



## CHARTRE ESPACE CONSEIL FAIRE

### 1. CONTEXTE

Présenté en juillet 2017 par le Gouvernement, le Plan Climat fixe comme cap la neutralité carbone à l'horizon 2050. Pour atteindre cet objectif, **la rénovation énergétique des bâtiments constitue une priorité nationale.**

À l'issue d'une large période de consultation, le Gouvernement a lancé, en avril 2018, le Plan de rénovation énergétique des bâtiments : il vise à impulser un nouvel élan et ainsi accélérer et massifier les opérations de rénovation énergétique.

**Des objectifs clairs ont été ré-affirmés :**

- Atteindre le niveau BBC rénovation pour l'ensemble du parc d'ici à 2050 ;
- À court terme, d'ici à 2023, baisser de 15 % la consommation énergétique finale des bâtiments par rapport à 2010 ;
- Spécialement dans le secteur résidentiel, rénover 500 000 logements par an et créer les conditions de nature à éradiquer, à terme, les 7 à 8 millions de passoires thermiques ;
- Concentrer les efforts sur la lutte contre la précarité énergétique afin de rénover, en 10 ans, les 1,5 millions de passoires thermiques, soit un rythme spécifique de 150 000 rénovations par an dès 2018.

Pour créer les conditions de massification de la rénovation des bâtiments, la consultation menée auprès de l'ensemble des acteurs a révélé l'importance de porter une communication institutionnelle aux messages renouvelés, qui donne envie, et de créer une signature commune de la rénovation, qui donne confiance.

En application des engagements du Plan de rénovation énergétique des bâtiments (action 4 du Plan), les ministères de la Transition écologique et solidaire et de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et l'ADEME ont lancé en 2018 une grande campagne de communication, baptisée FAIRE, pour entraîner les Français vers la rénovation énergétique.

**FAIRE est l'acronyme de Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique.**

FAIRE est accompagné de son mot d'ordre « **Tout pour ma rénov'** » mettant en avant les bénéfices liés à la rénovation énergétique.

### **LE CONTEXTE LOCAL**

*[Contenu à rajouter par le porteur associé concerné]*

.....  
.....  
.....

## LE RESEAU FAIRE

L'Etat, les collectivités territoriales et l'ADEME ont mis en place sur l'ensemble du territoire le réseau FAIRE, composé de près de 750 conseillers, présents dans près de 310 espaces conseil FAIRE, chargés d'informer et accompagner les citoyens dans la rénovation énergétique des logements. Ils constituent un des principaux leviers de mobilisation et d'accompagnement des citoyens pour que la France atteigne l'objectif de 500 000 rénovations par an inscrit dans le plan de rénovation énergétique des bâtiments. Ce réseau a été déployé en Outre-mer. Le principe des missions de conseil aux particuliers ont été conservés mais le contenu technique a été adapté.

Les espaces conseil FAIRE ont pour mission de délivrer des informations objectives, et gratuites, indépendantes, d'apporter aux ménages et aux professionnels une meilleure lisibilité des aides disponibles et de structurer une dynamique à l'échelle territoriale, permettant d'assurer la couverture totale du territoire et contribuant ainsi à la massification des travaux de rénovation énergétique.

*[Contenu à rajouter par le porteur associé concerné pour présenter le réseau FAIRE local]*

.....

.....

.....

.....

## 2. LES MISSIONS DE L'ESPACE CONSEIL FAIRE

Les principales missions d'un Espace Conseil FAIRE dans le cadre d'une contractualisation SARE sont les suivantes *[La liste des missions pourra être adaptée en fonction de la structure concernée : case(s) à cocher]* :

- ☐ Informer les ménages sur les orientations possibles en matière de rénovation énergétique des logements et maîtrise des dépenses d'électricité
- ☐ Conseiller les ménages sur les solutions adaptées à leur projet de rénovation énergétique et de maîtrise des dépenses d'électricité, en prenant en compte l'ensemble des aspects du projet (financier, juridique, technique et social) en fonction des besoins du ménage, cernés par le/la conseiller(ère).
- ☐ Repérer et identifier les motivations des ménages à entreprendre un projet de rénovation, de réduire leur dépenses d'électricité et les convaincre de s'engager dans un projet le plus performant possible
- ☐ Orienter, si nécessaire, vers l'ensemble des structures susceptibles de permettre aux ménages de mener à bien leur projet de rénovation
- ☐ Accompagner les ménages dans leur projet de réalisation de travaux de rénovation globale
- ☐ Déployer le service de conseil vis-à-vis de la cible complémentaire des petits locaux tertiaires privés (TPE, commerces, bureaux, restaurants, etc. ne rentrant pas dans le champ d'application du Décret Tertiaire). L'accompagnement du petit tertiaire vise l'efficacité énergétique de leurs locaux (bâti et usages) et de leur process
- ☐ Renforcer la dynamique territoriale autour de la rénovation en organisant des actions de sensibilisation, de mobilisation des professionnels et acteurs concernés par la rénovation énergétique des bâtiments sur les territoires

La description complète du contenu de ces missions, aussi appelées Actes métiers, est disponible dans le Guide des actes métiers Outre-mer du programme SARE accessible sur le site du Ministère de la Transition Ecologique (<https://www.ecologie.gouv.fr/service-daccompagnement-renovation-energetique-sare>)

### 3. LES ENGAGEMENTS DE L'ESPACE CONSEIL FAIRE

#### DEONTOLOGIE

##### Les Espaces Conseils Faire :

- ☐ sont indépendants financièrement des entreprises, des bureaux d'études, des fournisseurs de matériels ou installateurs ainsi que des offreurs et distributeurs d'énergie. Dans les ZNI (Zone non interconnectées) le fournisseur historique (EDF ou EM à Mayotte) a un rôle de mission de service public encadré notamment par la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 2 février 2017 portant sur la communication relative à la méthodologie d'examen des petites actions visant la maîtrise de la demande portant sur les consommations d'électricité dans les zones non interconnectées. Les ECF dans ce contexte peuvent être amenés à travailler avec celui-ci pour porter les offres proposées et les faire connaître.
- ☐ s'engagent à accomplir leurs missions en toute neutralité et objectivité (c'est à dire qu'elles ne conduisent pas à privilégier un professionnel, un matériel, une marque, ou un équipement particulier).
- ☐ s'engagent à délivrer gratuitement aux ménages des conseils pour les actes A1, A2 et B1 (voir guide Actes métiers)
- ☐ s'engagent à repérer et lutter contre les pratiques interdites par le Code de la consommation (articles L. 121-1 à L. 122-23) pouvant être pratiquées dans le secteur de la rénovation énergétique, dans le cadre de leur activité ou informer leurs adhérents et partenaires quant aux dispositions en vigueur.
- ☐ s'engage à repérer et lutter contre le démarchage téléphonique et les appels frauduleux (cf. LOI no 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux)

#### QUALITE DE SERVICE

##### Les conseillers/ères qui assurent la mission de l'Espace Conseil Faire :

- ☐ doivent veiller à offrir une qualité d'écoute afin d'adapter au mieux le conseil aux besoins du public. Ils ne se positionnent pas en prescripteurs mais en accompagnateur du changement.
- ☐ doivent présenter les compétences adéquates (connaissances dans les domaines de la thermique du bâtiment, du droit lié à un projet de rénovation, des dispositifs de financement et des savoir-être pour conseiller les ménages) et ce pour chaque acte métier délivré. Ils doivent pour cela se former et en particulier suivre les parcours de formation développés entre autres par l'ADEME pour leur permettre d'offrir un service de qualité afin de satisfaire les attentes et les besoins des particuliers.
- ☐ doivent obligatoirement saisir, sur SARENOV (ou un autre outil permettant le suivi de l'activité) les informations pour chaque demande de renseignements et chaque étape de l'accompagnement du projet.

#### CONFIDENTIALITE ET RESPECT DES REGLEMENTATIONS EN MATIERE DE DONNEES

Dans le cadre d'un programme CEE, l'identification du bénéficiaire de l'acte est obligatoire et les données nécessaires à cette identification (nom, prénom, adresse) doivent être conservées 10 ans.

Le conseiller FAIRE informe chaque personne bénéficiaire du service proposé de ses droits à la protection des données personnelles conformément aux règles de la CNIL et du Règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi que de l'utilisation qui pourra être faite des données qu'il a transmis.

Les données collectées pourront être réutilisées exclusivement à des fins de suivi, d'évaluation et de promotion du service proposé et en aucun cas à des fins commerciales.

## COMMUNICATION

Pour tout support de communication, les Espaces Conseil FAIRE s'engagent à :

- suivre les recommandations de la Charte Graphique FAIRE
- mentionner un avertissement comprenant notamment les mentions suivantes :

*« Un Espace Conseil FAIRE développe une mission d'intérêt général avec le soutien financier des collectivités partenaires visant à informer gratuitement et de manière objective sur la rénovation énergétique des logements. Les informations et/ou conseils du Conseiller FAIRE au public sont indicatifs, non exhaustifs et fournis à partir des seuls éléments présentés / demandés par le public.*

*Le choix et la mise en œuvre des solutions découlant des informations et/ou des conseils présentés par un Conseiller FAIRE relèvent de la seule responsabilité du public. La responsabilité du Conseiller FAIRE et de la structure accueillant un Espace Conseil FAIRE ne pourra en aucun cas être recherchée. »*

- Règles locales :

*[Contenu à rajouter par le porteur associé concerné]*

.....

.....

.....

.....

## ORIENTATION DES MENAGES VERS DES PROFESSIONNELS

Les conseillers en charge des actes métiers peuvent être amenés à orienter les maîtres d'ouvrage bénéficiaires (ménages et entreprises) et leurs représentants vers des listes de professionnels compétents :

- Pour ce qui concerne les travaux de rénovation énergétique, la liste est celle des professionnels disposant de la mention RGE.
- Pour ce qui concerne les audits énergétiques et les études de maîtrise d'œuvre, les porteurs associés proposeront au COPIL REGIONAL les modalités de sélection (formation, expérience...) et tiendront à jour la liste des structures de mise en œuvre en capacité de réaliser ces audits.

Sur décision du porteur associé, les conseillers en charge des actes métiers pourront faire la promotion d'entreprises titulaires de signes de qualité agréés par le porteur associé.

#### 4. SIGNATURES

Les signataires reconnaissent et s'engagent à respecter les principes et le cadre de la mission de l'Espace Conseil Faire.

##### LE PORTEUR ASSOCIE :

.....

.....

Représentant : .....

.....

Le : .....

Fait à : .....

.....

Signature

##### L'ESPACE CONSEIL FAIRE :

.....

.....

Représentant : .....

.....

Le : .....

Fait à : .....

.....

Signature



LOGO  
PARTIE  
PRENANTE  
Clic droit pour  
changer l'image  
ou à supprimer

LOGO  
PARTIE  
PRENANTE  
Clic droit pour  
changer l'image  
ou à supprimer