

Mardi 6 DÉCEMBRE
de 13h à 14h

**Mon Accompagnateur Rénov' :
qui & comment ?**



FAQ

Webinaire du 06/12/22

« Mon Accompagnateur Rénov' : qui et comment ? »

Ce document regroupe les questions posées par les participants lors du webinaire organisé par le Pôle énergie Bourgogne-Franche-Comté sur le sujet de la mise en place du dispositif « Mon Accompagnateur Rénov' » (MAR).

L'intervenant, Alexandre HUET est Conseiller en stratégies territoriales au siège de l'ANAH, auprès des Régions Grand Est et Bourgogne- Franche-Comté. Il est amené à travailler avec les services de l'État (DDT / DREAL) et les Régions ou comme ici le PRBFC dans le cadre de la mise en place de France Rénov'.

Important : A la date du webinaire, l'arrêté précisant les missions et les modalités d'agrément du dispositif « Mon Accompagnateur Rénov' » n'était pas paru.

Il est aujourd'hui consultable en ligne : [Arrêté du 21 décembre 2022 relatif à la mission d'accompagnement du service public de la performance énergétique](#)

Les réponses apportées dans ce document sont :

- Soit la transcription des réponses apportées à l'oral lors du webinaire par M. Huet
- Soit des réponses apportées à la suite du webinaire par M. Huet

Sommaire :

1. Mise en place de Mon Accompagnateur Rénov' (MAR)
2. Plafond des 10 000 €
3. Demande d'agrément
4. Les structures concernées par l'agrément MAR
5. Le type d'audit
6. Coût de la prestation / rémunération des MAR / aides mobilisables
7. Les missions
8. Formation des MAR
9. Lien entre ECFR et MAR
10. Service Effilogis Région BFC

Lexique :

ANAH : Agence Nationale de l'Habitat

CRHH : Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement

ECFR : Espace Conseil France Rénov'

MAR : Mon Accompagnateur Rénov'

MRP : Ma Prime Rénov'

MPRS : Ma Prime Rénov' Sérénité

SARE : Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique

1. Mise en place de Mon Accompagnateur Rénov' (MAR)

Q : Deux dates ont été évoquées concernant l'obligation d'être accompagné par un MAR : 1er janvier 2023 et 1er septembre 2023 : les travaux éligibles sont-ils les mêmes ?

R : Au 1er janvier 2023 les travaux concernés sont ceux des dossiers Ma Prime Rénov' Sérénité (MPRS). Les ménages concernés par l'obligation d'être accompagnés par un MAR sont donc les ménages aux revenus très modestes (TM) et modestes (M) selon les plafonds de l'ANAH.

Au 1^{er} septembre 2023, les demande d'aide Ma Prime Rénov' (MPR) par geste seront concernées donc les ménages de toutes les catégories : TM, M mais aussi les catégories Intermédiaires (I) et Supérieurs (S). Seuls les dossiers comportant un bouquet de travaux d'au moins deux gestes et une demande de subvention à hauteur de 10 000 € seront concernés.

Q : Peut-on déjà devenir opérateur auprès de l'ANAH ?

R : Au 1er janvier 2023, les opérateurs déjà identifiés (opérateurs agréés ANAH, opérateurs dans le cadre d'une OPAH, ECFR qui font des actes A4 / A4 bis ...) seront réputés agréés d'office. Il existe déjà un écosystème de structures faisant de l'accompagnement des ménages, le choix est de s'appuyer sur ces structures déjà agréées par l'ANAH.

Q : Y aura-t-il une consultation publique de l'arrêté avant sa publication définitive ?

R : L'arrêté a fait l'objet d'une large consultation au mois de septembre auprès des professionnels, des collectivités, des collectivités porteur associé, des services de l'État. Sa publication a été un peu plus longue que prévue, un Conseil National de l'Habitat se tient la semaine prochaine (NB : Semaine 50). Ce sont ces différentes consultations qui ont été prises en compte pour sa publication.

Q : Où peut-on être informé du dispositif ? (site, newsletter, mail ...) ? Par ailleurs le nom du site a-t-il déjà été choisi ?

R : La plateforme d'information et de dépôt des demandes d'agrément sera sur le site <https://france-renov.gouv.fr/>

Q : L'ANAH a-t-elle prévu de diffuser des documents types, ou trames (contrat d'accompagnement, rapport de visites...) ?

R : Le ministère, la mission de coordination interministérielle et l'Anah diffuseront des guides et des supports à destination des demandeurs, des conseillers France Rénov' et des professionnels.

Q : Quel sera l'avenir du SARE en 2024 ?

R : Le modèle de contractualisation dans le cadre du post SARE fera l'objet d'échanges avec l'ensemble des acteurs dans le courant de l'année 2023.

2. Plafond des 10 000 €

Q : C'est le montant de l'aide qui conditionne le recours à MAR ou les montants des travaux ?

R : C'est le montant de l'aide MPR qui déclenche le recours à un MAR, non pas le montant des travaux. Le dossier doit comporter deux gestes de travaux minimum pour une subvention minimum de 10 000 €.

- Au 1er janvier 2023 : c'est l'éligibilité du ménage à MPRS qui détermine le recours à un MAR soit un programme de travaux permettant 35% de gain énergétique.
- Au 1er septembre 2023 : on ajoute à l'obligation d'avoir recours à un MAR tous les programmes de travaux composés de 2 gestes pour une demande d'aide MPR de 10 000 €.

Q : Le montant de 10 000 € d'aides est-il réparti sur plusieurs années si les travaux se font par étape ?

R : Non, le montant de 10 000 € de subvention est apprécié à la demande d'aide, au moment où l'opérateur accompagne le ménage.

Q : A partir de septembre, qu'est-ce qui détermine le recours à un MAR : MPR 2 gestes si plus de 10 000 € d'aides ? Ou pour tous les cas ?

R : L'obligation est fixé sur la demande de 10 000 € d'aide minimum (il est possible que ce niveau soit abaissé par la suite pour accompagner plus de ménages).

Lors de sa rencontre avec le ménage, l'accompagnateur devra déterminer si le projet porte sur au moins 2 gestes de travaux et estimer si ces travaux pourront être subventionnés par MPR à hauteur de 10 000 € minimum. Il pourra Espace Conseil France Rénov' (ECFR), alors valider l'accompagnement du ménage. Il ne faut pas oublier, qu'il y aura eu, en amont de l'accompagnement par un MAR, la phase d'information et de conseils d'un Espace Conseil France Rénov' (ECFR). Cette étape est déterminante dans le montage du projet.

Q : Dans le décret il est écrit : « A compter du 1er septembre 2023, les travaux de deux gestes ou plus [...], dont le coût est supérieur à 5 000 euros toutes taxes comprises et qui font l'objet d'une demande d'aide dont le montant est supérieur à 10 000 euros. »

Je ne comprends pas bien cette phrase, comment des travaux peuvent-ils être supérieurs à 5 000€ et avec un montant d'aides supérieur à 10 000 euros ?

R : Effectivement, le décret fixe un cadre plus large avec 5 000 € de travaux. L'arrêté fixe l'obligation d'accompagnement pour un montant d'aide MPR minimum de 10 000 €. Il s'agit d'une première étape dans le cadre de l'arrêté qui pourra être étendu à un montant de travaux de 5 000 € dans un second temps.

3. Demande d'agrément

Q : Que veut dire ouverture du SI à la diapo 8 ?

R : Il s'agit de l'ouverture de la plate-forme de demande d'agrément.

Q : Quelle est la date d'ouverture de la plate-forme de demande d'agrément ?

R : L'ouverture de la plate-forme est prévue pour avril 2023 au plus tôt.

Q : L'instruction des dossiers de demandes d'agrément se fera à l'échelle locale ou nationale ?

R : L'instruction se fera au niveau local, ce sont les services de l'état qui instruiront les demandes. Une réflexion est en cours sur les modalités d'instruction afin d'être le plus efficace : il s'agit d'anticiper les demandes des opérateurs historiques et de prévoir l'ouverture aux nouveaux opérateurs.

Q : L’instruction se fait-elle à l’échelle de la région ou du département ? Qui sont les services instructeurs ?

R : Cette organisation se fera selon les modalités retenues par le Préfet de Région.

Q : Est-ce l’agrément est par département, par région ? Est-ce qu’un MAR agréé en BFC pourra intervenir sur d’autres régions et inversement ?

R : L’opérateur devra identifier les territoires sur lesquels il peut intervenir et il devra justifier de sa capacité à intervenir sur ces territoires, des moyens dont il dispose pour réaliser ses missions.

Il aura ainsi un périmètre sur lequel il sera référencé pour intervenir. L’annuaire de référencement est le ROD (Référentiel d’Orientation de Demandeurs). L’agrément vaut au niveau national mais il est prévu que l’opérateur soit référencé sur les territoires qu’il aura défini au moment de sa demande.

Q : Pouvez-vous rappeler les démarches d’obtention de l’agrément MAR pour un bureau d’études (ou une autre structure) ?

R : L’arrêté sera publié d’ici la fin de l’année. Il y aura donc un certain nombre de communication auprès des entreprises, des collectivités, des collectivités porteur associé au SARE, des services de l’État

Important : lors de la diffusion de cette FAQ un webinaire d’information s’est tenu le jeudi 26 janvier 2023 : replay disponible en suivant ce lien [Replay Webinaire MAR](#)

L’ouverture de la plate-forme de demande d’agrément se fera au printemps 2023 pour les structures souhaitant devenir MAR. Un certain nombre de pièces seront demandées.

Dans la procédure d’instruction (instruction au niveau local), la structure devra indiquer ses périmètres d’intervention et sa demande fera l’objet d’un avis du Comité Régional de l’Habitat et de l’Hébergement (CRHH) de la région correspondant à ce territoire. Il y aura donc un avis de l’État localement, qui pourra se prononcer sur la reconnaissance de l’agrément. La structure agréée sera intégrée à l’annuaire des MAR vers lesquels les ECFR pourront renvoyer les ménages.

Q : Sur quels critères seront analysés les compétences des candidats : technique, administratif, certification d’expérience ... ?

R : Tous ces éléments seront précisés dans l’arrêté à paraître.

Q : Est-ce que on pourra faire une demande d’agrément au nom d’un groupement bureau d’études / archi / Assistant à Maîtrise d’Ouvrage ?

R : L’arrêté indique que seul l’audit peut être externalisé. Il n’est, à l’heure actuelle, pas prévu d’agréer de groupement.

Q : Quid de MAR pour une jeune entreprise ?

R : Je n’ai pas d’éléments de réponses actuellement.

Q : Avez-vous réalisé une estimation du marché offre / demande (nombre de projets à accompagner au regard du nombre potentiel de MAR - opérateurs Anah actuels agréés début 2023 et prospection de nouveaux acteurs à agréer) ?

Ceci afin de s’assurer qu’il n’y aura pas de déstabilisation et d’effet d’attente pour les ménages qui ne trouveraient pas facilement de MAR pour leur projet

Combien de MAR recrutés pour 2023, pour la région Bourgogne-Franche-Comté et par département ?

R : En 2022, 3 364 subventions engagées correspondaient aux critères du MAR avec :

- 1 349 dossiers de demandes d’aide MPR (deux gestes et au moins 10 000 € de subvention)
- 2015 dossiers MPR Sérénité.

4. Les structures concernées par l'agrément MAR

Q : Qui peut faire l'accompagnement renforcé ?

R : Lors de la demande en ligne, les structures indiqueront si elles souhaitent devenir MAR « simple » ou MAR « accompagnement renforcé ». Si une structure dispose des compétences pour intervenir sur les 2 champs de l'accompagnement renforcé (social et technique), elle apportera lors de la demande des pièces complémentaires.

Les ECFR auront ainsi une liste d'opérateurs disponibles et ils pourront orienter directement vers une structure assurant les missions MAR « accompagnement renforcé » les projets qui le nécessiteront.

Q : Comment est quantifié le besoin d'un ménage pour un accompagnement social renforcé ?

R : Sur l'accompagnement social, il faut que l'opérateur soit en capacité à travailler sur les ménages ayant des difficultés financières, ayant des besoins de travaux mais qui ne sont pas en capacité de les financer. Il faut étudier l'ensemble des modalités d'intervention et faire un lien avec un Centre Communal d'Actions Sociales (CCAS) ou une structure qui intervient dans le domaine social. Sur ces ménages, on ne peut pas fonctionner sans le tissu d'acteurs locaux déjà présent dans l'accompagnement. Il faut donc que le MAR qui propose un accompagnement social renforcé soit un acteur local. Cela va se traduire au moment de la visite du ménage, là où on identifie s'il y a un besoin particulier.

**Q : Comment et où s'insèrent les architectes et maîtres d'œuvre dans ces projets de rénovation ?
Quelle sera leur place ?**

Un architecte ayant une mission complète peut-il être aussi MAR sur ce projet ?

R : C'était un souhait des architectes de pouvoir conseiller les ménages et les accompagner dans la réalisation de travaux.

~~Mais attention on ne peut pas être AMO et MOe du même projet, il faut dissocier les rôles.~~

Important : la réponse apportée en première instance est fausse.

Un architecte pourra cumuler sur un même projet une activité de Maitrise d'œuvre et un accompagnement dans le cadre de MAR à condition que la contractualisation des 2 missions soient bien différentes (2 prestations différentes, 2 contrats distincts).

Les chiffres présentés des potentiels acteurs sont des chiffres maximum. Dans les faits ils seront beaucoup moins importants car les acteurs ne pourront pas accompagner l'ensemble des projets.

Aujourd'hui, un architecte peut accompagner un ménage, il est dans son rôle d'accompagnement.

Q : Concernant la qualification RGE Offre globale, pour quel type d'acteurs cette qualification est nécessaire ? Les entreprises du bâtiment ?

R : Oui la qualification RGE Rénovation globale peut concerner des entreprises du bâtiment

Q : Une entreprise (RGE Offre globale ou autre) pourra donc être MAR ? Pourra-t-elle avoir la double casquette sur un même dossier : être MAR et intervenir sur le chantier, faire les travaux ?

R : Non une entreprise ne peut pas être MAR et réaliser les travaux sur un même projet.

Q : Pour les sociétés de type bureau d'études, qu'en sera-t-il des dossiers éligibles à MPR Sérénité entre janvier et septembre 2023 ? Ces acteurs ne pourront plus les accompagner ?

R : Les opérateurs existants qui accompagnent déjà les ménages sur les dossiers MPR Sérénité continueront sans changement : ils sont réputés agréés entre janvier et septembre 2023. Ils devront faire la demande d'agrément MAR simplifié à l'ouverture de la plate-forme et à partir de là ils seront reconnus MAR. Il n'y a pas de période blanche pour les opérateurs déjà présents.

Q : Comment, d'un point de vue concurrentiel, vont pouvoir se positionner les acteurs privés à partir de 2024 ?

R : Les acteurs privés devront faire une demande complète pour être agréé MAR. S'ils ont les compétences, les capacités à intervenir, ils seront référencés pour intervenir sur les territoires. Les ECFR pourront orienter vers eux grâce à un annuaire des MAR agréés, ce qui permettra d'accompagner plus de dossiers. L'objectif est que l'on ait de plus en plus de dossiers accompagnés pour des rénovations globales et performantes. On vise donc les dossiers MPR Sérénité avec le gain de 35 % et les dossiers MPR avec les 10 000 € minimum d'aide MPR. L'objectif par la suite sera peut-être de baisser ce seuil des 10 000 € pour avoir un accompagnement sur plus de dossiers. L'objectif final est de massifier les travaux et massifier l'accompagnement des ménages.

Q : Dans quel cas un conseiller France Rénov' peut-il devenir un MAR ? S'il fait déjà des A4 ? Même sans suivi financier et technique sur place ?

R : Si une structure réalise déjà des actes d'accompagnement A4, elle peut faire la procédure de demande d'agrément simplifiée.

Un point est important : en 2023, on ne peut pas cumuler un acte d'accompagnement A4 (tel que prévu dans le Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique - SARE) et un accompagnement de ménage pour un dossier ANAH dans le cadre de MPR Sérénité. Les modèles de financement de l'accompagnement ne changent pas en 2023.

Si une structure a la double casquette : ECFR financé dans le cadre du SARE mais aussi MAR (donc qui réalise des missions d'AMO telles qu'elles sont financées par l'ANAH) c'est possible.

On a 2 canaux de financements de l'accompagnement qui ne changeront pas en 2023.

Q : Au niveau concurrentiel, si le ECFR est aussi accompagnateur cela pose problème non ?

R : Un ECFR qui serait également MAR ne pourra orienter de manière exclusive l'accompagnement. Par ailleurs l'objectif est de massifier l'accompagnement des ménages et donc de répondre à un volume important d'accompagnement.

Q : On ne pourra rien sous-traiter d'autre que l'audit énergétique, nous serons donc obligés de réaliser la totalité des missions évoquées jusqu'au bout ? Et est-ce qu'on peut s'associer avec un autre MAR pour se partager le travail ? Ceci afin de profiter des meilleures compétences de chacun, certains sont plus efficaces en projet et d'autres en suivi de chantier ...

R : A ma connaissance et tel que c'est prévu aujourd'hui dans le cadre de l'arrêté, ce n'est pas possible de répondre en association vu que c'est la structure qui fait la demande en son nom.

5. Le type d'audit

Q : Quel type d'audit attendu : audit MPR, audit réglementaire, une évaluation thermique type ANAH, un DPE 3CL 2021 ... ?

R : Des réflexions sont en cours sur les différents audits d'où la mise en place de ces phases transitoire en 2023. Les éléments à ma connaissance indiquent que c'est l'audit RGE qui serait, à terme, l'audit dans le cadre de MAR. La question de l'alignement des différents audits sera sûrement abordée en 2024.

NB : Cette question dépasse le champ d'intervention de M. Huet ainsi que celui de l'ANAH.

Q : Dans le contexte actuel (délai assez long de constitution des dossiers de demande de financement) les dossiers qui seront déposés à partir du 1er septembre 2023 sont ceux qui seront accompagnés à partir de début 2023 = URGENT donc de pouvoir avoir des informations stabilisées sur l'audit nécessaire à cette date... Sinon comment vont faire les ECFR ?

R : On prévoit une phase de communication importante (ANAH, Mission de Coordination Inter-ministérielle, DGEC, Ministères de tutelle ...) à la publication de l'arrêté pour préciser les contours des missions.

Sur MPR Sérénité, les phases transitoires sont d'au moins 9 mois (janvier à septembre 2023). Pour les dossiers MPR avec 10 000 € de subvention, il y aura peut-être une évolution sur les structures qui ont aujourd'hui un rôle de mandataire et qui demain accompagneront et auront donc à réaliser l'ensemble des missions socles. C'est la question la plus importante.

Q : Cela veut dire que les opérateurs existants devront faire des audits RGE à partir de septembre 2023 ? Il n'y aura plus d'études thermiques non audit ?

R : A partir du 1^{er} septembre les auditeurs devront avoir la qualification RGE en diffus et au plus tard au 1^{er} juillet 2024 dans le cadre des PIG et des OPAH.

Q : Est-ce que MPR Sérénité et ses 35 % disparaît au 1er septembre 2023 ? Si oui, pourquoi demander un audit énergétique par la suite ?

R : Non, il n'est pas prévu de disparition de ce régime d'aide. L'aide MPR Sérénité repose également sur des Aides à la pierre gérées au niveau local.

6. Coût de la prestation / rémunération des MAR / aides mobilisables

Q : Quel est le coût estimé par l'ANAH de la prestation MAR (missions socles) ? Ce coût sera t'il sur barème ou sur devis ?

R : L'accompagnement se met en place. Aujourd'hui, l'accompagnement est réalisé par les opérateurs de l'ANAH mais également grâce la feuille de route Effilogis en Bourgogne-Franche-Comté. Un écosystème de structure d'accompagnement existe, aujourd'hui on définit de nouvelles missions d'interventions. En 2023, les compétences des opérateurs qui vont intervenir auprès des ménages va être vérifiée grâce à l'agrément. Il est prévu un certain nombre de phases transitoires pour la mise en place de ces missions.

Remarque des panélistes : Les structures pouvant être MAR (architectes ou BE) ont besoin de visibilité sur le montant des missions afin de pouvoir se positionner pour rejoindre ou non le dispositif, d'engager une démarche de demande d'agrément, ceci reste assez flou.

Sur le contenu des missions, l'année 2023 sera une année de transition. Le plus important est que les opérateurs puissent faire leur demande pour être reconnus MAR. Dans le cadre des réflexions du post SARE, des questions sur le forfait et sur la rémunération des opérateurs pourront être plus précisément abordées. Pour l'instant, financièrement, on ne bouscule pas grand-chose.

Q : Qui va payer la prestation MAR ?

R : Ce point sera arbitré en lien avec les discussions sur le post SARE courant 2023.

Q : Quels seront les financements publics mobilisables pour prendre en charge le coût de la prestation ? Si oui quel sera le montant ?

Quel sera le montant du financement AMO de l'Anah sur l'accompagnement MAR ?

R : Les financements mobilisables en 2023 ne vont pas changer. C'est une année transitoire, une année d'instruction et de reconnaissance des compétences des opérateurs qui interviendront en tant que MAR. Les modalités de financement seront toujours :

- les aides ANAH auprès des opérateurs via les marchés de suivi/animation ou les forfaits AMO,
- les missions réalisées au titre du SARE.

Remarque des panélistes : Les financements ne changent pas en 2023 mais le contenu de la mission MAR est néanmoins plus étoffée que l'AMO ANAH. Il y a donc un risque de coût supplémentaire de prestation, coût qui ne sera pas couvert. Comment les particuliers vont-ils payer cette prestation ?

7. Les missions

Q : Les plans de financement des MAR devront-ils obligatoirement inclure l'ensemble des aides mobilisables (par exemple les CEE) et pas uniquement MPRS ou MPR ?

R : Oui, on le retrouve aujourd'hui dans les missions des opérateurs : il va chercher les financements de l'ANAH mais aussi les autres financements. Pour qu'un ménage puisse réaliser un programme de travaux le plus ambitieux possible, il faut lui présenter à la fois les aides de l'ANAH, les aides des collectivités locales, les aides des caisses de retraites, les CEE ... Le rôle de MAR sera bien de faire un plan de financement qui intégrera toutes ses aides.

Q : La deuxième visite doit donc se faire une fois les travaux terminés ? Est-ce que cela peut être couplé à un test d'étanchéité par exemple ?

R : Oui la deuxième visite se fait une fois les travaux terminés. Il n'est pas prévu que cette deuxième visite prévoit un test d'étanchéité. Cette mission peut être proposée en complément au ménage mais elle est en dehors du cadre de financement de MAR. Toutefois, si le ménage veut le faire, il sera possible que ce test soit réalisé lors de cette deuxième visite.

Q : Vous évoquez une deuxième visite, cela veut-il dire que le suivi des travaux se fait sans visite sur place ?

R : Non, l'accompagnement MAR précise simplement la réalisation d'une deuxième visite une fois les travaux réalisés pour accompagner les ménages sur les usages dans leur logement afin de tirer un maximum d'avantages des travaux réalisés.

Q : Concernant l'obligation de mesures : quelles seront les informations à mesurer, quelles modalités et quelles conséquences si les consommations ne collent pas aux estimations de l'audit ?

R : Cette réponse sera apportée dans la FAQ à paraître.

Q : Est-ce que la mission d'AMO comprend le conseil auprès du ménage d'entreprises en particulier ? Faudra-il s'entourer d'entreprises du bâtiment certifiées RGE et dont on connaît déjà la qualité du travail ?

R : L'opérateur MAR pourra conseiller une liste d'entreprise mais le ménage est libre de choisir son entreprise pour réaliser les travaux (champs concurrentiel).

Q : Si un ménage passe par un MAR pour étudier son dossier et ses travaux et que ça ne se passe pas bien avec ce MAR, comment faire ? Peut-on changer de MAR en cours de projet ?

R : Cette réponse sera apportée dans la FAQ à paraître. Le premier élément de réponse est que le changement d'opérateur MAR en cours d'accompagnement est un cas spécifique. Il sera nécessaire d'identifier les raisons de cette demande : une mauvaise qualification de l'opérateur qui impliquerait un retrait de l'agrément ou la préférence du ménage qui impliquerait le non versement du financement de la deuxième partie d'AMO MAR.

8. Formation des MAR

Q : Où se former pour devenir MAR ? Y aura-t-il des formations pour les nouveaux acteurs qui souhaiteraient devenir MAR ou devons-nous nous reposer sur l'écosystème déjà en place ?

R : En se basant sur le fonctionnement actuel, les opérateurs ANAH ne sont pas formés spécifiquement, ils sont formés par leur fédération. Il peut être envisagé qu'il y ait des changements par la suite sur la formation.

9. Lien entre ECF et MAR

Q : Le schéma des missions de MAR présenté en diapo 11 ne fait pas apparaître la prise de contact par le ménage auprès d'un ECFR. Pourtant, vous avez mentionné à l'oral le fait que la mise en relation entre le ménage et MAR passera par un Conseiller France Renov'. Pouvez-vous nous confirmer que l'on commence par un appel à l'ECFR ?

R : Actuellement lorsque l'on renseigne son adresse sur le site France Renov', on obtient les coordonnées de l'ECFR qui intervient sur son territoire. Il est effectivement possible qu'un ménage ait un échange direct avec un MAR mais la structuration du service public France Renov' fait que c'est bien l'ECFR qui est la porte d'entrée, ce qui sera toujours mis en avant dans la communication.

Q : Il peut apparaître un problème avec les "gros" MAR qui peuvent faire de la publicité, du démarchage massif et ainsi shunter la communication nationale qui envoie sur l'ECFR : risque important que l'ECFR soit largement shunté.

R : Si une structure nationale demande un agrément, ce sont ses implantations locales, sa capacité à intervenir sur un ou des territoires donnés qui seront regardées. Cette démarche devra être intéressante économiquement pour cette structure.

Actuellement ce n'est pas sur les plus grands territoires qu'il y a le plus d'opérateurs. Il y aura forcément des demandes de structures nationales et donc des communications de leur part. Cependant sur l'accompagnement des ménages et la réalisation des travaux, il sera vérifié que leurs ambitions se traduisent concrètement pour les ménages.

Aujourd'hui, ils existent des structures bien identifiées, qui réalisent déjà de l'information et du conseil et qui font de l'accompagnement. Cependant, le socle des missions MAR est complet qui fait de l'accompagnement des ménages un champ d'intervention spécifique.

Q : En tant que Maître d'Œuvre et thermicien, comment puis-je me faire reconnaître auprès des conseillers France Renov' et des MAR pour qu'ils pensent à moi quand ils ont des missions de rénovation à mener ?

R : Il n'existera pas de lien préférentiel entre les Maîtres d'œuvre et les MAR.

10. Service Effilogis Région BFC

Q : Est-ce que l'audit régional Effilogis peut être, au même titre que les diagnostics ANAH valable jusqu'au 1er septembre 2023 pour le montage de dossiers MPR Sérénité ?

R : L'audit énergétique est intégré jusqu'en septembre 2023 comme une évaluation énergétique reconnue pour les dossiers MPR Sérénité.