



PREFET DE LA REGION ILE DE FRANCE

Direction Régionale et Interdépartementale  
de l'Hébergement et du Logement

# Le Service Public de la Performance Énergétique «SPPEH» : retour sur l'expérimentation dans le 91 et 93

Séminaire régional Anah 2018 – 6 février 2018

DRIHL – Délégation régionale de l'Anah



# Le Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat en île-de-France

- La loi TECV d'août 2015 prévoit le déploiement des Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE), sur la base des PRIS existants
- Dans cette perspective, la DRIHL et la DR ADEME ont organisé un séminaire régional inter-PRIS (mai 2017)
  - constat partagé : nécessité de relations interpersonnelles et d'échanges techniques
- 4 objectifs communs DRIHL et DR ADEME :
  - **Meilleure coordination des membres du réseau** (PRIS Anah (DL Anah et ADIL), opérateurs Anah et PRIS ADEME (EIE, ALEC, PTRE))
  - **Amélioration de la lisibilité et la compréhension de la politique publique** auprès des élus, des techniciens des collectivités et du grand public
  - **Amélioration de la qualité et l'accessibilité du service** rendu aux publics en matière d'**information et de conseil**
  - **Amélioration de la qualité du service** rendu aux publics en matière d'**orientation** (fluidité, traçabilité du parcours du ménage, amélioration des délais)
- La DRIHL et la DR ADEME ont donc lancé une expérimentation d'animation du réseau PRIS-PTRE à l'échelle de deux départements 91 et 93 (été - automne 2017)



# Retour sur l'expérimentation SPPEH en Essonne et en Seine-Saint-Denis



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
D'ÎLE-DE-FRANCE



# Constat essonnien : une orientation complexe des primo-contacts



## LE PARCOURS MÉNAGES (LA RÉALITÉ)



PRIS Anah  
(DDT/ADIL)  
=  
Orientation

Programmé : accueil,  
information, conseil  
+ accompagnement

Diffus : services  
payants

PRIS Ademe  
(4 EIE)  
= accueil,  
information & conseil  
+ orientation vers  
PTRE pour  
identification artisans  
(si besoin)

Accompagnement  
PTRE

(en prévision, non  
encore effectif)

Uniquement SOLIHA

### Légende

- Process formalisé
- > Existe (mais ni systématique ni formalisé)

Schéma :



## Deux axes de travail possibles :

### → 1. Optimiser l'organisation actuelle :

= Redéfinir le processus de suivi des contacts pour éviter au maximum de « *perdre des ménages* », et pour améliorer la lisibilité du dispositif par l'ensemble des acteurs

### → 2. Changer d'organisation

= Créer un véritable guichet unique de la rénovation thermique en Essonne, impliquant un seul numéro de téléphone comme point d'entrée des ménages.



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET  
DE LA RÉGION  
D'ÎLE-DE-FRANCE



**DRIHL**  
Illustration of a group of people walking, including a person with a stroller and a person with a dog.

## Pistes à creuser dans les mois à venir :

- Créer une **fiche contact en ligne**, à renseigner par la structure assurant le premier contact avec le ménage.
- Créer des **fiches territorialisées pour chaque EIE**, afin de permettre à la filière Anah de mieux orienter les contacts non éligibles aux subventions Anah.
- Produire des **statistiques unifiées sur le département**, permettant notamment l'évaluation de ces nouveaux circuits de transmission des contacts.

## Méthodologie :

- Constitution d'un **groupe de travail** composé de :  
CD 91 (pilote) / ALEC Ouest Essonne et Sud Parisienne / Opérateurs Anah volontaires (AUFJ/Solihia Essonne) / DDT 91  
*Une première réunion est prévue début mars 2018.*



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
D'ÎLE-DE-FRANCE



**DRIHL**

# Axes de travail identifiés en Seine-Saint-Denis

## → Optimisation de l'amont du processus actuel

- Création d'un nouveau réseau, dit « **réseau SPPEH départemental** », copiloté par l'Anah et l'ADEME.
- Formalisation des processus entre les filières Anah et ADEME.
- Développement d'un outil de suivi des prospects.

→ **Réalisation d'échanges sur les méthodes et outils** utilisés par les différents acteurs des 2 filières.

→ **Élargissement des thématiques traitées par les ALEC.**

→ **L'amélioration de la communication** régionale et départementale.

→ **L'amélioration des systèmes d'information** en lien avec la refonte des outils Anah et ADEME

