un délai bref pour répondre à toute personne désirant une information sur le PIG.

Une communication locale, en complément de la communication nationale prévue par l'Anah à partir d'octobre 2011 peut également être déclinée par le maître d'ouvrage sur le programme Habiter mieux et sur le PIG pour optimiser le ciblage des ménages en situation de précarité énergétique. Dans ce cas, le maître d'ouvrage précisera les attentes en termes de communication et demandera à l'opérateur de présenter les initiatives qu'il envisage pour l'aider à mettre en place cette action : courriers publipostage, articles dans la presse locale, encarts sur le site Internet de l'opérateur et/ou du maître d'ouvrage, organisation ou participation à des événements, salons...

Par ailleurs, le CLE établi sur le territoire présente les modalités de repérage des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique. Cependant, il peut être demandé à l'opérateur de mener des actions complémentaires de repérage sur le territoire du PIG, notamment dans le cas où le périmètre de l'opération diffère de celui du CLE.

Ainsi, le maître d'ouvrage précisera les attentes en termes de repérage continu et de veille en fonction des spécificités de son territoire et des actions déjà engagées, afin que l'opérateur propose la méthodologie dans son offre. Les principales informations relatives au ménage et au bâti et qui sont nécessaires au ciblage des situations pourront être dressées par l'opérateur sous forme de fiche de signalement, si cela n'a pas été prévu dans le cadre du CLE.

Les actions de repérage peuvent être réalisées à partir des retours terrain des travailleurs sociaux, fournisseurs d'énergie, acteurs publics, médicaux ou paramédicaux de proximité (facteurs, infirmières, personnel associatif...) et de tout autre circuit que l'opérateur décrira dans son offre. Les actions de repérage seront conduites tout au long du dispositif.

Enfin, dans le cadre du PIG, l'opérateur établira de manière précise le décompte du nombre de ménages repérés soit *via* les modalités de repérage du CLE, soit *via* les modalités de repérage et de communication du PIG, et indiquera pour chaque ménage la source du repérage.

Les difficultés ou blocages identifiés par l'opérateur devront être signalés au maître d'ouvrage pour étudier les modalités d'amélioration de cette phase.

Des bilans réguliers du repérage et des suites qui lui auront été données seront communiqués au comité de pilotage sous forme de tableau de bord, avec les éléments suivants : nombre de ménages repérés, localisation, statut, sources de repérage, premiers éléments recueillis sur les ménages, identification des éventuels points de blocage à l'obtention d'information...

Il est important et indispensable, dès le début de la mission, de formaliser des indicateurs simples qui permettront de réaliser un suivi tout au long de la mission.

5.2.2. Précontact et prééligibilité du projet

Pour optimiser les actions d'évaluation, il est nécessaire de connaître bien en amont les caractéristiques principales du ménage, ainsi que les caractéristiques du bâti, avant de réaliser une évaluation

globale. En effet, le bilan des PIG expérimentaux a permis de démontrer le caractère infructueux de certaines visites, pour lesquelles les informations sur les ressources des ménages, sur leur volonté d'engager des travaux, sur le logement et ses équipements étaient insuffisantes, imprécises, voire erronées.

C'est pourquoi le maître d'ouvrage demandera à l'opérateur de proposer une méthodologie de présélection des situations repérées avant de réaliser la visite sur le terrain et l'évaluation globale, afin d'établir un premier tri des dossiers potentiellement « éligibles ». L'opérateur devra préciser les informations qu'il recueillera préalablement à chaque visite auprès des partenaires et des propriétaires pour s'assurer *a minima* de l'éligibilité des dossiers ainsi que les modalités d'obtention de ces informations. Il faudra s'assurer notamment, dans la mesure du possible, de la volonté et de la capacité du propriétaire à s'engager dans un projet de travaux.

5.3. Missions d'information, d'évaluation et d'accompagnement

Le maître d'ouvrage précisera les missions attendues par l'opérateur pour aider le propriétaire dans l'élaboration de son projet. Ces missions sont précisées en annexe du règlement des aides du FART.

5.3.1. Information et sensibilisation

Le maître d'ouvrage précisera les missions d'information et de sensibilisation qui devront être réalisées par l'opérateur au moment de la visite.

La sensibilisation portera notamment sur :

- le PIG et le programme Habiter mieux ;
- la mission de l'opérateur dans le cadre de ce PIG, les prestations de conseil et d'accompagnement qu'il apportera au propriétaire tout au long de son projet ;
- l'explication de la notion de consommation énergétique, la lecture d'une évaluation énergétique et l'explication des étiquettes énergie ;
- les fondamentaux de l'entretien du logement ;
- l'usage du logement et des équipements, le comportement du ménage dans le logement pour permettre une optimisation de la consommation énergétique (utilisation du système de chauffage...) avant et après travaux et l'amélioration des conditions de vie ;
- l'intérêt d'installer des équipements performants ou certains matériaux isolants ;
- les gains énergétiques pouvant être réalisés après travaux ;
- le rôle des différents intervenants dans la réalisation de travaux (diagnostiqueur, maître d'œuvre/d'ouvrage/entreprises) ;
- les aides financières mobilisables pour financer les travaux, les règles d'octroi et le déroulement de la procédure administrative pour le montage des dossiers.

Pour aider le propriétaire à comprendre et assimiler l'information, des supports simples et illustrés de communication, sous forme de plaquettes par exemple, pourront être élaborés par l'opérateur en lien avec le maître d'ouvrage pour expliquer le dispositif et le comportement dans le logement. L'opérateur devra décrire les supports qui pourront être créés.

5.3.2. Évaluation du besoin et aide à la décision

Pour les ménages désirant s'engager dans une démarche d'amélioration de l'habitat et d'amélioration de la performance énergétique, le maître d'ouvrage précisera les missions attendues de l'opérateur.

Le prestataire devra effectuer une évaluation complète (sociale, patrimoniale, technique, thermique, financière...) pour déterminer la faisabilité du projet et aider le propriétaire dans la prise de décision.

5.3.2.1. Évaluation sociale des ménages et stratégie patrimoniale

La phase d'évaluation sociale peut être réalisée lors de la première prise de contact avec les familles.

Une analyse sociale sera effectuée par l'opérateur pour identifier :

- la composition du ménage et les ressources des occupants ;
- les difficultés sociales éventuelles ;
- les dépenses liées au logement (dont charges du poste « énergie ») ;
- le type et le montant des impayés ;
- le comportement des occupants par rapport au logement ;

- la stratégie patrimoniale (volonté d'investir dans les travaux, de demeurer dans le logement...);
- les montants de travaux pouvant être engagés;
- l'évaluation des aides mobilisables;
- le besoin spécifique en accompagnement;
- tout autre renseignement permettant l'étude de faisabilité.

Cette étude permettra notamment d'identifier les principales difficultés des ménages et de déterminer les actions à engager pour permettre *in fine* la réalisation de travaux. Les points de blocage trop lourds devront être signalés par l'opérateur au maître d'ouvrage.

5.3.2.2. Diagnostic technique et évaluation énergétique des logements

Afin de déterminer l'ampleur des travaux à réaliser, il sera demandé à l'opérateur d'effectuer un bilan énergétique du logement ainsi qu'un diagnostic technique, pour tenir compte des autres pathologies ou contraintes éventuelles liées au bâti existant. L'objectif est d'articuler la maîtrise de l'énergie avec d'éventuelles problématiques de santé, de sécurité ou de confort dans l'habitat.

5.3.2.2.1. Diagnostic technique

Pour s'assurer que le projet d'amélioration de la performance énergétique est compatible avec les caractéristiques du logement ou de l'immeuble, il sera demandé d'effectuer un diagnostic technique décrivant l'état des ouvrages, les pathologies éventuelles (taille du logement, état des équipements...), les risques éventuels en matière de sécurité (sécurité électrique, sécurité incendie, sécurité gaz, risque monoxyde de carbone...).

Dans le cas où un logement présente des symptômes d'indignité ou de dégradation forte, il est recommandé de remplir une grille Anah et d'effectuer les signalements nécessaires.

5.3.2.2.2. Diagnostic énergétique

Évaluation énergétique du logement (bilan énergétique *via* un logiciel méthode 3CL ou dialogie) sur la base d'une consommation conventionnelle et établissement des étiquettes énergie et climat avant travaux.

5.3.2.3. Élaboration du programme prévisionnel de travaux

Dans le cadre de sa mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO), l'opérateur devra également conseiller les ménages sur les travaux à réaliser à partir des différents diagnostics obtenus de manière à proposer un projet cohérent. Dans le cas où les travaux s'avèreraient importants, une maîtrise d'œuvre sera fortement recommandée.

Note bene. – L'opérateur ne peut jamais intervenir en tant que maître d'œuvre d'un projet dans lequel il assure déjà des fonctions d'AMO.

L'opérateur pourra élaborer différents scénarios. Pour chaque scénario, il établira :

- des préconisations et une hiérarchisation des travaux à réaliser (techniques et énergétiques). Dans le cas où les travaux sont trop importants, le prestataire devra établir un phasage suivant les priorités ou les possibilités financières du propriétaire. Un croquis avant et après travaux pourra être réalisé, si nécessaire, pour faciliter la compréhension du projet;
- les consommations conventionnelles énergétiques ainsi que les étiquettes énergétiques projetées après travaux;
- un échéancier et une estimation des coûts de travaux suivant l'ensemble des besoins techniques, d'une part (indépendamment des possibilités de financement), et suivant les possibilités financières, d'autre part, les besoins éventuels en éloignement pendant la durée des travaux.

5.3.2.4. Établissement des plans prévisionnels de financement

Pour chaque cas, l'opérateur établira un plan de financement prévisionnel avec l'ensemble des aides mobilisables à partir de l'estimation de l'opérateur ou des devis permettant de répondre au mieux aux besoins en travaux. Ce plan de financement distinguera les aides pouvant être obtenues et l'apport personnel des ménages. Dans le cas où les financements connus ne seraient pas suffisants, l'opérateur devra essayer de mobiliser d'autres partenaires. Les travaux seront alors adaptés aux moyens des ménages et aux aides mobilisables. L'opérateur devra être en mesure d'expliquer les raisons de la non-mobilisation d'une aide, l'échec ou le rejet d'une demande d'aide.

5.3.2.5. Synthèse de l'évaluation

À partir des différentes évaluations, l'opérateur établira la faisabilité du projet et présentera au propriétaire une fiche synthétique (« fiche de synthèse de l'évaluation globale » au sens du

règlement des aides du FART) indiquant les principales informations issues de l'évaluation. L'opérateur devra faire preuve de pédagogie pour faire comprendre au propriétaire les conclusions de l'évaluation et l'aider à choisir le scénario de travaux le plus adapté à la situation.

5.3.3. Accompagnement à la réalisation de travaux (jusqu'au paiement)

Le maître d'ouvrage précisera les missions attendues de l'opérateur pour l'accompagnement du propriétaire qui désire s'engager dans un programme de travaux.

Cette mission comprend les volets administratifs, sociaux, techniques et financiers. Pour cela, le propriétaire devra avoir retenu un des scénarios proposés par l'opérateur.

5.3.3.1. Élaboration du programme définitif de travaux et dépôt des dossiers de financement

Le prestataire conseillera et assistera les propriétaires pour l'élaboration d'un programme de travaux favorisant la maîtrise des charges et, si nécessaire, établira les croquis avant-travaux qui permettent de mieux comprendre le projet. Le conseil portera également sur les autorisations éventuelles à obtenir avant réalisation de travaux.

Il aidera également à l'obtention de devis détaillés et complets par les entreprises. Le prestataire veillera à ce que les travaux listés dans les devis retenus correspondent bien aux recommandations d'un des scénarios proposés au moment de l'évaluation et permettent une amélioration de la performance énergétique suffisante pour être éligibles au programme Habiter mieux. Le scénario retenu devra avoir fait l'objet au préalable de l'évaluation énergétique avant travaux et de l'évaluation projetée après travaux faisant apparaître le gain minimal de 25 %.

L'opérateur s'assurera que les travaux proposés répondent aux règles en vigueur et permettent la mobilisation des différentes aides envisagées (subventions, primes, CEE, crédit d'impôt, écoprêt...). Il informera les propriétaires sur le rôle des entreprises et maîtres d'œuvre et assurera le lien entre les différents acteurs pendant toutes les phases du projet, notamment pour les populations les plus modestes.

Afin de permettre l'activation du dispositif des certificats d'économie d'énergie, les obligés doivent être associés localement au programme Habiter mieux. Aussi l'opérateur devra-t-il préciser aux propriétaires et aux entreprises établissant les devis de travaux subventionnables que les droits aux CEE ne pourront pas être cédés à un obligé qui ne serait pas partenaire du programme Habiter mieux.

Par ailleurs, dans le cadre de la mobilisation des CEE, les travaux devront répondre aux normes techniques fixées par les fiches d'opérations standardisées établies par la DGEC. L'opérateur devra alors informer les propriétaires et les entreprises de l'existence des fiches d'opérations standardisées publiées par la DGEC et des standards de performance et qualité à respecter dans les travaux à réaliser. L'opérateur devra s'assurer que les devis comprennent bien mention de ces standards de performance.

La mission du prestataire ne peut en aucun cas s'apparenter à une maîtrise d'œuvre. Si l'ampleur des travaux nécessite une maîtrise d'œuvre, l'opérateur en informera le propriétaire et l'aidera dans le choix d'un maître d'œuvre.

Dans le cas où les travaux nécessitent un éloignement des ménages pendant la durée du chantier, une coordination avec les autres acteurs sociaux devra être assurée pour déterminer les modalités d'éloignement.

L'opérateur assurera le montage des dossiers de l'ensemble des subventions ou prêts mobilisés pour le compte des propriétaires et constituera des dossiers complets (pièces techniques, administratives, financières...) pour le dépôt aux organismes financeurs, conformément à la réglementation de chacun d'eux.

Au dépôt du dossier, les devis visés par le prestataire devront être accompagnés des différentes évaluations, de l'évaluation énergétique du logement présentant l'étiquette avant travaux ainsi que l'étiquette projetée correspondant aux travaux prévus et les plans avant/après travaux, si nécessaire. Un plan de financement détaillé sera transmis aux financeurs, avec indications des montants des financements mobilisés et de l'apport personnel du propriétaire.

Dès réception des accords de tous les organismes financeurs, le prestataire informera les propriétaires des aides accordées et des conditions à respecter pour bénéficier des aides.

5.3.3.2. Assistance à la réalisation de travaux et montage de dossiers de paiement

L'opérateur assurera l'accompagnement nécessaire au démarrage et pendant les travaux (visites de chantier, médiation avec la ou les entreprises, à adapter selon la complexité du chantier...). Suite à la réalisation des travaux, l'opérateur contrôlera les factures et vérifiera que les travaux réalisés

sont bien conformes aux devis déposés, en effectuant une visite du logement. Si les travaux réalisés ne correspondent pas aux travaux recommandés et à l'étiquette projetée, l'opérateur établira alors une nouvelle évaluation de la performance énergétique du logement, pour apprécier l'amélioration obtenue.

L'opérateur devra préciser les procédures opérationnelles à mettre en place avec l'ensemble des entreprises en vue d'améliorer la chaîne de traitement des dossiers, au bénéfice tant des propriétaires que des entreprises, et ce en lien avec le service instructeur des aides de l'Anah.

Après réalisation des travaux, l'opérateur s'assurera que le propriétaire maîtrise le fonctionnement des différents équipements et sensibilisera les occupants aux « gestes verts » permettant de maîtriser la facture énergétique.

Le prestataire constituera également les dossiers de paiement de subventions des différents organismes pour le compte des propriétaires. Le dossier technique devra notamment comporter les factures détaillées des travaux réalisés et, le cas échéant, si les travaux réalisés sont différents de ceux projetés, l'évaluation énergétique après travaux.

Un plan de financement détaillé définitif sera également établi et joint aux dossiers de paiement.

Pour permettre l'activation des certificats d'économie d'énergie et la mobilisation des aides financières correspondantes, les factures doivent mentionner les standards de qualité exigés par la DGEC. L'opérateur devra informer les propriétaires et les entreprises du formalisme exigé par la DGEC – par le biais notamment de l'arrêté du 29 décembre 2010 – et les obligés partenaires locaux du programme Habiter mieux.

5.4. Suivi et bilan des missions réalisées, comités de pilotage

Le maître d'ouvrage a en charge le suivi et le contrôle des prestations réalisées par l'opérateur. Afin de faciliter le suivi et de s'assurer de la bonne conduite de l'opération, le maître d'ouvrage précisera dans le cahier des charges les indicateurs qui devront être mesurés par l'opérateur tout au long du programme, ainsi que les modalités de pilotage du PIG.

Note bene. – L'implication des représentants de l'État et de l'Anah dans le suivi du PIG est l'un des critères d'éligibilité au PIG.

5.4.1. Indicateurs de suivi

Les indicateurs porteront notamment sur :

- le nombre et les caractéristiques des ménages repérés et de la source de repérage ;
- le nombre et les caractéristiques des ménages et logements qui auront fait l'objet d'une visite et d'une évaluation par l'opérateur ;
- le nombre et les caractéristiques des ménages et logements pour lesquels un dossier de subvention a été engagé ;
- le coût moyen des travaux par logement, en distinguant les travaux réalisés dans un but exclusif ou principal de maîtrise de l'énergie des travaux réalisés d'abord pour d'autres raisons ;
- le niveau des consommations avant et après travaux (en kWh_{ep}/m².an) ainsi que les gains énergétiques atteints ;
- les financements sollicités (montants demandés et financeurs). D'autres indicateurs pourront être dressés par le maître d'ouvrage.

Par ailleurs, le maître d'ouvrage indiquera également dans son marché les éléments d'information et d'analyse qu'il souhaite voir remonter par l'opérateur, comme par exemple :

- résultats et apports du partenariat ;
- impact du plan de communication ;
- analyse du taux de chute entre les ménages repérés et les ménages qui auront fait l'objet d'une évaluation ;
- analyse du taux de chute entre les ménages évalués et les ménages qui se seront engagés dans un programme de travaux ;
- identification des différents points de blocage (social, technique, financier, autre...) qui auraient empêché la décision de réaliser les travaux.

L'ensemble de ces informations (suivi des indicateurs et remontées d'information liées à la conduite du programme) seront intégrées aux bilans que l'opérateur produira. Le maître d'ouvrage précisera la fréquence des bilans attendus : mensuels, trimestriels, semestriels et/ou annuels. Il est conseillé de réaliser des bilans mensuels sur les indicateurs les plus pertinents, de manière à informer le maître d'ouvrage d'éventuels blocages à l'atteinte des objectifs qui nécessiteraient son intervention et l'établissement d'une nouvelle stratégie.

5.4.2. Préparation et participation aux comités de pilotage

Les comités de pilotage ont pour objectif de présenter l'état d'avancement du programme et le niveau d'atteinte des objectifs. Par ailleurs, ils permettent d'échanger entre partenaires, d'identifier les points de blocage et de trouver des solutions ou de nouvelles stratégies pour traiter les difficultés.

Le maître d'ouvrage de l'opération est chargé du pilotage et du suivi du programme. Il a en charge la convocation et l'animation des comités de pilotage. Il indiquera dans le cahier des charges la fréquence des comités de pilotage auxquels l'opérateur devra participer pour présenter l'état d'avancement du programme et les différents bilans qui lui sont demandés.

L'opérateur devra, avant chaque comité (au moins une semaine à l'avance), envoyer les différents documents (bilans, tableaux de bord...) au maître d'ouvrage ainsi qu'à l'ensemble des participants.

Différents types de comités de pilotage pourront être mis en place : stratégique, technique, financier...

Leur composition sera établie par le maître d'ouvrage. Il est rappelé que les représentants de l'État et de l'Anah devront y être systématiquement associés.

6. Compétences

Pour assurer ces missions, le maître d'ouvrage veillera à définir dans les critères de sélection des offres les éléments qui lui permettront d'évaluer la compétence de l'opérateur.

L'opérateur doit disposer, entre autres, des compétences ou capacités suivantes :

- compétences techniques et thermiques (connaissance de l'habitat ancien, réalisation de diagnostics techniques et énergétiques [méthodologie 3CL ou dialogique], préconisation de travaux...);
- compétences sur le plan social et financier (bilan social d'un ménage, connaissance de l'ensemble des financements mobilisables et de leurs conditions d'octroi...);
- capacité de traiter les situations complexes : connaissance des aspects juridiques et sociaux, médiation vers les acteurs et partenaires institutionnels ;
- capacités pédagogiques pour communiquer et informer les propriétaires sur le programme et les actions à engager ;
- capacité d'échanger et travailler avec les acteurs locaux (artisanats, plateformes d'entreprises, maisons de quartier, etc.) ;
- compétence en pilotage et suivi de projet pour assurer la coordination des actions et la restitution des résultats du programme.

Le maître d'ouvrage pourra également exiger des candidats au marché qu'ils précisent, dans leurs notes méthodologiques, les modalités concrètes de mise en œuvre des actions attendues, en particulier sur les points suivants :

- circuit du repérage ;
- phase évaluation : ciblage des ménages à évaluer, méthode de prise de contact, réalisation des évaluations, sensibilisation des propriétaires ajustée à leurs intentions à ce stade, relance des propriétaires hésitant à s'engager dans la démarche : actions complémentaires à mettre en œuvre de façon à sécuriser le projet du propriétaire et/ou à lever ses réticences ;
- phase travaux/dossier : méthodologie pour assurer un traitement rapide et efficace des dossiers, en lien, d'une part, avec les entreprises et, d'autre part, avec le service instructeur des aides de l'Anah et celui ou ceux des autres financeurs ;
- méthodologie générale pour la circulation des informations et le recueil des données.

ANNEXE III

PIG LABELLISÉS « HABITER MIEUX » – PLANCHERS DÉPARTEMENTAUX FIGURANT EN ANNEXE
À LA DÉLIBÉRATION N° 2011-18 DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 13 SEPTEMBRE 2011

DÉPARTEMENT	INDICATEUR statistique Propriétaires occupants éligibles en MI d'avant 1975 [A]	RÉFÉRENCE cible 2011-2017 [B] Part d'objectif national au prorata du poids indicateur [B] = 0,1562 × [A]	PLANCHERS DÉPARTEMENTAUX (nombre d'ASE) [C] NB : ratio [diagnostics-évaluations/ASE] = 2	
			Objectifs cumulés période triennale [D] 2011-2013 [D] = 0,3665 × [C]	Objectifs cumulés période quadriennale 2014-2017 [E] [E] = 0,6335 × [C]
Alsace	34 528	5 396	1 978	3 417
67. Bas-Rhin	21 336	3 334	1 223	2 112
68. Haut-Rhin	13 192	2 062	756	1 306
Aquitaine	116 610	18 223	6 682	11 541
24. Dordogne	26 506	4 142	1 519	2 623
33. Gironde	38 474	6 012	2 205	3 808
40. Landes	13 768	2 152	789	1 363
47. Lot-et-Garonne	19 631	3 068	1 125	1 943
64. Pyrénées-Atlantiques	18 231	2 849	1 045	1 804
Auvergne	69 745	10 899	3 996	6 903
03. Allier	20 091	3 140	1 151	1 988
15. Cantal	10 925	1 707	626	1 081
43. Haute-Loire	12 904	2 017	739	1 277
63. Puy-de-Dôme	25 825	4 036	1 480	2 556
Basse-Normandie	63 601	9 939	3 644	6 295
14. Calvados	20 400	3 188	1 169	2 019
50. Manche	26 687	4 170	1 529	2 641
61. Orne	16 514	2 581	946	1 634
Bourgogne	73 520	11 489	4 213	7 276
21. Côte-d'Or	16 144	2 523	925	1 598
58. Nièvre	14 018	2 191	803	1 387
71. Saône-et-Loire	26 537	4 147	1 521	2 626
89. Yonne	16 821	2 629	964	1 665
Bretagne	145 371	22 718	8 330	14 388
22. Côtes-d'Armor	36 095	5 641	2 068	3 572
29. Finistère	43 777	6 841	2 508	4 333
35. Ille-et-Vilaine	31 955	4 994	1 831	3 163
56. Morbihan	33 544	5 242	1 922	3 320

DÉPARTEMENT	INDICATEUR statistique Propriétaires occupants éligibles en MI d'avant 1975 [A]	RÉFÉRENCE cible 2011-2017 [B] Part d'objectif national au prorata du poids indicateur [B] = 0,1562 × [A]	PLANCHERS DÉPARTEMENTAUX (nombre d'ASE) [C] NB : ratio [diagnostics-évaluations/ASE] = 2	
			Objectifs cumulés période triennale [D] 2011-2013 [D] = 0,3665 × [C]	Objectifs cumulés période quadiennale 2014-2017 [E] [E] = 0,6335 × [C]
Centre	100 140	15 649	5 738	9 911
18. Cher	16 776	2 622	961	1 660
28. Eure-et-Loir	13 928	2 177	798	1 378
36. Indre	16 531	2 583	947	1 636
37. Indre-et-Loire	20 768	3 245	1 190	2 055
41. Loir-et-Cher	15 230	2 380	873	1 507
45. Loiret	16 907	2 642	969	1 673
Champagne-Ardenne	52 611	8 222	3 015	5 207
08. Ardennes	15 752	2 462	903	1 559
10. Aube	10 769	1 683	617	1 066
51. Marne	13 621	2 129	780	1 348
52. Haute-Marne	12 469	1 949	714	1 234
Corse	4 250	664	244	421
2A. Corse-du-Sud	1 704	266	98	169
2B. Haute-Corse	2 546	398	146	252
Franche-Comté	38 505	6 017	2 206	3 811
25. Doubs	11 842	1 851	679	1 172
39. Jura	10 695	1 671	613	1 059
70. Haute-Saône	13 216	2 065	757	1 308
90. Territoire de Belfort	2 752	430	158	272
Haute-Normandie	50 138	7 835	2 873	4 962
27. Eure	17 333	2 709	993	1 715
76. Seine-Maritime	32 805	5 127	1 880	3 247
Île-de-France	169 293	26 456	9 700	16 755
75. Paris	435	68	25	43
77. Seine-et-Marne	40 355	6 306	2 312	3 994
78. Yvelines	22 169	3 464	1 270	2 194
91. Essonne	24 265	3 792	1 390	2 402
92. Hauts-de-Seine	7 985	1 248	458	790
93. Seine-Saint-Denis	30 349	4 743	1 739	3 004
94. Val-de-Marne	17 282	2 701	990	1 710
95. Val-d'Oise	26 453	4 134	1 516	2 618
Languedoc-Roussillon	80 648	12 603	4 621	7 982
11. Aude	19 101	2 985	1 094	1 890
30. Gard	19 055	2 978	1 092	1 886

DÉPARTEMENT	INDICATEUR statistique Propriétaires occupants éligibles en MI d'avant 1975 [A]	RÉFÉRENCE cible 2011-2017 [B] Part d'objectif national au prorata du poids indicateur [B] = 0,1562 × [A]	PLANCHERS DÉPARTEMENTAUX (nombre d'ASE) [C] NB : ratio [diagnostics-évaluations/ASE] = 2	
			Objectifs cumulés période triennale [D] 2011-2013 [D] = 0,3665 × [C]	Objectifs cumulés période quadriennale 2014-2017 [E] [E] = 0,6335 × [C]
34. Hérault	23 622	3 691	1 354	2 338
48. Lozère	4 410	689	253	436
66. Pyrénées-Orientales	14 460	2 260	829	1 431
Limousin	43 381	6 779	2 486	4 294
19. Corrèze	14 053	2 196	805	1 391
23. Creuse	12 675	1 981	726	1 254
87. Haute-Vienne	16 653	2 602	954	1 648
Lorraine	84 613	13 223	4 848	8 374
54. Meurthe-et-Moselle	24 471	3 824	1 402	2 422
55. Meuse	12 288	1 920	704	1 216
57. Moselle	30 830	4 818	1 767	3 051
88. Vosges	17 024	2 660	975	1 685
Midi-Pyrénées	117 104	18 300	6 710	11 590
09. Ariège	9 802	1 532	562	970
12. Aveyron	17 473	2 731	1 001	1 729
31. Haute-Garonne	22 072	3 449	1 265	2 185
32. Gers	13 082	2 044	750	1 295
46. Lot	11 276	1 762	646	1 116
65. Hautes-Pyrénées	10 416	1 628	597	1 031
81. Tarn	19 951	3 118	1 143	1 975
82. Tarn-et-Garonne	13 032	2 037	747	1 290
Nord - Pas-de-Calais	175 423	27 414	10 052	17 362
59. Nord	107 696	16 830	6 171	10 659
62. Pas-de-Calais	67 727	10 584	3 881	6 703
Pays de la Loire	140 271	21 921	8 038	13 883
44. Loire-Atlantique	40 916	6 394	2 344	4 050
49. Maine-et-Loire	29 534	4 615	1 692	2 923
53. Mayenne	15 838	2 475	908	1 568
72. Sarthe	23 309	3 643	1 336	2 307
85. Vendée	30 674	4 794	1 758	3 036
Picardie	77 700	12 142	4 452	7 690
02. Aisne	29 511	4 612	1 691	2 921
60. Oise	19 935	3 115	1 142	1 973
80. Somme	28 254	4 415	1 619	2 796

DÉPARTEMENT	INDICATEUR statistique Propriétaires occupants éligibles en MI d'avant 1975 [A]	RÉFÉRENCE cible 2011-2017 [B] Part d'objectif national au prorata du poids indicateur [B] = 0,1562 × [A]	PLANCHERS DÉPARTEMENTAUX (nombre d'ASE) [C] NB : ratio [diagnostics-évaluations/ASE] = 2	
			Objectifs cumulés période triennale [D] 2011-2013 [D] = 0,3665 × [C]	Objectifs cumulés période quadiennale 2014-2017 [E] [E] = 0,6335 × [C]
Poitou-Charentes	98 888	15 453	5 666	9 787
16. Charente	21 349	3 336	1 223	2 113
17. Charente-Maritime	32 885	5 139	1 884	3 255
79. Deux-Sèvres	22 890	3 577	1 312	2 265
86. Vienne	21 764	3 401	1 247	2 154
Provence-Alpes-Côte d'Azur	65 448	10 228	3 750	6 478
04. Alpes-de-Haute-Provence	4 678	731	268	463
05. Hautes-Alpes	3 390	530	194	336
06. Alpes-Maritimes	8 038	1 256	461	796
13. Bouches-du-Rhône	21 564	3 370	1 236	2 134
83. Var	13 610	2 127	780	1 347
84. Vaucluse	14 168	2 214	812	1 402
Rhône-Alpes	117 934	18 430	6 758	11 672
01. Ain	14 229	2 224	815	1 408
07. Ardèche	13 720	2 144	786	1 358
26. Drôme	14 570	2 277	835	1 442
38. Isère	21 577	3 372	1 236	2 136
42. Loire	19 251	3 008	1 103	1 905
69. Rhône	16 406	2 564	940	1 624
73. Savoie	8 622	1 347	494	853
74. Haute-Savoie	9 559	1 494	548	946
Total	1 919 722	300 000	110 000	190 000
			36,7 %	63,3 %