



## Hauts-de-France Pass Rénovation, un accompagnement après travaux pendant 3 ans, au service des abonnés du service public régional de l'efficacité énergétique

**P**our relever le défi de la rénovation énergétique d'un patrimoine bâti ancien, la Région a lancé en 2013, une opération pilote de **Service Public de l'Efficacité Énergétique (SPEE)** fondé sur un modèle économique innovant. Rompant avec la subvention publique, le SPEE, à travers son dispositif Hauts-de-France Pass Rénovation, mise sur un **modèle économique vertueux** au service d'une baisse significative des consommations énergétiques, et du développement économique local. Le SPEE avance le montant des travaux de rénovation pour les propriétaires qui remboursent une fois les travaux terminés, en totalité ou en partie, grâce aux économies financières générées sur leurs factures d'énergie.

Afin de sécuriser les **économies d'énergie**, Hauts-de-France Pass Rénovation intègre à son accompagnement technique un **suivi après travaux personnalisé**.

### POUR LES PROPRIÉTAIRES UN LOGEMENT CONFORTABLE, DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ET UN PATRIMOINE REVALORISÉ



Accompagnement technique clé en main couplé à une solution intégrée de financement, Hauts-de-France Pass Rénovation est un service 100% public, pleinement adapté aux propriétaires et copropriétaires de logements privés anciens.

Le dispositif englobe toutes les phases du projet de rénovation :

**AVANT : VIA UN ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE SUR-MESURE** : information, conseil personnalisé, diagnostic thermique du logement, analyse patrimoniale et financière, définition d'un programme de travaux adapté

**PENDANT : VIA UNE MAÎTRISE D'OUVRAGE DÉLÉGUÉE DES TRAVAUX** : consultation et sélection des entreprises partenaires par appel d'offre, suivi du chantier, gestion et paiement des factures des entreprises missionnées

La rénovation d'un logement n'est pas une fin en soi, mais une nouvelle étape dans la vie du logement et de ses habitants. Une fois les travaux de rénovation énergétique terminés, il appartient aux propriétaires de bien utiliser et entretenir leurs nouvelles installations. Et aussi, d'adopter les bons gestes au quotidien, pour éviter les gaspillages et consommations inutiles. Pour cela mais aussi pour vérifier que la rénovation a permis d'atteindre les objectifs fixés en terme de consommation énergétique, Hauts-de-France Pass Rénovation continue d'accompagner les propriétaires pendant trois années. En travaillant sur le volet comportemental, l'objectif est de prévenir tout « effet rebond », qui peut annuler une part des gains énergétiques attendus du fait d'une utilisation accrue des équipements du logement rénové.

**QUEL ACCOMPAGNEMENT ?** Une assistance pour la bonne utilisation et la maintenance des nouveaux équipements, un accompagnement personnalisé qui couvre le suivi des consommations énergétiques, mené par un contact régulier auprès de l'abonné, une assistance pour maintenir un haut niveau de confort quelle que soit la saison de l'année, une utilisation d'équipements et appareils de mesures connectés pour compléter le diagnostic technique, une sensibilisation aux éco-gestes. Voici les 3 composantes du suivi après travaux proposé aux abonnés du Hauts-de-France Pass Rénovation :

**ÉNERGIE**  
Suivi des consommations  
Eco-gestes  
Usage des équipements  
Analyse des données recueillies



**CONFORT**  
Suivi des températures  
Suivi de l'humidité  
Qualité de l'air



**QUALITÉ DES TRAVAUX**  
Conseils sur la maintenance, la bonne utilisation des équipements, d'éventuels travaux futurs  
Etudes complémentaires



# Les méthodes de suivi de nos abonnés



## DES OUTILS À DISPOSITION DES ABONNÉS POUR LES ACCOMPAGNER DANS LE SUIVI DE LEURS CONSOMMATIONS !

Hauts-de-France Pass Rénovation met à disposition de ses abonnés plusieurs outils dans le cadre de son accompagnement après travaux, l'intérêt étant de pouvoir comparer année après année la dépense énergétique de chaque logement :

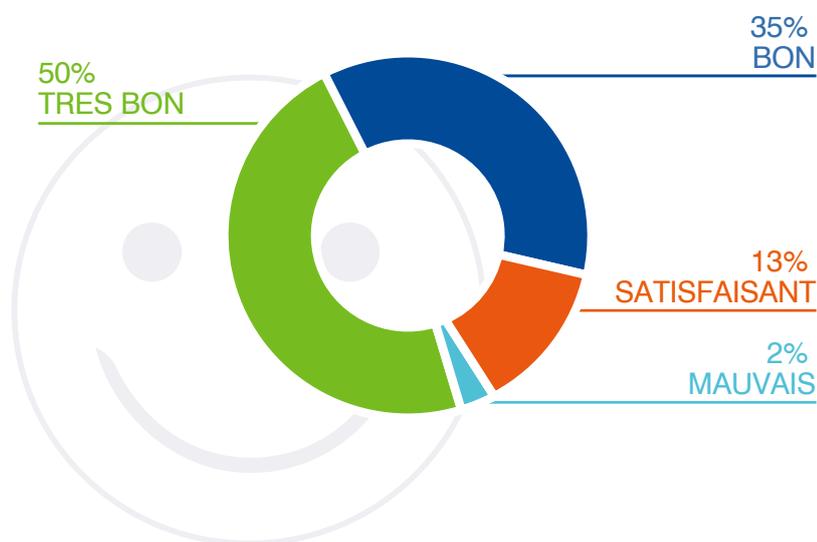
- ▶ **KIT «QUART'HOME\*» DE SUIVI DES CONSOMMATIONS (suivi numérique)** : Composé d'une tablette, un transmetteur électrique, un capteur météo, un capteur confort et un transmetteur gaz ; le kit permet aux propriétaires de mieux comprendre leur consommation, de la surveiller et de la réduire au besoin. 34% de nos abonnés sont équipés de ce système de mesure.
- ▶ **CARNET DE VIE DU LOGEMENT (suivi non numérique)** : Il s'agit d'un carnet qui centralise tous les documents et informations utiles sur la vie du logement rénové (documents administratifs et techniques, relevés des consommations, conseils et écogestes). Les propriétaires peuvent s'y référer, le compléter et y trouver des informations utiles à la bonne gestion de leur consommation. De même, les contacts annuels avec le technicien du Hauts-de-France Pass Rénovation doivent également permettre de l'alimenter. À ce jour, 33% des abonnés pour lesquels les travaux sont terminés, ont reçu leur carnet de vie.
- ▶ **KIT ÉNERGIE EAU** : Il est remis aux abonnés lors de chaque réception de chantier. Composé de plusieurs petits équipements (douchette, mousseurs, etc.), il a pour objectif de sensibiliser les particuliers sur les gestes du quotidien.

## En quoi consiste l'accompagnement après travaux ?

### ÉTAPE 1 - SATISFACTION DES ABONNÉS

La première étape de l'accompagnement après travaux est l'enquête de satisfaction, envoyée aux propriétaires dix mois après les travaux de rénovation de leur logement. Cette enquête a pour objectifs de quantifier la satisfaction des abonnés du SPEE sur les deux premières phases d'accompagnement, de relever les observations de chacun, d'identifier les attentes concernant l'accompagnement après travaux et de préparer le suivi annuel.

#### SATISFACTION DES ABONNÉS 1 AN APRÈS LA FIN DE CHANTIER MESURÉE SUR L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL DU SPEE



**88%** DES ABONNÉS APPRÉCIENT LES BIENFAITS DES L'ANNÉE SUIVANT LES TRAVAUX DE RÉNOVATION

**91%** DES ABONNÉS SE DISENT SATISFAITS DU TRAVAIL EFFECTUÉ PAR LES ENTREPRISES

Nous constatons que peu d'abonnés répondent au questionnaire de satisfaction permettant d'enclencher l'accompagnement après travaux. De ce fait, les remontées de factures sont également peu nombreuses.

## ÉTAPE 2 - SUIVI ANNUEL DU TECHNICIEN

Lors de son suivi, le technicien est en charge de récupérer les factures d'électricité, de gaz, d'eau, et d'effectuer un relevé des consommations de chauffage pour permettre d'analyser la consommation du logement après travaux et ainsi, comparer avec la consommation avant travaux. L'objectif étant de constater les économies d'énergie réelles et de les comparer aux économies estimées avant travaux. En cas d'écart ou dans le cas d'un changement d'usage affectant les résultats, le technicien informe alors les propriétaires des éventuelles actions à mettre en place pour réduire les consommations et atteindre un niveau d'économie optimal.

**RETOURS DES ABONNÉS**  
À CE JOUR, 322 ABONNÉS  
ONT ÉTÉ CONTACTÉS DANS LE CADRE  
DE L'ACCOMPAGNEMENT APRÈS TRAVAUX

**36%**  
DE RÉPONSES  
AU QUESTIONNAIRE  
DE SATISFACTION

**56%**  
D'ENTRE EUX  
ONT SOUHAITÉ  
LA VISITE D'UN  
TECHNICIEN

**38%**  
D'ENTRE EUX  
ONT SOUHAITÉ  
UN CONTACT  
TÉLÉPHONIQUE

**6%**  
D'ENTRE EUX,  
ONT ENVOYÉ  
LEURS FACTURES  
DE CONSOMMATIONS  
PAR MAIL

Les abonnés qui manifestent le plus d'intérêt pour l'accompagnement après travaux sont intéressés par :

- des informations pour compléter leurs feuilles d'impositions et d'autres démarches administratives
- des conseils sur d'éventuels travaux supplémentaires après un premier chantier
- des conseils pour bien utiliser leurs nouveaux équipements

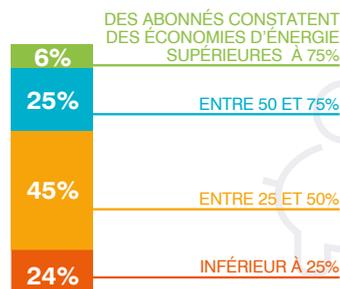
## ÉTAPE 3 - ANALYSE

L'analyse des données remontées doit tenir compte de certains facteurs tels que la rigueur climatique, les contraintes du logement, l'occupation réelle par ses habitants, le confort d'hiver/d'été, la performance de l'enveloppe, le fonctionnement des équipements. Une étude personnalisée est réalisée pour chaque logement permettant d'analyser au plus juste la consommation du logement et de ses propriétaires.

## Quels constats ?

**ÉCONOMIES D'ÉNERGIE**  
POURCENTAGE D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE  
MENSUELLE EN € (selon factures  
de consommation)

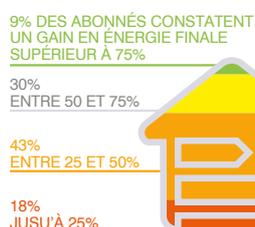
**40%**  
ÉCONOMIE  
MOYENNE RÉALISÉE  
=> ANNONCÉE  
DANS LES ÉTUDES : 53%



L'écart entre le pourcentage annoncé dans les études et celui réalisé est à relativiser puisqu'il s'agit d'une donnée brute non corrigée, qui ne tient pas compte de la rigueur climatique, des changements de situation de la famille, des changements d'abonnement ou encore, d'éventuels aménagements ou travaux effectués post-rénovation.

**GAIN EN ÉNERGIE FINALE**  
CORRIGÉ DES FACTEURS CLIMATIQUES,  
ET D'OCCUPATION DES LOGEMENTS

**46%**  
GAIN ÉNERGÉTIQUE  
MOYEN RÉALISÉ  
=> ANNONCÉ  
DANS LES ÉTUDES : 49%



Pour les dossiers dont les gains en énergie finale sont bien inférieurs aux gains estimés lors des études, les raisons principales identifiées sont les suivantes : estimation compliquée avant travaux pour certaines typologies d'habitat ou en cas de mix-énergétique pour lequel certains appoints en chauffage sont difficiles à prendre en compte de manière précise ; changements d'usage après travaux (augmentation de la t° de confort, temps de présence à la maison modifié, etc.)

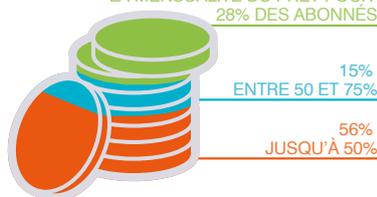
## COUVERTURE DES MENSUALITÉS TAUX DE COUVERTURE DES MENSUALITÉS DU FINANCEMENT PAR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

**58%**  
COUVERTURE  
MOYENNE RÉALISÉE

=> ANNONCÉE  
DANS LES ÉTUDES : 76%



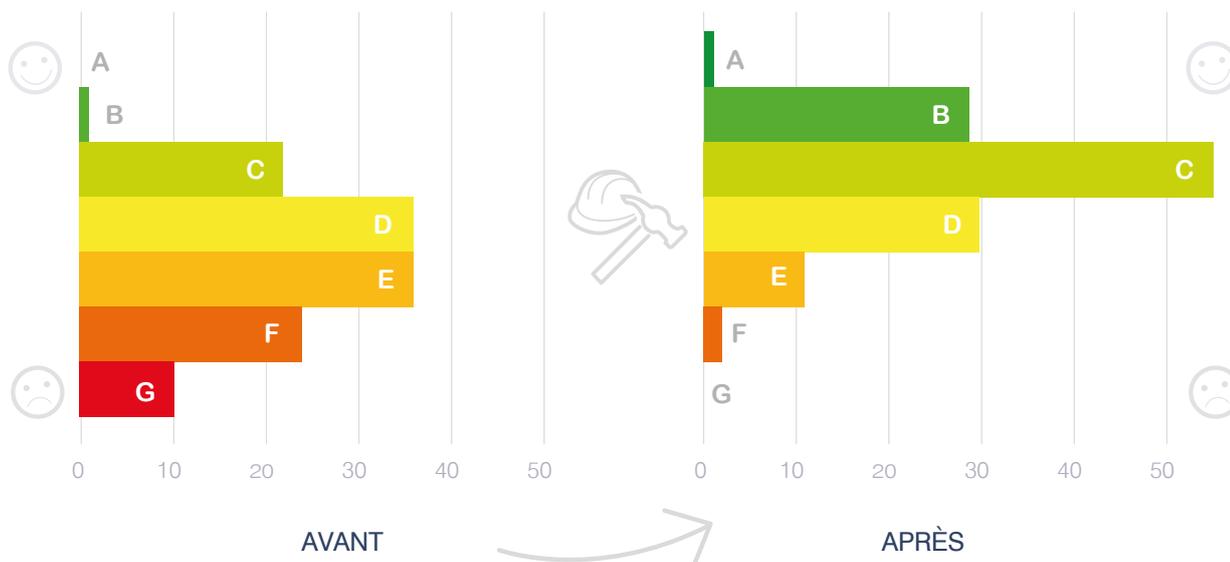
LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE  
COUVRENT PLUS DE 75% DE  
LA MENSUALITÉ DU PRÊT POUR  
28% DES ABONNÉS



Le taux de couverture des mensualités par les économies d'énergie réalisées sur les factures constaté est inférieur à la moyenne estimée dans les études réalisées au moment du diagnostic mais cela n'a pas d'impact sur la satisfaction des particuliers ni sur le remboursement effectif des mensualités.

Pour les logements rénovés depuis plusieurs années, nous constatons que les économies réalisées la première année suivent sensiblement la même tendance l'année suivante.

## ÉTIQUETTES ÉNERGIES ET ÉVOLUTION AVANT/APRÈS TRAVAUX (EN NOMBRE DE DOSSIERS PAR ÉTIQUETTES - ÉVALUATION SELON LES FACTURES ET ANALYSES APRÈS TRAVAUX)



Avant travaux, les étiquettes énergétiques étaient majoritairement classées en D, E, F ou G représentant d'importantes consommations énergétiques pour les logements concernés (beaucoup de logements anciens, construits avant 1975, très énergivores, etc.). Après travaux, nous constatons un plus grand nombre de logements présentant des étiquettes classées en A, B et C.

**37%**

DES ABONNÉS,  
AYANT RENOVÉ  
LEUR LOGEMENT  
ONT GAGNÉ

**1** ÉTIQUETTE  
ÉNERGÉTIQUE

**26%**

DES ABONNÉS,  
AYANT RENOVÉ  
LEUR LOGEMENT  
ONT GAGNÉ

**2** ÉTIQUETTES  
ÉNERGÉTIQUES

**12%**

DES ABONNÉS,  
AYANT RENOVÉ  
LEUR LOGEMENT  
ONT GAGNÉ

**3** ÉTIQUETTES  
ÉNERGÉTIQUES

**5%**

DES ABONNÉS,  
AYANT RENOVÉ  
LEUR LOGEMENT  
ONT GAGNÉ

**4** ÉTIQUETTES  
ÉNERGÉTIQUES

## SORTIE DE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Selon la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, « est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

Selon la fondation Abbé Pierre\*, près du 1/3 des foyers de l'ancienne Région Picardie sont en vulnérabilité énergétique dont plus de 60% du fait de leur logement. La sortie de la précarité énergétique doit donc rester un des objectifs prioritaires de l'accompagnement.

Du point de vue de l'ANAH, on considère que les projets réalisant au moins 35% d'économies d'énergie, sortant des étiquettes F ou G en gagnant au moins 2 classes d'énergie permettent aux ménages de sortir de la précarité énergétique.

Ainsi, le dispositif, en permettant des gains d'énergie importants est un outil de sortie de précarité :

- 26% des abonnés étaient en situation de précarité avant travaux
- 91% de ces logements ne sont plus classés en étiquette F ou G
- 63% de ces logements ont gagné au moins 2 classes énergétiques ce qui permet ainsi à leurs habitants de sortir de la précarité énergétique.

## PERFORMANCES // NIVEAU BBC RÉNOVATION

ÉVALUATION SUR 4 USAGES :

CHAUFFAGE, EAU CHAUDE SANITAIRE, VENTILATION ET REFROIDISSEMENT

7%

DES LOGEMENTS  
ATTEIGNENT EN THÉORIE  
(SELON LES ÉTUDES)  
LE NIVEAU **BBC RÉNOVATION**  
APRÈS TRAVAUX



13%

DES LOGEMENTS  
ATTEIGNENT UN NIVEAU  
DE CONSOMMATION EQUIVALENT  
AU NIVEAU **BBC RÉNOVATION**  
APRÈS TRAVAUX

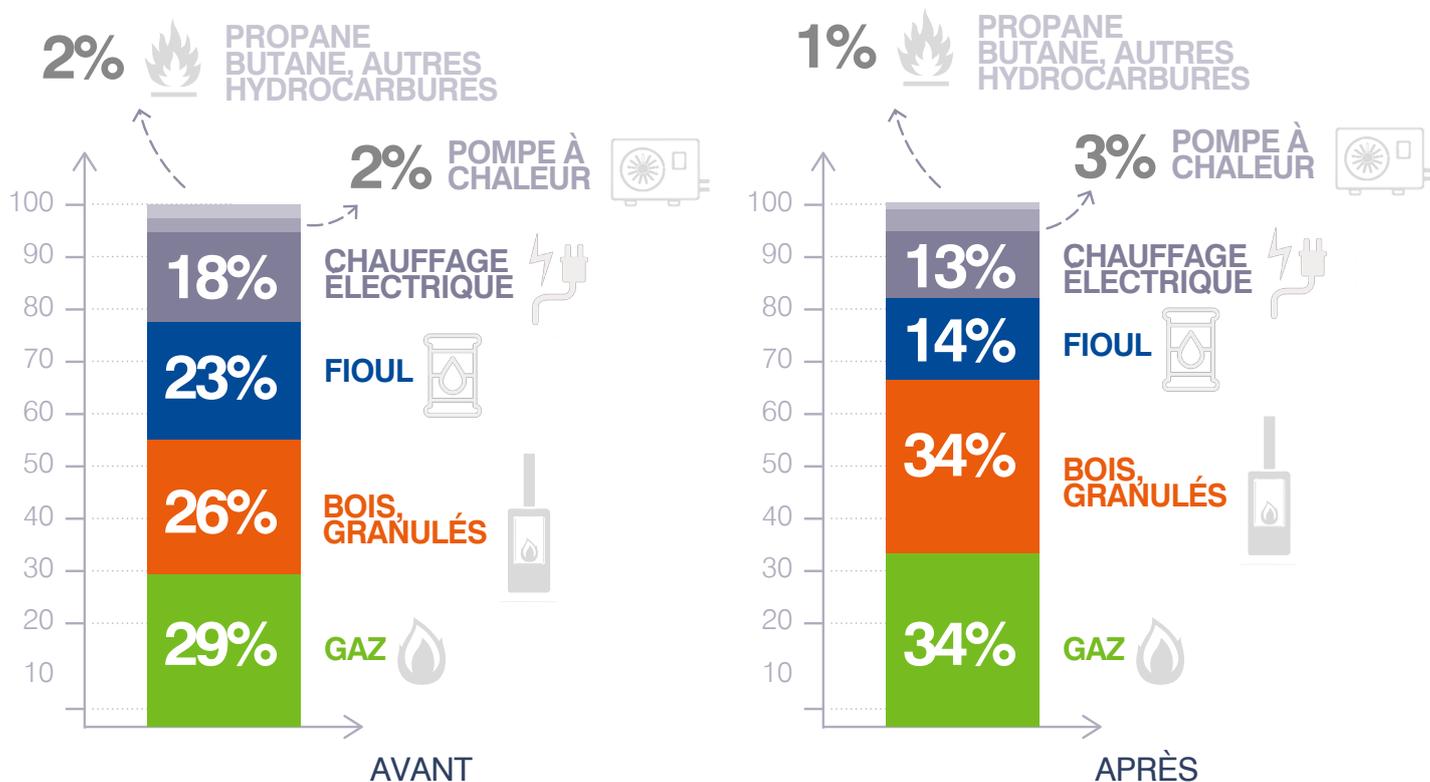


La définition des projets de rénovation avec Hauts-de-France Pass Rénovation se fait en réponse aux besoins des abonnés, en tenant compte des contraintes économiques du ménage, avec une condition de réalisation d'une première étape ambitieuse (-40% jusque fin 2019) mais sans chercher à atteindre un niveau équivalent à la certification BBC Rénovation.

Pour information, le niveau de consommation sous lequel un logement est considéré comme atteignant le niveau BBC rénovation sur le territoire des Hauts-de-France est 104 kWh/(m<sup>2</sup>.an).

## ÉNERGIE(S) UTILISÉE(S) PAR LES ABONNÉS

PART DES ÉNERGIES UTILISÉES  
AVANT ET APRÈS TRAVAUX



Le recours aux énergies renouvelables est de plus en plus important, au détriment des énergies fossiles pour lesquelles la part du fioul diminue de manière importante. On note tout de même une augmentation du recours au gaz de ville qui reste toujours une bonne alternative au fioul.

# Des résultats sur le terrain

(fin déc 2019)

**1643**  
LOGEMENTS

À RÉNOVER



DONT

**12**

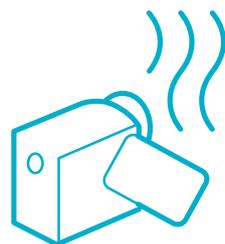
COPROPRIÉTÉS  
représentant  
**1008** logements



POUR UN MONTANT GLOBAL DE PRÈS DE



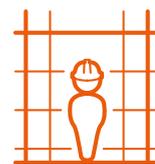
**40 M€**  
DE TRAVAUX



**3035**  
DIAGNOSTICS  
THERMIQUES  
RÉALISÉS

**6470**

FOYERS ENTRÉS EN  
**CONTACT**  
AVEC LE SERVICE PUBLIC



**860**

ENTREPRISES  
LOCALES  
DU BTP  
PARTENAIRES DU  
**PICARDIE PASS  
RÉNOVATION**

## QUI FINANCE HAUTS-DE-FRANCE PASS RÉNOVATION ?

- Dotation de l'ancienne Région Picardie :  
8M€ couvrant les premières opérations de rénovation
- Subventions ELENA-ADEME-FEDER :  
4M€ couvrant les frais de fonctionnement
- Banque Européenne d'Investissement :  
35,5M€

## PROJET TRIPLE A

Avec ses partenaires européens, la Régie du SPEE réfléchit à la mise en place d'outils de sensibilisation dans le but d'encourager les propriétaires à rénover leurs logements en adoptant des technologies bas carbone.

Pour cela, des méthodes de communication (site internet, pop-up center, outils de mesure, etc.) sont développées afin de sensibiliser les particuliers et leur faciliter l'accès à des technologies adaptées à leurs besoins et à leurs ressources.

**Interreg**   
2 Seas Mers Zeeën  
**Triple-A**

## CONTACTS

**Alice Morcrette, Directrice**

[alice.morcrette@hautsdefrance-spee.fr](mailto:alice.morcrette@hautsdefrance-spee.fr) / (+33) 3 65 88 95 12

**Kemal M'Fougoulie, Chargé d'études de la rénovation énergétique**

[kemal.mfougoulie@hautsdefrance-spee.fr](mailto:kemal.mfougoulie@hautsdefrance-spee.fr) / 03 65 88 95 63

**Céline Willierval, Responsable communication et marketing territorial**

[celine.willierval@hautsdefrance-spee.fr](mailto:celine.willierval@hautsdefrance-spee.fr) / (+33) 3 65 88 95 16

[www.pass-renovation.hautsdefrance.fr](http://www.pass-renovation.hautsdefrance.fr)

 [@passrenovation](https://twitter.com/passrenovation)

 [Pass Renovation](https://www.facebook.com/PassRenovation)

