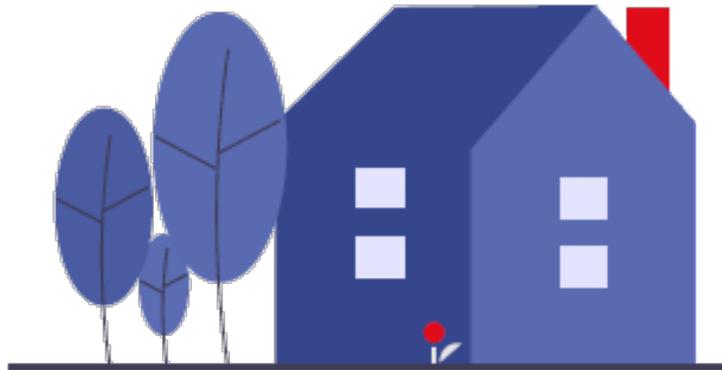




Espace Conseil France **Rénov'** du Département de l'Eure

Rapport d'activité 2021-2024



02 32 39 89 99 / france-renov27@soliha.fr

20 rue Joséphine, 27000 Evreux

www.soliha-normandie-seine.fr

Sommaire

I.	Introduction	1
1.	De « Faire » à « France Rénov' » : le parcours d'un service public au service des Eurois.....	1
2.	Le bilan et la clôture du programme SARE	1
3.	Un réseau de partenaires solide et durable.....	2
II.	La mission d'information et de conseil : une réponse à un besoin.....	3
1.	L'importance des premières sollicitations pour lancer les projets (A1)	3
2.	Le conseil personnalisé, une clef de voute, pour structurer un projet de rénovation (A2).....	5
III.	L'accompagnement des projets de rénovation.....	11
1.	Une mission renforcée pour favoriser le passage à l'acte (A4)	11
2.	Une mobilisation significative autour du chèque éco-énergie Normandie	13
IV.	L'animation du territoire	15
1.	Des animations orientées Rénovation Energétique pour les particuliers (C1)	15
2.	Des animations destinées aux professionnels du territoire (C3)	17
V.	La communication de l'Espace France Rénov'	18
1.	La sensibilisation autour des fraudes et arnaques.....	18
2.	La promotion du service public via des canaux variés.....	19
2.	La connaissance de l'Espace France Rénov' et la satisfaction de l'accompagnement	22
3.	Enquête sur le retour des usagers sur le passage à l'acte.....	23
VI.	Conclusion et perspectives.....	25

I. INTRODUCTION

1. DE « FAIRE » A « FRANCE RENOV' » : LE PARCOURS D'UN SERVICE PUBLIC AU SERVICE DES EUROIS

Pendant quatre ans, dans le cadre du programme SARE, SOLIHA Normandie Seine a assuré une mission de service public auprès des particuliers. Initialement sous l'égide de **l'Espace Conseil FAIRE**, puis de **l'Espace Conseil France Rénov'**, cette mission consiste à fournir des informations personnalisées, neutres et gratuites sur les projets de rénovation énergétique. Ces dernières peuvent également porter sur l'utilisation rationnelle de l'énergie, des matériaux biosourcés et des énergies renouvelables dans le secteur de l'habitat, dans une logique d'approche global du logement et des occupants.



Au-delà d'un simple changement d'appellation, France Rénov' a su évoluer pour répondre efficacement aux besoins des particuliers, et plus largement des acteurs locaux et professionnels de la rénovation énergétique, en proposant un accompagnement plus structuré et une offre de service plus étoffée avec la plateforme nationale et la mise en place de plusieurs outils tels que « annuaire des entreprises RGE », « trouver un conseiller France Rénov' » ou encore « les bonnes pratiques » en matière de devis et de factures.

Cette transformation, SOLIHA Normandie Seine a su la saisir pour assurer la continuité du service public de qualité auprès de tous les Eurois et a ainsi permis d'agir dans le cadre des trois grands domaines d'activité du programme SARE :

- Le conseil personnalisé et l'accompagnement des particuliers et des copropriétés ;
- La sensibilisation du grand public, des professionnels du bâtiment et de l'immobilier ;
- L'animation des territoires.

Ces quatre années ont également démontré la nécessité de conseils gratuits et neutres en matière de rénovation énergétique, pour contrer certaines pratiques inadaptées.

2. LE BILAN ET LA CLOTURE DU PROGRAMME SARE

Le programme SARE, initialement prévu pour trois ans à partir de 2021, a été prolongé d'une année supplémentaire, portant sa durée totale à quatre ans, afin de poursuivre l'accompagnement des projets d'amélioration de l'habitat.

Ce bilan couvre donc l'ensemble des quatre années du programme SARE, avec une analyse détaillée pour chaque année.

La spécificité de ce bilan réside dans le fait qu'il ne s'agit pas d'une somme des actes métiers réalisés annuellement, mais d'une réactualisation des missions effectuées sur la période totale. Ainsi, un acte A4, commencé en 2021 et clôturé en 2024, est comptabilisé dans le bilan quadriennal et non dans celui de l'année 2021. La clôture du programme SARE permet de réactualiser les éléments de bilan transmis précédemment et d'avoir une vision plus précise de l'accompagnement réalisé sur cette période.

3. UN RESEAU DE PARTENAIRES SOLIDE ET DURABLE

L'Espace Conseil **France Rénov'** de SOLIHA Normandie Seine s'est appuyé sur des partenariats solides et durables pour offrir un service de qualité. Ces collaborations se manifestent à travers :

- Un soutien financier constant de la part des collectivités territoriales, assurant la pérennité des actions.
- Une coopération technique étroite avec les organisations professionnelles et les acteurs du logement, garantissant le développement d'une expertise renforcée.

Nos partenaires financiers



Nos partenaires techniques



II. LA MISSION D'INFORMATION ET DE CONSEIL : UNE REPOSE A UN BESOIN

1. L'IMPORTANCE DES PREMIERES SOLLICITATIONS POUR LANCER LES PROJETS (A1)

Au cours de la période 2021-2024, les premières sollicitations des particuliers auprès de France Rénov' ont pu correspondre, la plupart du temps, à une interrogation débutante sur un projet de rénovation. France Rénov' est alors apparu au fil des années comme **le bon réflexe pour engager des travaux**.

8 298

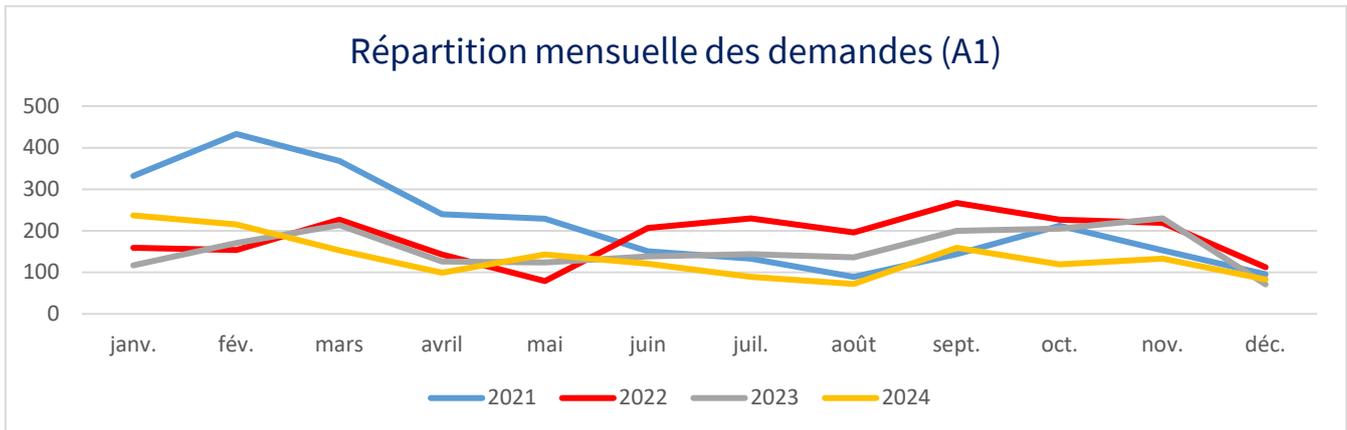
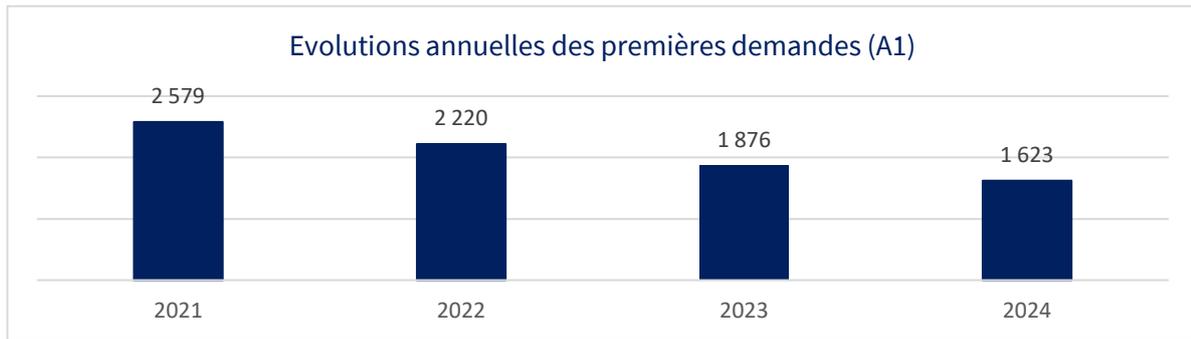
« Premières sollicitations »

(Information 1^{er} niveau)

Répartition par collectivité des premières sollicitations (A1), entre 2021 et 2024

	Nombre total	Pourcentage du total
Agglo du Pays de Dreux	179	2%
CC Lyons Andelle	311	4%
CC Lieuvin Pays d'Auge	326	4%
CC Pont-Audemer Val de Risle	570	7%
CC Pays de Conches	477	6%
CC Pays Honfleur Beuzeville	148	2%
CC Pays du Neubourg	428	5%
CA Evreux Portes de Normandie	1 800	22%
Intercom Bernay Terres de Normandie	964	12%
Interco Normandie Sud Eure	745	9%
Seine Normandie Agglomération	1 064	13%
CC Roumois Seine	781	9%
CC Vexin Normand	351	4%
Hors département de l'Eure	154	2%

Les habitants de l'Eure se sont massivement informés sur la rénovation énergétique, avec au moins cent demandes par collectivité, sur la période 2021-2024.



Les graphiques ci-dessus montrent :

- Une année 2021, marquée par un **contexte favorable à la progression des sollicitations** (une sensibilité plus forte des particuliers vis-à-vis de leur patrimoine bâti après la période Covid, évolution des politiques publiques et des dispositifs locaux de soutien financier favorable à la rénovation énergétique et de nombreuses campagnes de communication avec une grande portée médiatique) ;
- Une année 2022, marquée par un **contexte plus fragile** avec, toutefois, des actions favorables à la rénovation énergétique qui permettent de maintenir la dynamique. En effet, plusieurs explications sont à l'origine cette légère baisse : le marché de l'énergie, la hausse de l'inflation, et l'impact direct sur les devis des professionnels du bâtiment. Malgré tout, des actions ont été maintenues sur le territoire (continuité du dispositif du Chèque Éco Énergie, poursuite des actions de communication de l'Espace France Rénov' et organisation d'animations en lien avec les intercommunalités auprès des agents de service et professionnels) ;
- Une année 2023, marquée par un **contexte évolutif et un manque de visibilité** en lien avec le contexte inflationniste, l'augmentation des coûts des matériaux, la fluctuation des aides nationales, l'arrêt du dispositif du chèque éco-énergie et l'arrivée de l'annonce « MonAccompagnateurRénov' ».
- Concernant l'année 2024, celle-ci a été marquée un **contexte de nouveau marqué par de nombreuses évolutions** par la mise en place du parcours d'accompagnement MonAccompagnateurRénov', les nouvelles aides financières revues pour l'ensemble des publics, l'ouverture du dispositif, en juillet, aux propriétaires bailleurs en tenant compte de leurs revenus, la fermeture temporaire de la plateforme Région en novembre face au succès du dispositif.

La baisse continue des demandes au cours du programme SARE doit être nuancée en considérant la période de "surchauffage" de 2021 et le fait que les volumes initiaux de 2019/2020 sont comparables à ceux de 2023/2024.

2. LE CONSEIL PERSONNALISE, UNE CLEF DE VOUTE, POUR STRUCTURER UN PROJET DE RENOVATION (A2)

De 2021 à 2024, afin de répondre aux exigences du programme SARE, les conseils donnés aux particuliers ont été modulés selon leur situation sociale, leurs ressources financières et les aspects techniques de leur logement. France Rénov' a pu ainsi permettre aux particuliers de se **projeter dans leur projet de rénovation et de réaliser les premières démarches** (audits énergétiques, premiers devis, démarches d'urbanisme, ...).

5 349

Conseils personnalisés

Plus d'un particulier sur deux ayant eu un premier niveau d'information (A1) a souhaité obtenir un conseiller personnalisé (A2).

Dans le même temps, près d'un particulier sur deux, ayant déjà bien avancé sur son projet seul avant de contacter l'Espace France Rénov', a bénéficié directement d'un conseil personnalisé (A2).

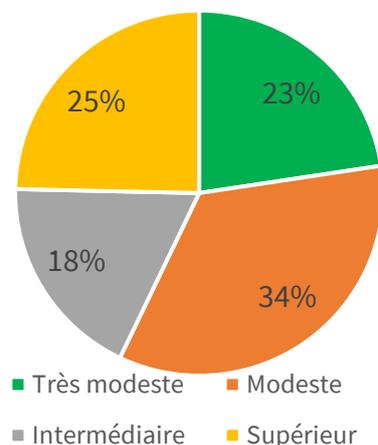
Conseils personnalisés	2021	2022	2023	2024
Nombre	1 936	1 516	1 191	706
Durée moyenne	36	47	48	42

La diminution du nombre de contacts au premier niveau (A1) entre 2021 et 2024, en lien avec les raisons évoqués ci-dessous a également entraîné une baisse des conseils personnalisés (A2). Néanmoins, cette baisse s'est effectuée au profit d'une nombre visites à domicile (A4) plus importante en 2024.

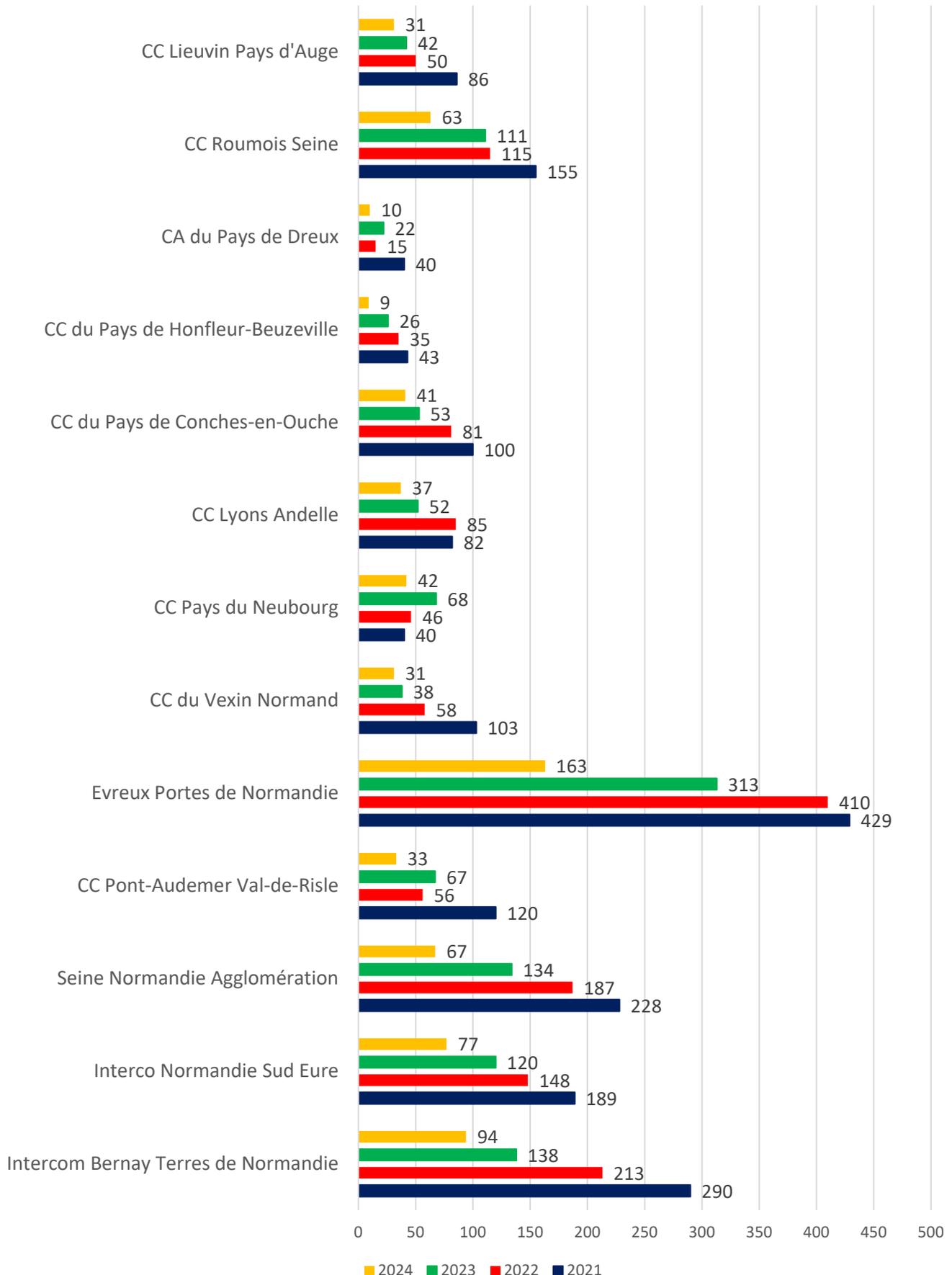
Répartition des conseils personnalisés par type de public

Type de public	Nombre	Pourcentage
Propriétaire occupant	4 929	92,15%
Propriétaire bailleur	330	6,17%
SCI ou membre	37	0,69%
Occ. Gratuit	13	0,24%
Syndic	11	0,21%
Conseil syndical	10	0,19%
Locataire	8	0,15%
Autre	7	0,13%
Usufruitier	3	0,06%
Professionnel	1	0,02%
Nu-propriétaire	0	0,00%

Catégorie de revenus des publics accompagnés (hors copropriétés/professionnels)



Evolution des conseils personnalisés (A2) par collectivité



Les conseillers de l'Espace **France Rénov'** ont été majoritairement sollicités pour des informations à caractère **économique et financière** (69%) et 21% d'ordre **technique**.

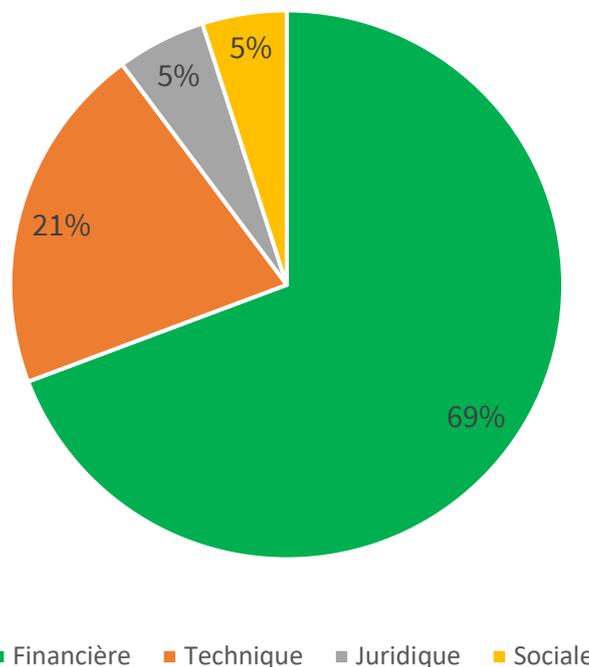


Les conseillers de France Rénov' s'engagent à répondre en priorité à la question initiale des ménages, qui porte principalement sur les aides financières. Afin d'offrir un accompagnement plus approfondi, ils dirigent leurs conseils vers des informations techniques.



En effet, une demande croissante a été constatée concernant la faisabilité des projets et l'aide à la sélection des travaux à entreprendre. L'objectif est de stimuler une réflexion globale chez les ménages concernant leurs travaux, et, lorsque cela est approprié, de les encourager à opter pour une rénovation globale performante.

Typologie des demandes par type d'information, entre 2021 et 2024



Un ancrage territorial solide et pérenne grâce à un réseau de permanences régulières.

1 734

Rendez-vous en permanence,
Soit près d'un tiers des conseillers personnalisés (32%)

La présence durable de France Rénov' sur le territoire, assurée par **901 permanences entre 2021 et 2024**, a permis de rendre l'accompagnement accessible à un grand nombre de particuliers dans tout le département.

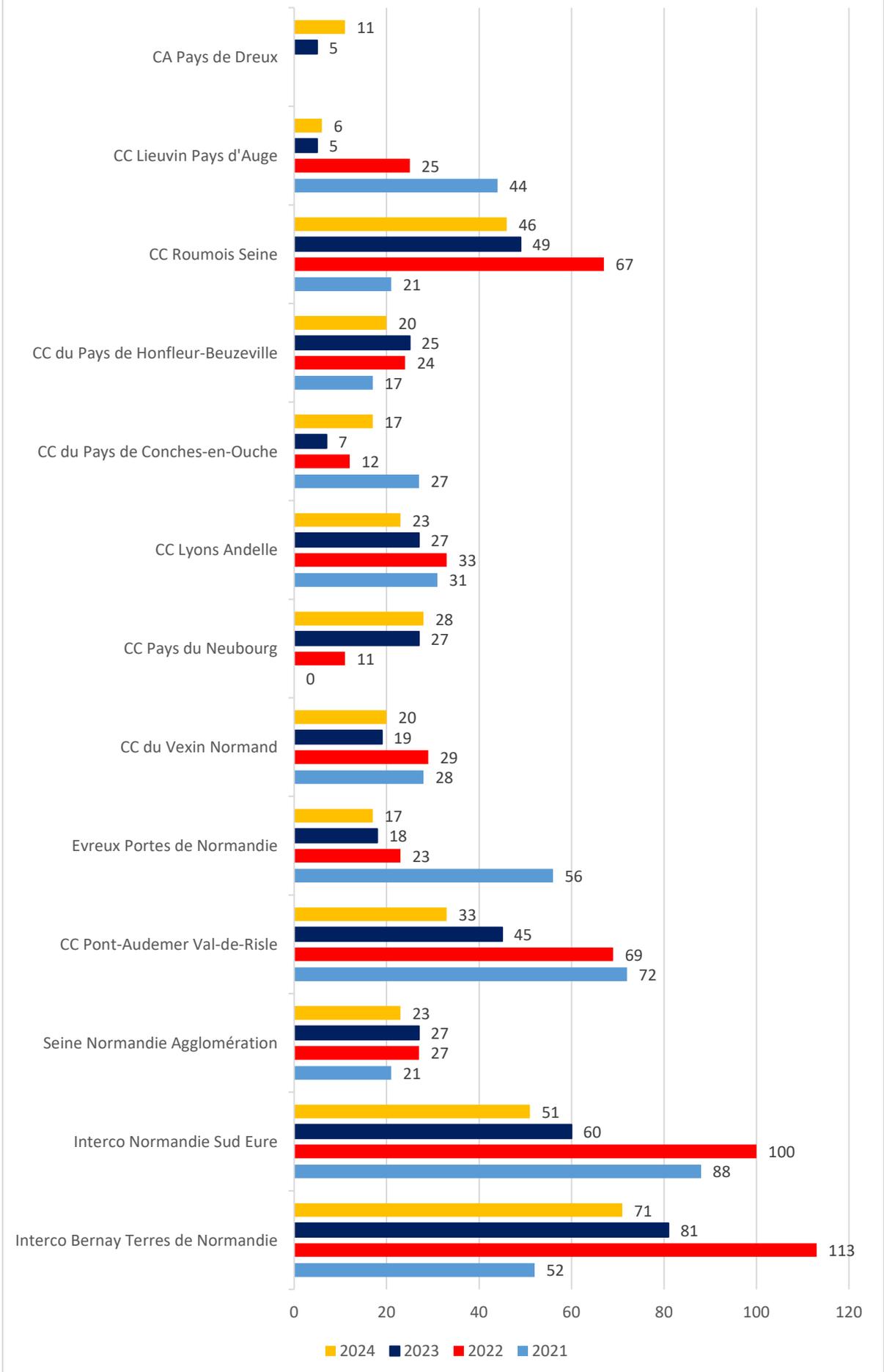
Permanences assurées				RDV réalisés				Fréquentation			
2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
199	237	235	230	448	525	395	366	2,3	2,2	1,7	1,6

Grâce à une fréquentation moyenne de 2 personnes par permanence, ce sont **36 personnes qui ont été conseillées en moyenne chaque mois entre 2021 et 2024**.

Globalement, toutes les collectivités ont vu leurs administrés solliciter des conseils auprès de l'Espace France Rénov'. La dynamique des permanences a été stable sur la majorité des territoires, ou en augmentation sur la CA du Pays de Dreux, CC Pays de Conches, CC du Vexin Normand, CC Pays du Neubourg et CC Lieuvin Pays d'Auge. Cette augmentation concerne à la fois les collectivités où le partenariat le plus récent mais aussi essentiellement les collectivités situées en secteur rural.

L'année 2022 aura été marquée par une sollicitation importante des permanences avec 525 rendez-vous réalisés, essentiellement concentrés sur l'Interco Bernay Terres de Normandie, Interco Normandie Sud Eure, CC Roumois Seine et CC Pont-Audemer Val de Risle.

Fréquentation des permanences par EPCI



Les bureaux de France Rénov', une porte d'entrée pleinement sollicitée par les particuliers pour les rendez-vous physiques.

1793

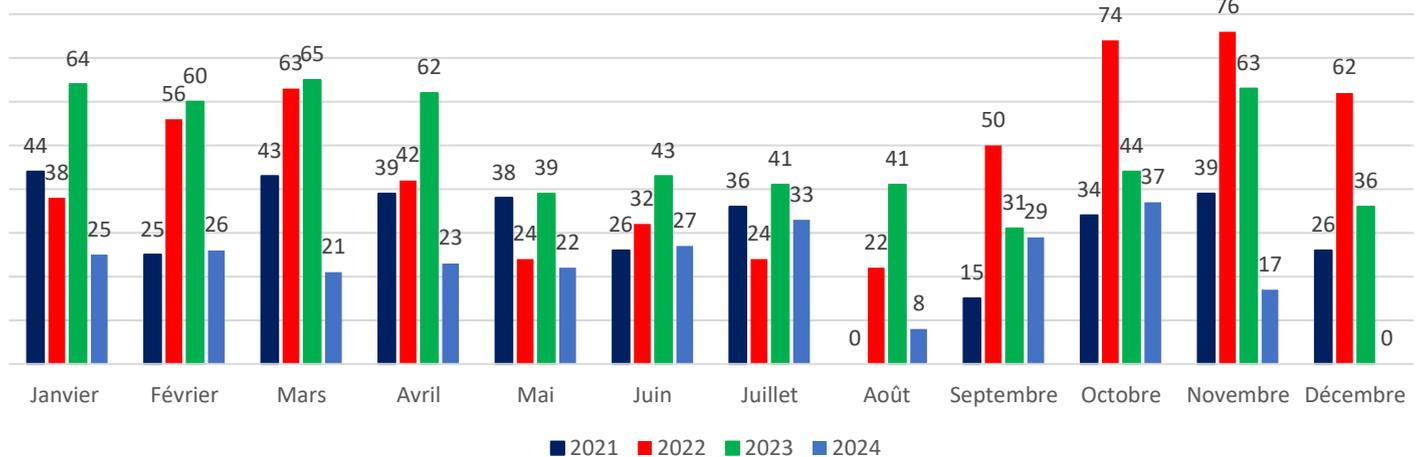
Rendez-vous à Évreux,

Soit un tiers des conseillers personnalisés (33%)

La présence locale de France Rénov', dans une centralité comme Évreux, a permis d'accueillir un grand nombre de particulier venant de tout le département, avec en moyenne de **37 rendez-vous par mois**.

RDV ECFR	2021	2022	2023	2024
Nombre RDV effectués	365	563	597	268
Moyenne RDV / mois	33	47	54	22

Répartition mensuelle des RDV à Evreux



III. L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE RENOVATION

1. UNE MISSION RENFORCEE POUR FAVORISER LE PASSAGE A L'ACTE (A4)

892

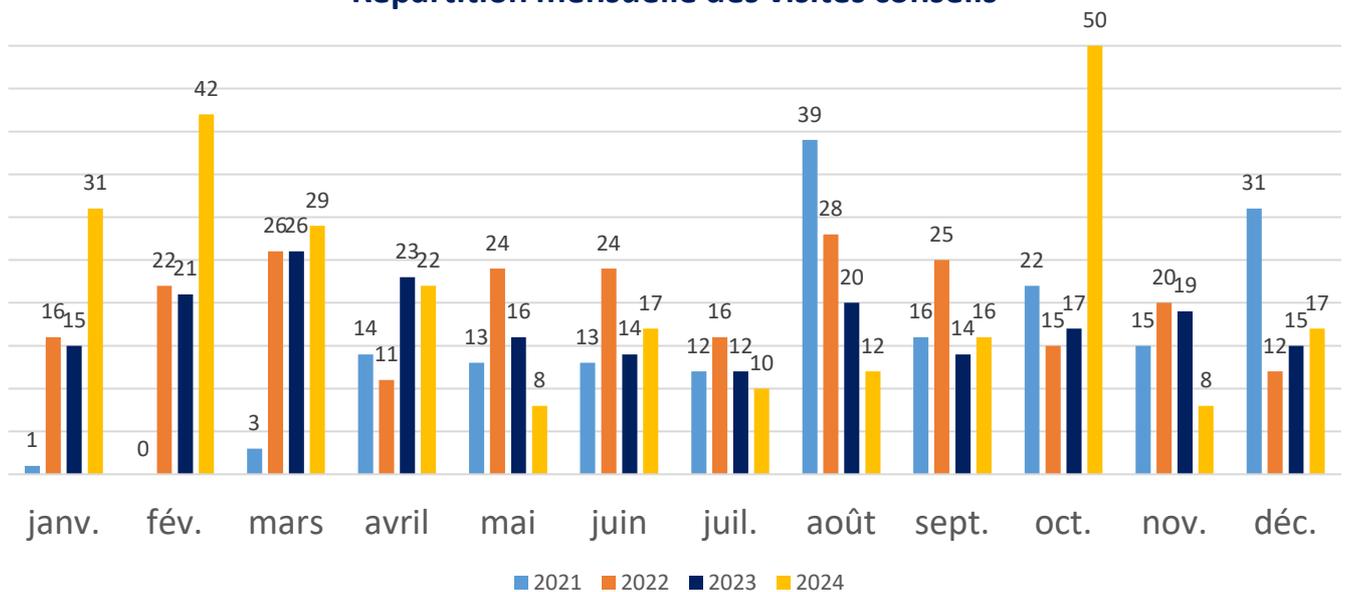
visites à domicile réalisées.

(Accompagnement)

L'accompagnement des particuliers dans leur projet de rénovation a rencontré un **véritable succès** avec des **résultats supérieurs aux objectifs fixés** (756) dans le cadre du programme SARE à l'échelle du département de l'Eure. Cette visite conseil a été un l'élément déclencheur pour le passage à l'acte des travaux.

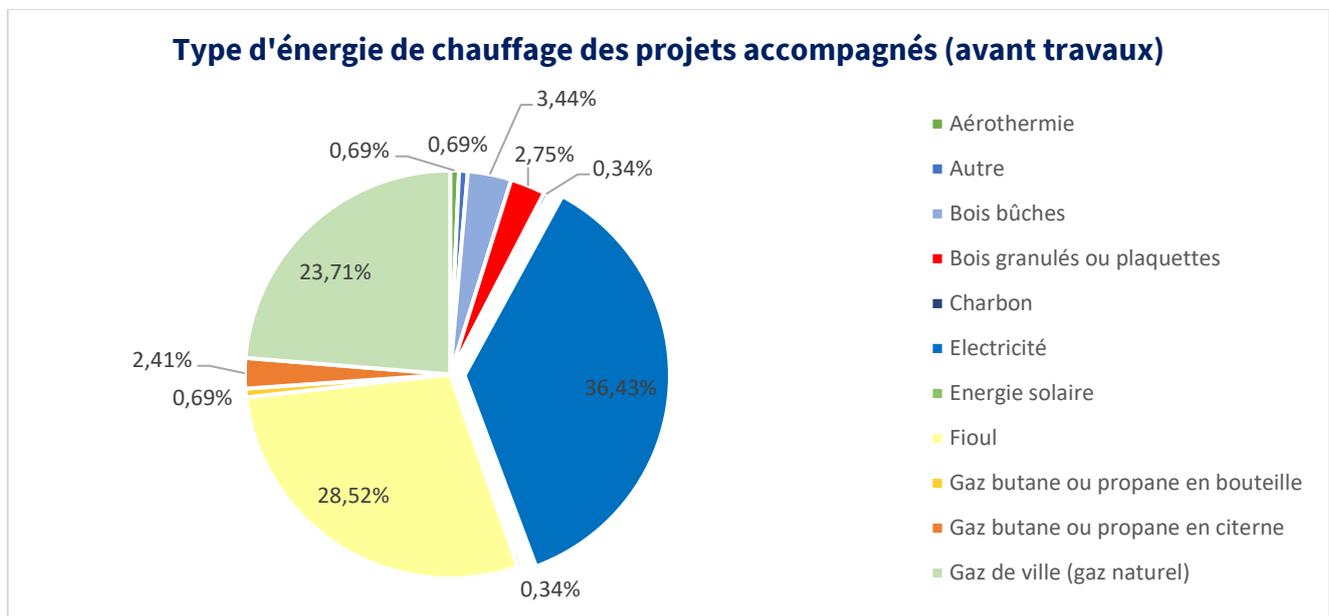
	2021	2022	2023	2024
Nombre visites effectuées	179	239	212	261
Moyenne visites / mois	15	20	18	22

Répartition mensuelle des visites conseils



Répartition des visites	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Propriétaires occupants	170	224	191	239	824
Occupant à titre gratuit	1	0	1	0	2
PO ou PB membre d'une SCI	0	1	2	0	3
Propriétaires bailleurs	7	12	17	22	58
Syndicat de copropriété	1	0	0	1	2
Membre ou Président de Conseil Syndical	0	1	0	1	2
Professionnel	0	1	0	0	1
Autres	0	0	0	0	0

La **majorité du public** ayant bénéficié d'un accompagnement aux travaux est constituée de **propriétaires occupants (92%)**. Initialement moins présents, **les propriétaires bailleurs ont de plus en plus sollicités l'Espace Conseil France Rénov'** en raison notamment des évolutions de la législation concernant la location de leur(s) logement(s).



L'essentiel des logements accompagnés par l'Espace France Rénov' (90%) sont équipés, avant les travaux, de **systèmes de chauffage conventionnels** (électricité, fioul ou gaz) dont le coût d'utilisation et l'empreinte carbone peuvent être importants. Les particuliers s'attachent ainsi, de plus en plus, à le changer au profit d'une **énergie décarbonée**. Le chauffage au bois (bûches ou granulés), bien que moins fréquent (6%), est souvent maintenu par les propriétaires en raison de son rapport coût efficacité potentiellement avantageux.

2. UNE MOBILISATION SIGNIFICATIVE AUTOUR DU CHEQUE ECO-ENERGIE NORMANDIE



Les chiffres présentés ci-dessous représentent les projets de rénovation énergétique dont les particuliers ont bénéficié de l'aide de la Région Normandie pour leurs **audits énergétiques ou leurs travaux**, sous le statut « **Chèque envoyé au bénéficiaire** ».

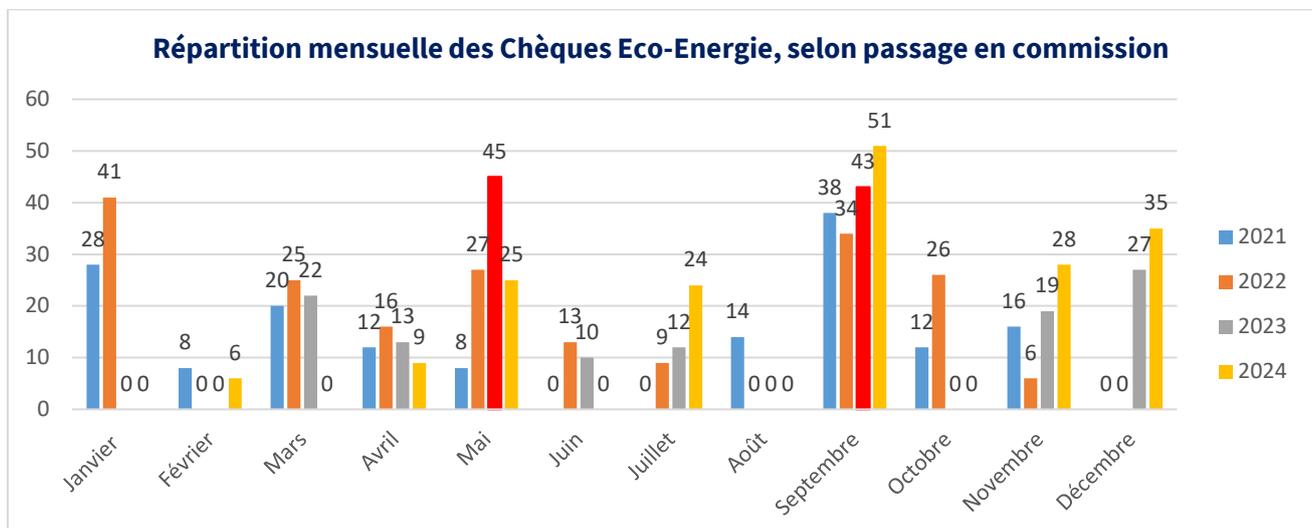
722

Chèques audits ou travaux payés.

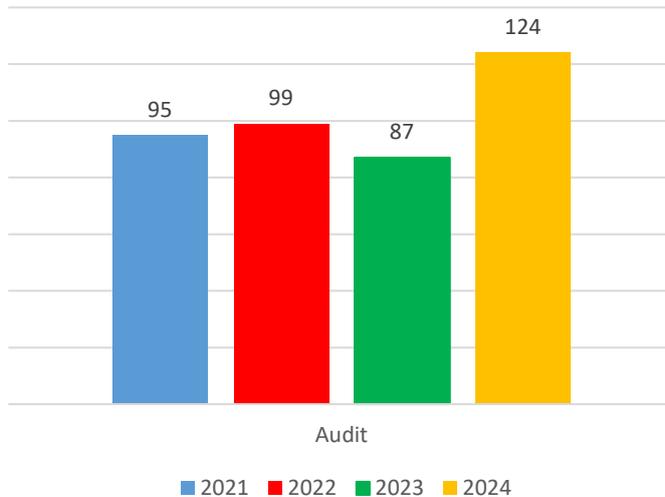
Sur la période 2021-2024, **près 1,5 millions d'Euros** ont été mobilisés par la Région Normandie dans le cadre de son dispositif Chèque Éco-Énergie, à l'échelle du département de l'Eure.

En moyenne, **15 particuliers par mois** ont reçu le chèque de la part Région Normandie pour la réalisation de leurs travaux.

La répartition annuelle varie considérablement, d'une année à l'autre, avec une **très forte dynamique**, chaque année, **en mai et en septembre**.



Nombre de chèques "Audits énergétiques"

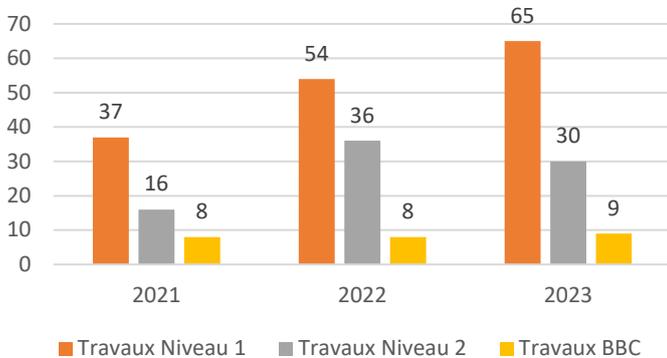


Sur la période 2021-2024, plus de **400 chèques « Audits énergétiques & scénarios »** ont été envoyés aux particuliers avec une augmentation importante (+42%) au cours de l'année 2024, en lien avec l'arrivée de « MonAccompagnateurRénov' », qui obligeait les particuliers à recourir à un audit énergétique, en particulier les ménages aux revenus intermédiaires et supérieurs.

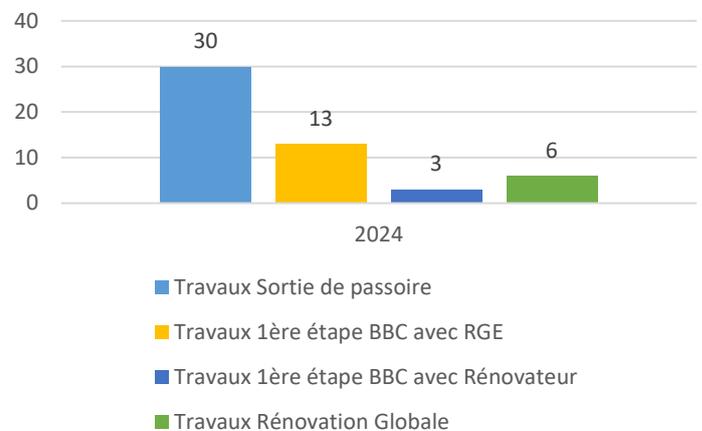
Au cours de l'année 2024, la Région Normandie a également mis en place un chèque « mise à jour audit énergétique », suite à l'évolution de la méthode de calcul de performance énergétique, pour les particuliers ayant déjà eu un audit énergétique réalisé par un auditeur conventionné Région (avec l'ancienne méthode TH-C-E ex).

Les évolutions nationales ont fortement impacté le dispositif de la Région Normandie en 2024. Cette dernière a donc fait évoluer son dispositif en faveur des sauts de classes énergétique, contre initialement le gain énergétique. L'objectif de ce saut de classe énergétique est de favoriser les travaux permettant à minima l'étiquette D pour la « Sortie de passoire », l'étiquette C pour la première étape BBC et l'étiquette A ou B pour les rénovations globales en une seule étape.

Nombre de chèques "Travaux", entre 2021 et 2023



Nombre de chèques "Travaux" en 2024



IV. L'ANIMATION DU TERRITOIRE

1. DES ANIMATIONS ORIENTEES RENOVATION ENERGETIQUE POUR LES PARTICULIERS (C1)



Temps forts sur la période 2021-2024



Les animations réalisées :

Liste des animations, par typologie	2021	2022	2023	2024
Réunions publiques				
<i>Cormeilles</i>				X
<i>Épaignes</i>				X
<i>Saint-Ouen-de-Thouberville</i>				X
Salon de l'Habitat				
<i>Evreux</i>	X	X	X	X
<i>Rugles</i>			X	
<i>Foire Joséphine à Evreux</i>		X	X	X
<i>Gisors</i>			X	
<i>Verneuil d'Avre et d'Iton</i>			X	
<i>Breteuil</i>		X		X
<i>Damville</i>		X		
<i>Étrépagny</i>				X
<i>Pont-Audemer</i>				X
Forum accès aux droits				
<i>Bernay</i>		X		
<i>Verneuil d'Avre et d'Iton</i>		X		
Animations en lien avec le développement durable				
<i>Journée de développement durable à Pacy-sur-Eure</i>			X	
<i>Salon Passionnément Jardin à Honfleur</i>		X	X	X
<i>Les Rendez-vous Durables à Perriers-sur-Andelle</i>		X	X	
<i>Journée développement durable de l'hôpital de Navarre à Evreux</i>			X	
<i>Journée de la Terre (Entreprise APTAR) à Verneuil</i>		X		
<i>Festival 1 001 Légumes à Beaumesnil</i>	X			
<i>Fête du Développement Durable à Evreux</i>	X			
<i>Les Rendez-vous Durables à Lyons Andelle</i>	X			
Animations sous forme d'ateliers « écogestes »				
<i>Fête de la Science à Evreux</i>		X	X	X
<i>Défi Toit à Evreux (2)</i>			2x	2x
<i>Alternatiba</i>				X
Présentation de France Rénov' à l'occasion de marchés				
<i>Le Neubourg</i>		X		
<i>Brionne</i>	X			
<i>Bernay</i>	X			
Forum de l'Éco-Rénovation à Louviers			X	X
Café des logements – Crédit Agricole				X
Visite d'une maison BBC à Vernon	X			
Participation aux 10 ans du CRILL, la Trinité de Réville	X			
Nombre d'animations réalisées	8	11	13	15
Nombre de personnes sensibilisées	205	497	469	199

2. DES ANIMATIONS DESTINEES AUX PROFESSIONNELS DU TERRITOIRE (C3)

366

Professionnels sensibilisés.

Liste des animations, par année	Professionnels de l'immobilier	Professionnels du bâtiment	Autres (Copro, cabinet d'investissement)
2022			
Présentation « Aides financières » - SNA	2x	X	
Rencontre des artisans de la CAPEB		X	
Rencontre des entreprises adhérentes de SATHERNA		X	
Présentation « Aides financières » - EPN		X	
Présentation du service public France Rénov' et des aides			2x
2023			
Présentation « Aides financières » - Honfleur-Beuzeville	X	X	
Journée Portes ouvertes BigMat – Le Neubourg		X	
Présentation « Aides financières » - Bourgtheroulde		X	
Réunion d'informations - Douains	X	X	
2024			
Rencontre des entreprises adhérentes de SATHERNA		X	
Réunion d'informations – Century 21	X		
Réunion d'informations – BIAS Immobilier	X		
Réunion d'information - Louviers		X	
Réunion Club Rénovateurs BBC		X	
	2022	2023	2024
Nombre d'animations réalisées	8	3	5
Nombre de professionnels sensibilisés	146	70	150

Sur la période 2022-2024, **16 animations** ont été animées par l'Espace Conseil France Rénov' auprès des professionnels du bâtiment ou de l'immobilier dans le but de présenter les aides financières mobilisables, le parcours d'accompagnement du ménage et de les inciter à opter pour une rénovation énergétique performante. Ces animations ont été réalisées en partenariat avec la Région Normandie, les organisations professionnelles (CAPEB/FFB) et les élus locaux.

V. LA COMMUNICATION DE L'ESPACE FRANCE RENOV'

1. LA SENSIBILISATION AUTOUR DES FRAUDES ET ARNAQUES

Depuis le lancement du programme SARE, l'Espace Conseil France Rénov' a réalisé plusieurs actions en lien avec les fraudes et arnaques rencontrées en matière de rénovation énergétique :

- **Orientation des particuliers** vers le site SignalConso, sur France-Rénov via le formulaire de signalement ou encore auprès de l'ADIL de l'Eure ;
- Diffusion sur les réseaux sociaux, site internet ou lors des animations grand public d'affiches et de flyers ;
- **Mise en place d'un bandeau mail**
- **Rencontre avec les services** de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (**DGCCRF**) afin d'identifier les situations rencontrées et les démarches à réaliser lors qu'un particulier est confronté à une fraude

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence nationale de l'habitat

“Pour vos travaux de rénovation évitez les arnaques!”

Le meilleur conseil que je peux donner, c'est de vous rapprocher de France Rénov'. Nous vous informons et conseillons en toute neutralité. Ça permet d'éviter les mauvaises surprises! 🗨️

Élise B., Conseillère France Rénov'.

5 Règles d'or

- ✓ Soyez vigilants, les services publics ne démarchent jamais
- ✓ Méfiez-vous des simulateurs d'aides sur internet
- ✓ Prenez le temps de comparer plusieurs devis
- ✓ Ne communiquez pas vos coordonnées bancaires ou fiscales
- ✓ Faites attention aux offres trop alléchantes

N'hésitez pas à vous rapprocher des Espaces conseil France Rénov'

CONTACTEZ-NOUS
0 808 800 700 Service gratuit
france-renov.gov.fr

France Rénov'
Le service public pour mieux rénover mon habitat

FRAUDES ET ARNAQUES

SOYEZ VIGILANTS

Aucune administration ne réalise de démarches pour des travaux.
Un doute ? Contactez **France Rénov'**

EN SAVOIR PLUS

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

FAIRE SES TRAVAUX, SANS TOMBER DANS LE PANNEAU!

Les conseils de la DGCCRF

DG CCRF
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

FRANCE NATION VERTE
Agir - Mobiliser - Accueillir

France Rénov'
Le service public pour mieux rénover mon habitat

Souvent lorsqu'elles ont lieu ces pratiques, elles surviennent **en amont des projets de travaux**. Toutefois, elles peuvent aussi se manifester lors de la **finalisation du chantier**.

Rénovation énergétique

« FAIRE SES TRAVAUX, SANS TOMBER DANS LE PANNEAU »

Réflexe n°7

Ne signez pas d'attestation de fin de travaux avant qu'ils ne soient totalement terminés...

...surtout si vous avez contracté un crédit.

economie.gov.fr/dgccrf

2. LA PROMOTION DU SERVICE PUBLIC VIA DES CANAUX VARIES

- **Lettre d'information trimestrielle**

Initialement lancée auprès des particuliers sur la période 2021 -2023, la newsletter de l'Espace France Rénov' a permis, dans un premier temps, d'améliorer notre visibilité à l'égard des particuliers conseillés. La newsletter 2024, a fait peau neuve avec un nouveau logiciel de mise en page et une refonte de la liste de diffusion en faveur des partenaires et élus locaux.

Dans les deux cas, elle a permis de diffuser l'information relative aux évolutions des dispositifs d'aides financières, d'aborder des sujets thématiques tels que les copropriétés, le cadastre solaire.



Au total, **4 570 personnes ont été destinataires** de la lettre d'information



	2021	2022	2023	2024
Taux d'ouverture moyen	22%	36%	34%	26%

- **Interventions à la radio**

2021

France Bleu a réalisé une émission, le 1er octobre 2021, en faveur de la lutte contre la précarité énergétique avec la participation d'un conseiller FAIRE pour aborder les éco-gestes au quotidien.

Pour retrouver l'intervention du conseiller, vous pouvez vous rendre sur le replay de la minute 1:50 à 3:30 : <https://www.francebleu.fr/emissions/france-bleu-normandie-matin-envideo-fbn-rouen/normandie-rouen>

2022

La radio « **Principe Actif** » a sollicité notre Espace France Rénov' pour intervenir, le 15 mars 2022, sur la thématique de la rénovation énergétique des bâtiments, les aides financières et la présentation de l'accompagnement de l'Espace France Rénov'. L'intervention a duré environ **45 minutes**, et a donné lieu à un **podcast** sur le site : <http://principeactif.net/programmes/toutes-les-emissions>

2023

La radio « **France Bleu** » a sollicité notre Espace France Rénov' pour intervenir, le 25 juillet 2023, sur la thématique de la hausse des coûts de l'énergie, les éco-gestes et la rénovation énergétique des bâtiments, la présentation de l'accompagnement de l'Espace France Rénov'. L'intervention a duré environ **30 minutes**, et a donné lieu à **un enregistrement** sur le site : [Le 6-9 France Bleu Normandie en vidéo – Émission sur France Bleu Normandie \(Seine-Maritime - Eure\)](#)

2024

Le journal **France Inter** a consacré, le 8 janvier 2024, une émission pour évoquer la mission des Accompagnateurs Rénov', en présence de Valérie Mancret-Taylor, la Directrice Générale de l'Anah.

A ré(écouter) en cliquant sur l'image à partir de la 8ème minute →



• Actualisation des supports de communication

Les **différents supports de communication** ont été mis à jour régulièrement auprès des collectivités, particuliers et partenaires notamment sur le service public France Rénov', les aides financières, le parcours d'accompagnement. Cette mise à jour a aussi permis de tenir compte des évolutions de France Rénov' en 2024, notamment au travers de **toutes les thématiques Habitat**, et plus seulement la rénovation énergétique. Les documents ont pu ainsi être diffusés à plusieurs milliers d'exemplaires dans le cadre des actions menées par l'Espace France Rénov'.

Un parcours unique pour tous les ménages

- Je fais appel à un conseiller France Rénov' pour connaître mon projet et connaître mes aides.
- Pour une évaluation d'urgence, je suis mis en relation avec l'Accompagnateur Rénov' qui suit mon projet de A à Z.
- Je demande des devis auprès d'artisans et dépose ma demande d'aide en ligne.
- Je fais réaliser mes travaux après acceptation de ma demande d'aide.
- Je dépose mes factures en ligne et demande le versement de ma prime.

Plus d'informations sur la plateforme nationale france-renov.gov.fr

Retrouver notamment :

- l'annuaire des artisans qualifiés RGE (Reconnus Garant de l'Environnement)
- des informations sur les travaux et les aides financières

Contactez votre Espace France Rénov'

france-renov27@solihha.fr
02 32 39 89 99
20, rue Joséphine
27 000 EVREUX

ESPACE CONSEIL France Rénov'

Ayez le bon réflexe pour rénover votre logement

France Rénov'
Le service public pour mieux rénover mon habitat

Un service public de conseils gratuits, neutres et indépendants.

Animé par : **SOLIHA**
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
NORMANDIE SEINE
Eure / Eure-et-Loir

FAIRE SES TRAVAUX SANS TOMBER DANS LE PANNEAU!

Les bons réflexes à avoir :

- Méfiez vous des simulateurs d'aides sur internet
- Prenez le temps de comparer les devis
- Prenez garde aux offres très alléchantes

En cas de démarchage :

- Contactez votre conseiller France Rénov' (voir coordonnées ci-dessus)

- **Des publications sur Facebook**

Sur la période 2021-2024, la page Facebook de l'Espace France Rénov' 27 a aussi tenu compte des changements (cf ci-dessous). Sur les 4 dernières années, **78 publications** ont été mises en ligne sur la page Facebook avec un total de **4 692 vues** sur le fil d'actualité et **76 partages**.

	2021	2022	2023	2024
Nombre de publications	18	10	16	34
Nombre de vues	702	1 608	1 209	1 173
Nombre de partages	-	22	29	25

2021

L'ESPACE INFO → ENERGIE DE SOLIHA NORMANDIE SEINE devient l'Espace FAIRE

INFORMATION
ISOLATION CHAUFFAGE
ECO-MATERIAUX CONFORT
RENOVATION
ECO-GESTES RENOUVELABLES
CONSEIL PROJET ENERGIES
CONSTRUCTION
VENTILATION ECONOMIES

02.32.39.89.99 eie27@solih.fr solih-normandie-seine.fr

11 Rue de la Rochette, 27 000 Evreux

RENCONTREZ GRATUITEMENT UN CONSEILLER POUR :

- Vous AIDER à élaborer VOTRE PROJET
- Vous ACCOMPAGNER TECHNIQUEMENT
- Vous INFORMER sur les AIDES FINANCIERES

Faciliter Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique

2023

ESPACE CONSEIL France Rénov' Le service public pour mieux rénover mon habitat

Rénovation Énergétique
Conseil et Accompagnement
Neutre et Indépendant

2024

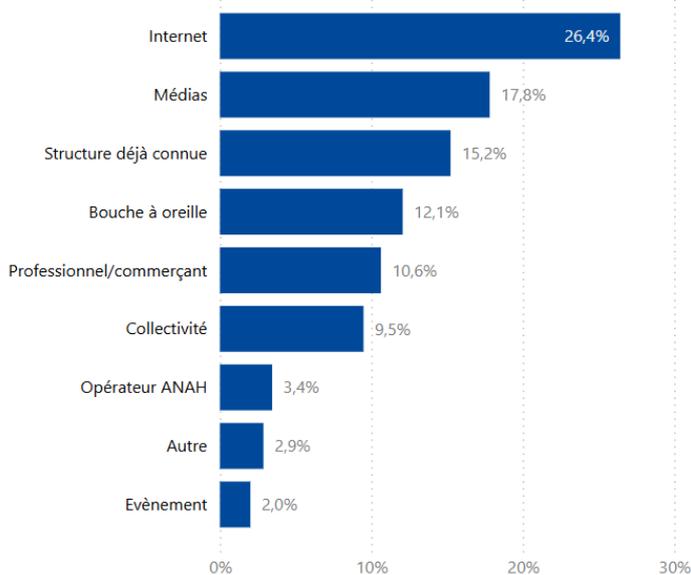
Un projet de rénovation ou d'adaptation dans l'Eure ?
Faites-vous accompagner !

ESPACE CONSEIL France Rénov' Le service public pour mieux rénover mon habitat

2. LA CONNAISSANCE DE L'ESPACE FRANCE RENOV' ET LA SATISFACTION DE L'ACCOMPAGNEMENT

A compter du 1^{er} janvier 2022, un questionnaire de satisfaction a été envoyé au particulier à l'issue de leur premier acte SARE réalisé. **Le nombre de réponses s'élève à 348.**

Comment avez-vous eu connaissance de l'offre de conseil public sur la rénovation des logements portée par les Espaces Conseil France Rénov' ?



Entre 2022 et 2024, les particuliers ont pris connaissance de l'Espace France Rénov' **majoritairement par le biais d'internet et des médias**. Il est également connu **grâce à la visibilité de la structure porteuse (15%)** : SOLIHA Normandie Seine, confirmant son ancrage local et sa proximité. En 2022, la visibilité de la structure était particulièrement élevée avec 22%, en lien avec un volume de personnes sensibilisées plus important par rapport aux autres années.

L'évolution notable de la connaissance de l'Espace France Rénov' par **l'intermédiaire des collectivités concernant l'année 2023 représentant 11,4%**, contre 9,5% sur la période totale.

La connaissance du service via un **professionnel de la rénovation ou de l'immobilier** a fortement **progressé** pour atteindre **10,6% sur la période 2021-2024**, contre seulement 5,3% en 2023. La sensibilisation de ces professionnels est donc un relai important pour la diffusion de l'information.

• Satisfaction des ménages

Sur la période 2022-2024, en moyenne, la **satisfaction** des ménages suite à leur entretien avec un Conseiller France Rénov' est de **90%**. La satisfaction sur les **délais de réponse des conseillers par courrier électronique** est de **79%**, par **téléphone** est de **93%** et de **99%** sur la **satisfaction de l'accueil lors des rendez-vous physiques**.

3. ENQUETE SUR LE RETOUR DES USAGERS SUR LE PASSAGE A L'ACTE

Depuis le 1^{er} janvier 2022, un questionnaire de passage à l'acte a été envoyé au particulier 1 an après leur premier acte SARE réalisé. **Le nombre de réponses s'élève à 236.**

- **Passage à l'acte des ménages**

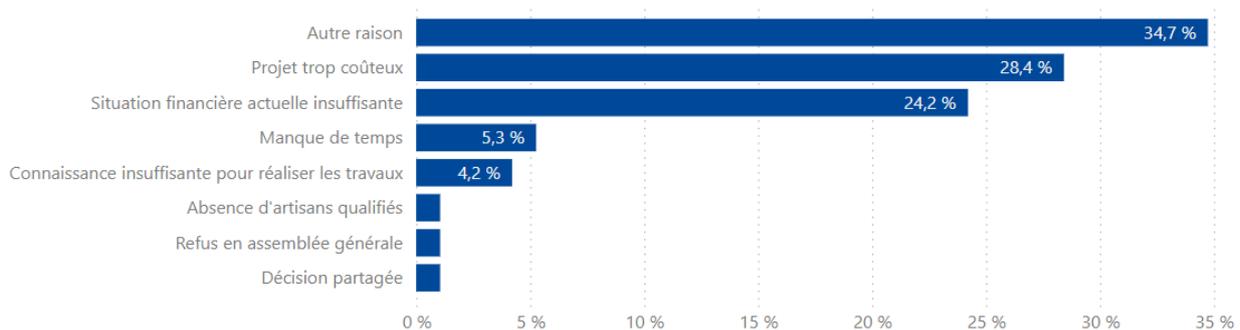
Plus d'un ménage sur deux (65,1%) a réalisé des actions suite à leur échange avec le Conseiller France Rénov'. La majorité des actions engagées concernent :

- la **réalisation d'un audit énergétique (35%)**, contre 30,8% en 2022 (*% le plus bas*)
- les **travaux de rénovation (27,1%)**, contre 59% en 2022 (*% le plus élevé*)
- les **travaux de rénovation et des achat d'équipements (22,6%)**, contre 22% en 2022
- uniquement des **changements d'équipements (22%)**, contre 43,6% en 2022

En conclusion, la réalisation d'un audit énergétique a légèrement progressé au cours du programme SARE. Globalement, les travaux de rénovation avec ou sans achats d'équipements représentent près de la moitié des réponses 49,7%. A noter que les seuls changements d'équipements sont en recul comparativement à la seule année 2022.

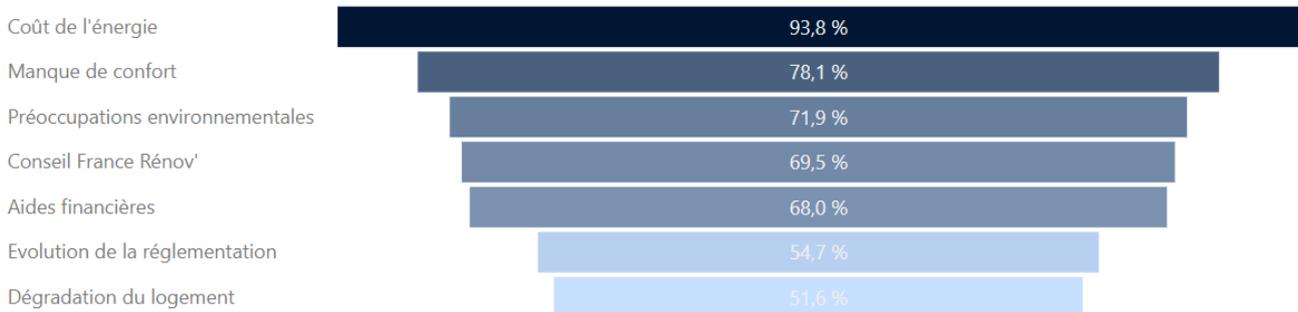
34,9% des ménages rencontrés **n'ont pas réalisé d'action**. Parmi les différentes raisons, 34,7% des réponses sont renseignées dans la catégorie « Autre raison ». Cette catégorie concerne majoritairement les contacts **toujours en cours d'accompagnement** (travaux non commencés en raison du délai d'intervention des entreprises) ainsi que d'autres raisons plus minoritaires liés à des problèmes de santé, décès, peur d'engagement, décalage entre le projet initial du particulier et les exigences liées aux aides, occupation du logement pendant les travaux ou encore lourdeur administrative. Les deux autres principales raisons sont le coût trop important du projet ou une capacité financière insuffisante.

Raison principale d'absence d'action



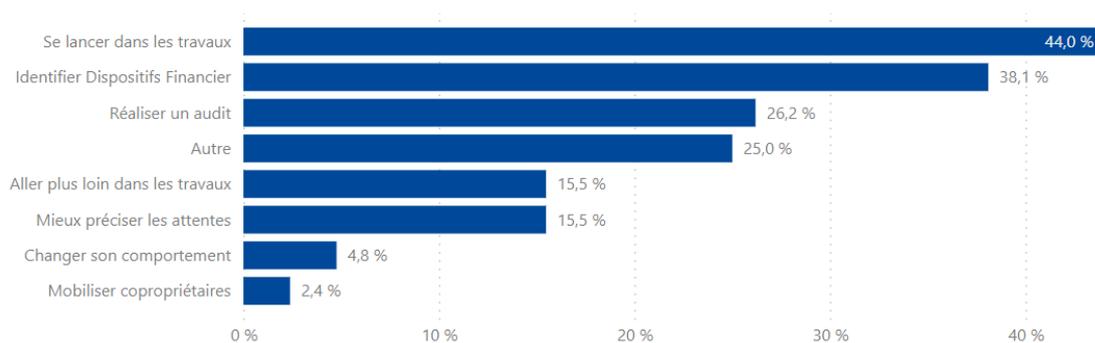
Les critères déclencheurs du passage à l'acte les plus représentés sont le **coût de l'énergie** en première position, le **manque de confort**, les **préoccupations environnementales** et l'accompagnement des conseillers France Rénov' par la suite. **Les aides financières ont été un déclencheur pour 68% des ménages rencontrés** ; soit **plus d'une personne sur deux**.

Importance des critères déclencheurs (Critère assez ou très important)



Les ménages indiquent que les conseils apportés par l'espace France Rénov' ont contribué : au lancement des **travaux**, à l'identification des **dispositifs financiers**, à l'orientation vers la réalisation d'un **audit** et à mieux préciser leurs **attentes**.

Concernant le conseil apporté par votre espace conseil France Rénov', diriez-vous qu'il vous a permis...



VI. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Le programme SARE aura été à l'origine de l'évolution du service public France Rénov' en faveur de la rénovation énergétique avec : le changement de nom, la mise en place de visites conseil gratuites pour le particulier, l'orientation de toutes les thématiques Habitat vers le service, la structuration d'une offre via la plateforme nationale, ...). Il aura également permis de montrer que le service public France Rénov' est plus que jamais **un maillon indispensable pour l'orientation des ménages** vers des structures d'accompagnement proposant un parcours complet « de bout en bout » ainsi que dans la sensibilisation aux arnaques et aux fraudes à la rénovation énergétique.

Le service public France Rénov' a dû traverser, au cours de la période 2021-2024, des contextes plus ou moins favorables mais est resté malgré tout mobilisé pour répondre aux demandes des particuliers, pour animer des actions auprès des publics cibles (grand public et professionnels) :

- Près de 8 300 informations de premier niveau
- Plus de 5 000 conseils personnalisés (dont 1 700 en permanences, et 1 800 en rendez-vous à Evreux)
- Près de 900 visites à domicile gratuites
- Près de 1 400 particuliers sensibilisés et près de 50 animations organisées
- Plus de 350 professionnels de la rénovation et de l'immobilier informés
- Un taux de satisfaction à 90%

En lien avec la dynamique d'activité on retiendra du programme SARE :

- l'année 2021 avec la période « surchauffe » ;
- l'année 2022 dans une logique de continuité avec de nombreuses sollicitations ;
- l'année 2023 dans un contexte mouvant impactant à la baisse les demandes ;
- l'année 2024 au profit d'un volume important de visites à domicile réalisé.

Chaque année, **l'engagement des collectivités et de la Région Normandie** a permis **d'assurer la continuité du service public France Rénov'**.

La dernière année du programme SARE aura été également une année de transition entre la fin du programme SARE et la mise en place de la nouvelle contractualisation dans le cadre du Service Public de la Rénovation de l'Habitat (SPRH). Une convention de Pacte Territorial à l'échelle du département de l'Eure (hors Agglomération Seine Eure) a été signée le 20 décembre 2024, entre SOLIHA, l'Anah et le Département pour assurer la continuité du service pendant trois ans, tout en élargissant aux différentes thématiques de l'habitat. Enfin, des conventions partenariales déclinent, pour chaque territoire, les modalités d'actions et de mise en œuvre opérationnelles.



SOLIHA Normandie Seine

Tél. : 02.32.39.89.99

Mail : france-renov27@solihha.fr

Facebook

Solihha - Espace France Rénov' 27

LinkedIn

SOLIHA Normandie Seine