



Union d'associations de
consommateurs



Bon à savoir

Le 15 Mars 2022 aura lieu la
Journée mondiale des Droits des
consommateurs.

Le CTCRC-FC publiera à cette
occasion une Newsletter spéciale.



CTCRC-FC

8 rue des Vieilles Perrières

25000 BESANÇON

Tel : 03 81 83 46 85

Mail : ctrc.fc@wanadoo.fr

NEWSLETTER DU CTCRC DE FRANCHE-COMTÉ

Le 15 Février 2022

France Renov

Venant remplacer notamment le réseau des conseillers "FAIRE", le service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) deviendra la référence, en matière de rénovation énergétique, à compter du 1er janvier 2022. Son nom a été dévoilé en octobre 2021, il s'agit de "France Renov".

Présentation de cette nouvelle instance.

Le cadre législatif

C'est l'article 164 de la Loi N°2021-1104 du 22 Août 2021, portant lutte contre le dérèglement climatique et résilience face à ses effets, qui définit les règles de fonctionnement de France Renov. Ces dispositions sont prévues aux articles L 232-1 et suivants du Code de l'Énergie. L'article L 232-1 dispose : « *Le service public de la performance énergétique de l'habitat vise à accroître le nombre de projets de rénovation énergétique et à encourager les rénovations performantes et les rénovations globales, définies au 17° bis de l'article L. 111-1 du code de la construction et de l'habitation. Il assure l'information, le conseil et l'accompagnement des consommateurs souhaitant diminuer leur consommation énergétique. Le service public de la performance énergétique de l'habitat favorise la mobilisation des professionnels et du secteur bancaire, l'animation d'un réseau de professionnels et d'acteurs locaux et la mise en place d'actions facilitant la montée en compétences des professionnels* ».

Les objectifs de France Renov

« Le service public de la performance énergétique de l'habitat vise :
→ à accroître le nombre de projets de rénovation énergétique,
→ et à encourager les rénovations performantes et les rénovations globales.
Il assure l'information, le conseil et l'accompagnement des consommateurs souhaitant diminuer leur consommation énergétique.

Le service public de la performance énergétique de l'habitat favorise :
→ la mobilisation des professionnels et du secteur bancaire,
→ l'animation d'un réseau de professionnels et d'acteurs locaux,
→ et la mise en place d'actions facilitant la montée en compétences des professionnels ».

L'organisation de France Renov

« Le service public de la performance énergétique de l'habitat comporte un réseau de guichets d'information, de conseil et d'accompagnement, dont les compétences techniques, juridiques, financières et sociales sont équivalentes sur l'ensemble du territoire national. Ce service public peut être assuré par les collectivités territoriales et leurs groupements, à leur initiative et avec leur accord. Chaque guichet est prioritairement mis en œuvre, en lien avec les maisons de services au public (dont les maisons France services), à l'échelle de chaque établissement public de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre, de façon à assurer ce service public sur l'ensemble du territoire national. L'Etat et l'Agence nationale de l'habitat sont chargés de l'animation nationale du réseau de guichets et veillent à ce que les ménages puissent bénéficier d'un service harmonisé sur l'ensemble du territoire national ».

Les missions des guichets

« Les nouveaux guichets, qui remplaceront les conseillers « FAIRE », proposent un service indépendant d'information, de conseil et d'accompagnement.

A qui est proposé le service ?

Ce service est destiné :

- aux maîtres d'ouvrage privés, qu'ils soient propriétaires, locataires ou syndicats de copropriétaires,
- et à leurs représentants.

Quelle est la nature des informations délivrées ?

Les informations délivrées peuvent être les suivantes :

- la présentation des aides nationales et locales à la rénovation, notamment énergétique,
- des risques liés à l'existence de pratiques frauduleuses,
- de la performance acoustique de leur logement, des travaux permettant de l'améliorer et des aides existantes, particulièrement dans les zones situées dans le périmètre du plan de gêne sonore d'un des aéroports.

« Les informations et les conseils visent :

- à aider les ménages à élaborer un projet de rénovation énergétique,
- à mobiliser les aides financières publiques ou privées
- ainsi qu'à les orienter vers des professionnels compétents tout au long du projet de rénovation et, en fonction de leurs besoins,
- à leur recommander de recourir au conseil architectural délivré par les conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement. »

Les guichets apportent aux ménages des informations juridiques liées à la performance énergétique de leur logement. Sont orientés notamment vers les associations d'information sur le logement (ADIL) et les commissions départementales de conciliation :

→ les propriétaires de logements qui ne respectent pas le niveau de performance minimal caractérisant un logement décent,

→ ainsi que les locataires de tels biens ».

La mission d'accompagnement auprès des particuliers

« Dans le cadre de ce service public de la performance énergétique de l'habitat, le consommateur peut bénéficier d'une mission d'accompagnement.

Que comprend cette mission ?

La mission d'accompagnement comprend, lorsque cela est nécessaire :

- un appui à la réalisation d'un plan de financement et d'études énergétiques,
- une assistance à la prospection et à la sélection des professionnels. Cette mission peut comprendre une évaluation de la qualité des travaux réalisés par ces professionnels.

Qui réalise cette mission ?

Cette mission d'accompagnement est réalisée par des opérateurs agréés, pour une durée de cinq ans renouvelable par décision expresse, par l'Etat ou l'Agence nationale de l'habitat (ANAH). Ces opérateurs présentent des garanties suffisantes et disposent d'une organisation, de compétences et de moyens appropriés. Ils mettent en place et appliquent des procédures assurant leur indépendance et leur impartialité en termes de ressources et d'organisation. Cette mission d'accompagnement est réalisée en lien avec les guichets et, le cas échéant à leur initiative et avec leur accord, en lien avec les collectivités territoriales ou leurs groupements contribuant au service public de la performance énergétique de l'habitat. Ces guichets, collectivités territoriales ou groupements peuvent être les opérateurs.

Quelles sont les données pouvant être transmises à l'Etat et à l'ANAH ?

Les données recueillies dans le cadre de cet accompagnement sont transmises à l'Etat ou à l'Agence nationale de l'habitat, à des fins d'information, de suivi du parcours du consommateur et de lutte contre la fraude. Les données ainsi transmises sont mises à la disposition des collectivités territoriales ou de leurs groupements à des fins d'information et de suivi du parcours du consommateur ».

Sources : INC

