

# Compte rendu des JPEL autour du réseau France Rénov' en Occitanie

9 et 13 mars 2026



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
OCCITANIE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction régionale de l'environnement,  
de l'aménagement et du logement  
Occitanie

# CONTEXTE ET DÉROULÉ DES DEUX JOURNÉES

La Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) d'Occitanie est chargée d'animer le réseau France Rénov' régional, dont l'objectif est de réunir les acteurs locaux impliqués dans la rénovation énergétique de l'habitat.

Afin de positionner au mieux ce réseau et d'en définir les modalités d'animation, la DREAL Occitanie a souhaité mieux comprendre le vécu des directeurs et conseillers ECFR, et recueillir leurs regards, attentes et besoins.

En parallèle d'une série d'entretiens menés par OpenCommunities auprès des Délégués des Aides à la Pierre, des conseillers des ECFR, des DDT-M ainsi que des MAR, de la Région Occitanie, des Fédérations professionnelles et d'Envirobot Occitanie, la DREAL Occitanie a réuni au cours de deux demi-journées les membres du réseau France Rénov Occitanie volontaires et disponibles.

L'objectif des ces deux sessions : restituer la première partie de l'écoute, et travailler ensemble autour du Réseau France Rénov' en Occitanie à venir. Pour ce faire, les ateliers ont permis de formuler des constats partagés, discuter des sujets sur lesquels différents points de vue existent, et comprendre la perspective des autres acteurs du réseau, avec trois temps : **1)** un temps dédié à la restitution et à la discussion autour de l'écoute ; **2)** un second temps dédié à l'analyse des attentes et besoins des différents acteurs; et **3)** une dernière partie dédiée à la formulation concrète de formats adaptés aux besoins des acteurs pour un déploiement ajusté à leurs contraintes, au sein du réseau.

Ce compte rendu constitue la synthèse des échanges. Il est organisé en trois parties, faisant écho aux trois ateliers clefs de ces sessions de travail.



Introduction

Inclusion et  
connexion  
au groupe

1) Partage et de  
l'écoute et  
enrichissement

2) Travail collaboratif  
autour des attentes  
et des besoins des  
acteurs

3) Travail collaboratif  
autour de grands  
défis et proposition  
de formats concrets

Mise en commun  
et conclusion

1

# Retour sur l'écoute et enrichissements

Un  
et

## Une confiance parfois fragilisée entre les acteurs du parcours de rénovation

### ECFR

« De plus en plus, on se retrouve avec des dossiers mal montés, parfois incohérents ou même dangereux qu'il faut qu'on reprenne. »

« C'est peut-être compliqué d'embarquer des artisans parce que certains pourraient nous voir comme des perturbateurs non crédibles. »

### Les constats

- Augmentation des dossiers incohérents ou incomplets nécessitant des vérifications
- Difficulté à qualifier certaines pratiques (fraude, malfaçon) sans doctrine partagée
- Allongement des délais d'instruction dans un contexte contraint

### Les constats

- Confiance dans les ECFR parfois mise à mal (perception de conseillers parfois déconnectés des réalités de chantiers)
- Risque commercial (crainte d'une mise en concurrence après orientation vers un ECFR)
- Asymétrie de responsabilité et risque assumé
- Rupture de continuité & de lien de confiance avec l'ancien réseau

### Les constats

- Arrivée croissante de projets déjà engagés (audit énergétique optimisé, devis signé) nécessitant des reprises techniques
- Obligation de corriger ou sécuriser certains scénarios pour limiter les risques
- Des artisans visés comme possiblement difficiles à embarquer dans le réseau

### DÉLÉGATAIRES DES AIDES À LA PIERRE

« On voit passer des dossiers mal montés ou incomplets, parfois par des opérateurs qu'on ne connaît pas. »

« Comment on qualifie vraiment la fraude ? Niveau juridique, on n'est pas forcément callés. »

### FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

« Les conseillers n'ont pas toujours une connaissance claire des travaux à effectuer, parce qu'ils ne se déplacent pas sur les chantiers. »

« L'artisan qui envoie son client vers un ECFR prend parfois le risque de le perdre. »

### MAR

« On peut avoir cette impression d'être percus, parce qu'on est des privés, potentiellement comme des arnaqueurs... lors des rencontres, on n'avait pas l'opportunité de créer de la confiance en se rencontrant autour d'un verre, on avait un temps très limité ensemble. »

### Les conséquences communes

- Une diminution de la confiance entre les acteurs sur le terrain et une montée des tensions
- Des difficultés à dialoguer et à coopérer autour des projets
- Un allongement des délais de traitements
- Des messages divergents adressés aux ménages et une fragilisation de la crédibilité du dispositif

### Réactions, ajouts

### Les constats

- Intérêt marqué pour territoires similaires
- Volonté d'échanges et d'arbitrages
- Disponibilité à un contrôle clair

### Les constats

- Volonté de retrouver
- Ouverture à des rencontres
- Demande de formats descendants
- Attente d'une meilleure

### Les conséquences

- Une envie de refaire
- Ouverture à la participation cadre clair et d'une structure
- Il existe une base commune et une dynamique collective

Les participants aux ateliers ont déambulé autour de grands panneaux restituant les entretiens menés jusque là. Ils ont pu ajouter ce qui leur semblait important, ainsi que réagir, et proposer des modifications. Dans l'analyse qui suit, nous prenons en compte tous les ajouts apportés au cours des deux journées.



# 1. DES FONCTIONS QUI DOIVENT COMPOSER AVEC DES ORIENTATIONS NATIONALES



## ECFR

« Nous sommes les médiateurs d'un système qu'on ne maîtrise pas, avec des règles changeantes qu'on ne comprend parfois pas nous-mêmes, qu'on doit pourtant expliquer. On est parfois seuls face à la colère des gens. »

### Les constats

- **En première ligne**, face à des ménages bloqués parfois très en colère
- **Sans possibilité** d'accéder à une réponse rapide de l'ANAH et de trancher des cas ambigus
- **Difficulté à maintenir une posture d'intermédiaire de confiance** face aux délais et à la complexité
- **Réponses parfois incohérentes** ou erronées



## DÉLÉGATAIRES AP

« On peut avoir l'impression de piloter un dispositif mouvant, sans prise sur les règles. On se retrouve avec des dossiers bloqués au national, sans qu'on comprenne pourquoi : ça nous met en difficulté localement. »

### Les constats

- **Obligés de composer avec des règles mouvantes** et des interlocuteurs nationaux difficilement identifiables
- **Confrontés** au pilotage complexe des aides
- **Manque de visibilité sur les décisions nationales** impactant les territoires
- **Constats partagés avec les DDT** (quant aux territoires de gestion)



## MAR

« Il nous manque une source fiable en dehors de la presse. » « On obtient rarement des réponses de l'ANAH, et le peu de fois où c'est le cas, on les place dans ce qu'on a appelé « les perles de l'ANAH. »

### Les constats

- **Manque de sources d'information** fiables (hors presse)
- **Incohérences** entre audit RGE et instruction ANAH

### Les conséquences communes

- Des situations de stress et le sentiment d'être isolés (particulièrement pour les territoires ruraux et les nouveaux)
- L'impression d'un manque de soutien du niveau national
- Un sentiment d'impuissance face aux cas complexes ou atypiques et aux dossiers bloqués
- Risque d'une perte de crédibilité locale
- Démotivation des conseillers, avec risque de turnover
- Différences de traitement des dossiers entre territoires
- Besoin accru de lien avec l'ANAH

### Constats généraux

- Besoin de fluidifier le partage d'informations.
- Critique de certaines orientations nationales (ex : développement des MAR sans stabilité dans le temps)
- Nécessité d'une structure d'animation du réseau
- Attente d'un interlocuteur unique à l'ANAH.
- Instabilité des règles rendant le conseil difficile
- Manque de visibilité sur les objectifs futurs (2026)
- Décalage entre ambitions et moyens de l'État

## 2. UNE FRAGILISATION DE L'ORGANISATION TERRITORIALE STRUCTURELLE DEPUIS LES PACTES



### ECFR

« Certains sont sur les trois volets, certains sur plusieurs thématiques, d'autres non. Donc en fait, on n'a même plus – déjà- de cartographie du réseau et du qui fait quoi. Et déjà, ça, ça nous manque. »

#### Les constats

- **Multiplication des modes de portage**, redistribution des missions entre volets 1 / 2 / 3, sous-traitance variable selon les territoires
- **Une méconnaissance du nombre de structures** existantes, des périmètres d'intervention, des missions réellement couvertes : zones blanches dans la couverture des territoires
- Perte globale **de lisibilité du réseau**

#### Les conséquences communes

- **Un écosystème souvent éclaté** et difficilement lisible
- **Des difficultés à orienter** les ménages, à mobiliser les bons partenaires au bon moment, à construire une action interterritoriale



### DÉLÉGATAIRES AP

« Administrativement, on a eu tout un truc de dingue à mettre en place entre les conventions, la signature de la convention pacte territorial France-Renov', la convention de mise à disposition des moyens de l'ADIL pour l'espace-conseil France-Renov ... »

#### Les constats

- **Une multiplicité des acteurs impliqués** dans la mise en œuvre des pactes territoriaux qui complexifie la coordination locale
- **Un manque de visibilité** sur les organisations mises en place ailleurs qui rend difficile la priorisation des projets ou l'ajustement des stratégies territoriales

#### Constats généraux

- **Fragilisation globale du système**, parfois en décalage avec les objectifs initiaux.
- **Nuance apportée** : la fragilisation n'est pas uniquement liée aux pactes (autres facteurs structurels).
- À l'inverse, perception pour certains d'une **organisation territoriale plus structurée** depuis les pactes.



### MAR

« Avec la communauté des MAR, on essaie de faire en sorte que les MAR privés communiquent avec les organisations publiques pour savoir s'il y a encore de la place pour exercer leur métier qui est tout nouveau. »

#### Les constats

- **Difficultés de coordination** entre acteurs publics et privé
- Sentiment que la communauté des MAR est plus entendue par l'ANAH que les ECFR.
- Manque de visibilité sur les organisations et signatures des pactes

- **Besoin d'une cartographie détaillée** (par volets, thématiques, types de ménages) pour améliorer la lisibilité.

### 3. UNE REMISE EN CAUSE DU CIRCUIT D'INFORMATION NATIONAL, RÉGIONAL ET LOCAL



#### ECFR

« Aujourd'hui, la meilleure façon d'avoir une info, c'est notre réseau informel de conseillers : côté national, on a l'impression que les bases de données ne sont pas à jour, que les mails se perdent, c'est inquiétant ! »

#### Les constats

- **Impression de perte d'information** : base de données nationale non maintenue à jour, mails envoyés aux directeurs et non directement aux conseillers ... **Absence d'annuaire à jour**
- **Circulation de l'information** parfois peu fluide entre les niveaux départementaux (DDT) et régionaux (DREAL).
- **Obligés de compenser entre pairs**, par des canaux non-officiels

#### Les conséquences communes

- **Des informations réglementaires** qui n'arrivent pas aux principaux intéressés
- **Une capacité limitée à débloquer certaines demandes** ou à informer les ménages sur l'avancement de leur projet



#### DÉLÉGATAIRES AP

« La DDT ne nous fait pas toujours passer des informations importantes. On apprend parfois trop tardivement pour pouvoir réagir. »

#### Les constats

- **Absence d'interlocuteur stable**, côté Etat, pour les aides instruites au niveau national.
- **Peu d'échanges entre délégués** au niveau régional.
- **Besoin d'améliorer les relations avec les DDTM** (attentes fortes vis-à-vis de ces services.)
- **Organisation jugée trop descendante** (national → local)

#### Constats généraux

- **Difficulté à distinguer orientation**, conseil et information dans le rôle des ECFR.
- **Questions adressées à l'ANAH** restant sans réponse.
- **Réponses** jugées aléatoires.
- **Manque de moyens** humains côté DDTM et DREAL.
- **Absence d'animation** des pactes territoriaux.
- **Reconnaissance** de certains outils utiles (ex : Flash Actu France Renov').
- **Question sur la pertinence d'un réseau** sans implication forte de l'ANAH



#### MAR

« Il y a un manque de communication avec les ECFR locaux. »

#### Les constats

- **Recours au réseau** informel comme principale source d'information.
- **Bases de données** perçues comme non fiables ou non mises à jour.

## 4. UN MANQUE DE CAPITALISATION



### ECFR

« En tant que nouvelle, je ne sais pas vers qui me tourner alors je bricole mes outils, mais je suis sûre qu'il existe bien mieux ailleurs ! » « On a tous les mêmes missions, mais on capitalise peu, on refait tous un peu les mêmes choses dans notre coin »

#### Les constats

- De nombreux **outils recréés localement** : supports de communication, fiches aides ...
- **Des réflexions face à des situations complexes** retravaillées par chacun alors que beaucoup d'ECFR partagent leurs problématiques
- Difficulté accrue pour les **nouveaux entrants**.
- Besoin d'une **gestion structurée de la base de données**.

#### Les conséquences communes

- **Une hétérogénéité forte** pouvant générer des incohérences régionales
- **Du temps perdu**
- **Un déficit de qualité** (en particulier pour les territoires moins dotés, qui ne bénéficient pas des outils développés ailleurs)



### DÉLÉGATAIRES AP

« Je trouve dommage de s'arrêter à la région où il n'y a que deux métropoles. » « Je ne sais pas du tout ce que font les autres qui gèrent des pactes territoriaux. »

#### Les constats

- **Des dispositifs ou des aides complémentaires** développées sans toujours disposer d'éléments de comparaison avec d'autres territoires
- **Des solutions mises en place localement sans capitaliser** sur les bonnes pratiques, les échecs ou les conseils de territoires dont les problématiques sont proches (notamment les métropoles)
- **Besoin d'échanges** et de mise en perspective de leur propre situation



### MAR

« Il y a un manque de communication avec les ECFR locaux. »

#### Les constats

- **Besoin de mutualisation** au sein de leur propre réseau.
- **Manque d'échanges** avec les ECFR locaux.
- **Difficulté d'accès aux informations** sur les aides locales.

## 5. UNE CONFIANCE PARFOIS FRAGILISÉE ENTRE LES ACTEURS DU PARCOURS DE RÉNOVATION 1/2



### ECFR

« De plus en plus, on se retrouve avec des dossiers mal montés, parfois irréalistes ou même dangereux qu'il faut qu'on reprenne. »

#### Les constats

- **Arrivée croissante** de projets déjà engagés (audit énergétique optimisé, devis signé) nécessitant des reprises techniques
- **Obligation de corriger ou sécuriser certains scénarios** pour limiter les risques
- Des **artisans** vus comme **possiblement difficiles à embarquer dans le réseau**
- NB : constats orientés logement individuels

#### Les conséquences communes

- **Une diminution de la confiance** entre les acteurs sur le terrain et une montée des tensions
- **Des difficultés à dialoguer** et à coopérer autour des projets
- **Un allongement des délais** de traitements
- **Des messages divergents adressés** aux ménages et une fragilisation de la crédibilité du dispositif



### DÉLÉGATAIRES AP

« On voit passer des dossiers mal montés ou incomplets, parfois par des opérateurs qu'on ne connaît pas. »

#### Les constats

- **Augmentation des dossiers incohérents ou incomplets** nécessitant des vérifications
- **Difficulté à qualifier certaines pratiques** (fraude, malfaçon) sans doctrine partagée
- **Allongement des délais d'instruction** dans un contexte contraint
- Difficulté à qualifier certaines pratiques (fraude, malfaçon) et à les faire remonter & manque de doctrine commune sur la fraude

#### Constats généraux

- **Inquiétude des professionnels** liée à l'attestation de passage en ECFR (délais), avec un besoin d'orientation en amont par les pros
- **Flou sur le rôle de contrôle des ECFR** et difficulté à se positionner sur le travail d'un autre AMO
- **Délais d'instruction** trop longs impactant fortement la crédibilité (notamment en copropriété, avec annulation de projets)
- **Incohérences de communication** entre ministère et ANAH
- **Flou persistant** sur les rôles respectifs (ECFR, MAR, délégués)
- **Dynamiques de rencontre en cours** (ex : initiatives Envirobat)



### MAR

« On peut avoir cette impression d'être perçus, parce qu'on est des privés, potentiellement comme des arnaqueurs. »  
« Lors des rencontres, on n'avait pas l'opportunité de créer de la confiance en se rencontrant autour d'un verre, on avait un temps très limité ensemble. »

#### Les constats

- **Une difficulté quant au lien de confiance** lié aux statuts privé/ public
- **Interrogation sur les situations où une même structure cumule plusieurs rôles** (ECFR, délégué, MAR) et les interdépendances que cela crée.

## 5. UNE CONFIANCE PARFOIS FRAGILISÉE ENTRE LES ACTEURS DU PARCOURS DE RÉNOVATION 2/2



### FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

« Les conseillers n'ont pas toujours une connaissance claire des travaux à effectuer, parce qu'ils ne se déplacent pas sur les chantiers. »

« L'artisan qui envoie son client vers un ECFR prend parfois le risque de le perdre. »

### Les constats

- **Une confiance fragilisée mais variable selon les contextes** : perception de conseillers parfois déconnectés des réalités de chantier, hétérogénéité du niveau technique des ECFR selon l'expérience, et rupture du lien de confiance héritée de l'ancien réseau ; toutefois, cette confiance varie selon les territoires et peut être maintenue, voire renforcée dans certains cas.
- **Des craintes économiques et concurrentielles à nuancer** : risque perçu de mise en concurrence et de perte de clientèle lors de l'orientation vers un ECFR, mais des retours terrain indiquent plutôt un maintien de la relation de confiance, y compris pour les MAR.
- **Des tensions liées aux rôles et responsabilités** : asymétrie de responsabilité technique et risque assurantiel, questionnement sur la posture des ECFR (notamment vis-à-vis du contrôle), et interrogation sur des formats de coopération comme les rendez-vous tripartites, qui posent la question de la neutralité.
- **Des dynamiques de coopération existantes à valoriser** : renvoi de clients entre acteurs, amélioration conjointe des projets, et complémentarités possibles, sous réserve de renforcer la formation, la clarification des rôles et les espaces de dialogue.

### Les conséquences communes

- **Une diminution de la confiance** entre les acteurs sur le terrain et une montée des tensions
- **Des difficultés à dialoguer** et à coopérer autour des projets
- **Un allongement des délais** de traitements
- **Des messages divergents adressés** aux ménages et une fragilisation de la crédibilité du dispositif

### Constats généraux

- **Inquiétude des professionnels** liée à l'attestation de passage en ECFR (délais), avec un besoin d'orientation en amont par les pros.
- **Flou sur le rôle de contrôle des ECFR** et difficulté à se positionner sur le travail d'un autre AMO.
- **Délais d'instruction** trop longs impactant fortement la crédibilité (notamment en copropriété, avec annulation de projets)
- **Incohérences de communication** entre ministère et ANAH
- **Flou persistant** sur les rôles respectifs (ECFR, MAR, délégataires)
- **Dynamiques de rencontre en cours** (ex : initiatives Envirobat)

## 6. UNE ENVIE MANIFESTE DE COOPÉRER ET DE RECONSTRUIRE UN RÉSEAU UTILE 1/2



### ECFR

« On a besoin d'échanger entre nous, de ne pas rester chacun dans notre coin. » « Même avec peu de moyens, si on a un espace pour partager nos cas, ça change tout. »

#### Les constats

- Forte demande de **pair-aidance** et de mise en réseau.
- **Volonté de partager** les outils, les bonnes pratiques, les savoirs-faires...
- **Attente d'un cadre collectif**, même léger, pour structurer les échanges
- Besoin de davantage de relations humaines, avec une préférence pour le présentiel plutôt que la visio.

#### Les conséquences communes

- Une **envie de refaire réseau** forte et partagée
- **Ouverture à la participation** mais besoin d'un cadre clair et d'une structure solide
- Il existe une **base commune** pour reconstruire une dynamique collective



### DÉLÉGATAIRES AP

« On a envie d'entendre les territoires qui ont les mêmes problématiques que nous. » « Si c'est opérationnel, on sera présent »

#### Les constats

- Intérêt marqué pour le **benchmark entre territoires similaires**
- Volonté d'échanger **sur les pratiques locales et les arbitrages**
- **Disponibilité à contribuer** si la valeur ajoutée est claire

#### Constats généraux

- **Besoin de groupes de travail** approfondis (ex : aides financières).
- **Volonté d'échanges** avec les DDTM sur l'instruction des dossiers (amélioration continue).
- **Nécessité de former aussi les profils expérimentés.**
- **Importance des retours d'expérience entre pairs.**
- **Volonté d'associer les acteurs** à la conception des dispositifs (ex : cahier des charges).
- **Constat d'un ralentissement** de la dynamique en 2025, avec perte de lien aux niveaux régional et national.



### MAR

« Quand on organise un événement, on invite les ECFR, on boit un coup de jus d'orange à la fin, on se rencontre, ils nous référencent, on parle de dossiers communs, c'est ça qu'on veut faire ! »  
« Il faut recréer du lien. »

#### Les constats

- Une **difficulté quant au lien de confiance** lié aux statuts privé/ public
- **Interrogation sur les situations où une même structure cumule plusieurs rôles** (ECFR, délégué, MAR) et les interdépendances que cela crée.
- **Existence d'autres dynamiques de réseau en parallèle.**
- **Besoin d'échanges sur les attentes** et les modalités du futur réseau.
- Positionnement suggéré : **invitation des MAR par les ECFR.**

## 6. UNE ENVIE MANIFESTE DE COOPÉRER ET DE RECONSTRUIRE UN RÉSEAU UTILE 2/2



### FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

« Si les ECFR retrouvent le même niveau de relation qu'avec les guichets Renov'Occitanie, alors là oui, on aura gagné. »  
« L'animation doit être faite de manière interactive, qu'on puisse échanger. »

#### Les constats

- Volonté de retrouver un **partenariat de terrain**
- Ouverture à des **rencontres régulières**
- **Demande de formats collaboratifs** plutôt que descendants
- Attente d'une meilleure **compréhension mutuelle**

#### Les conséquences communes

- **Une envie de refaire réseau** forte et partagée
- **Ouverture à la participation** mais besoin d'un cadre clair et d'une structure solide
- Il existe **une base commune** pour reconstruire une dynamique collective

#### Constats généraux

- **Besoin de groupes de travail** approfondis (ex : aides financières).
- **Volonté d'échanges** avec les DDTM sur l'instruction des dossiers (amélioration continue).
- **Nécessité de former aussi les profils expérimentés.**
- **Importance des retours d'expérience entre pairs.**
- **Volonté d'associer les acteurs** à la conception des dispositifs (ex : cahier des charges).
- **Constat d'un ralentissement** de la dynamique en 2025, avec perte de lien aux niveaux régional et national.

### ENVIROBAT

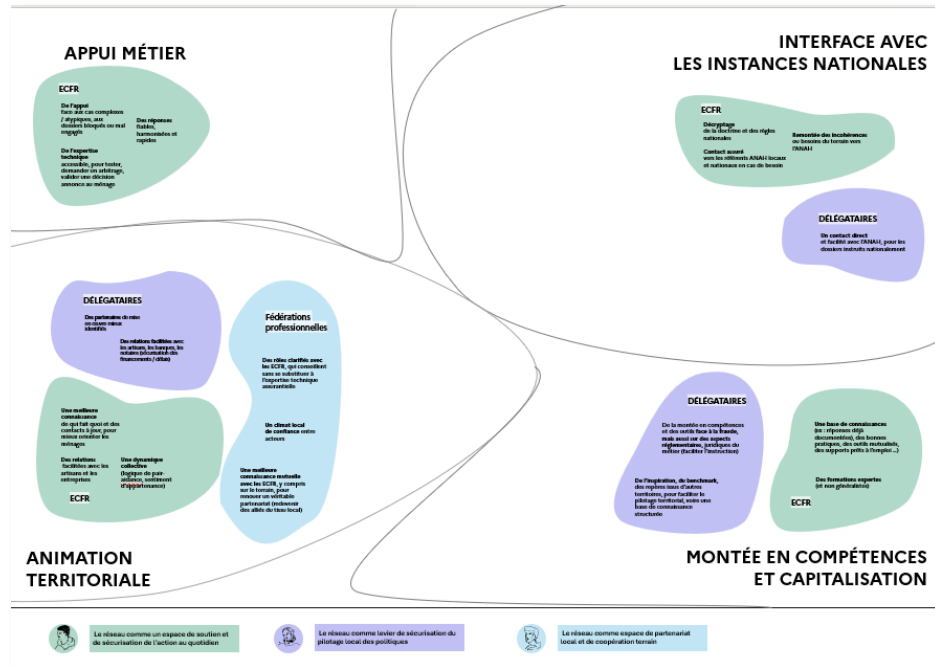


#### Les constats

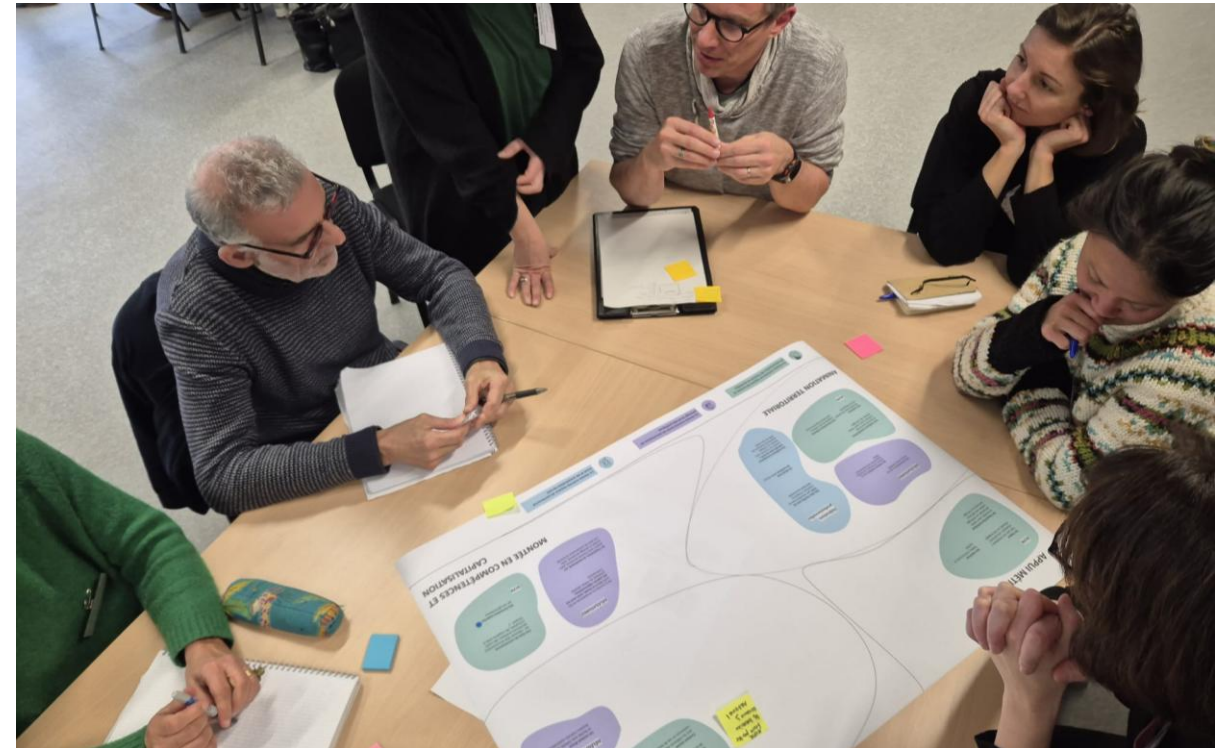
- Volonté d'organiser des groupes de travail
- Besoin d'un accès aux contacts pour faciliter la mise en réseau

# 2

## Cartographie des besoins et attentes par acteur



Les outils



Quelques photos

En sous-groupes, les participants ont découvert **les besoins et les attentes** des différents acteurs, identifiés lors des entretiens. Ils ont pu réagir, discuter et ajouter des éléments, retranscrits dans la suite de l'analyse.

# VUE D'ENSEMBLE DE LA CARTOGRAPHIE DES BESOINS ET ATTENTES, détaillée dans les pages suivantes (les ajouts des participants aux ateliers sont écrits en rouge ici)

## APPUI MÉTIER

### ECFR

De l'appui face aux cas complexes / atypiques, aux dossiers bloqués ou mal engagés

De l'expertise technique accessible, pour tester, demander un arbitrage, valider une décision annonce au ménage

Des réponses fiables, harmonisées et rapides

Formations techniques nécessaires au niveau local

Dialogue avec les instructeurs pour gérer les devis / dossiers douteux

Disposer d'un approfondissement d'un sujet par mois avec RETEX

### MAR

Formation des nouveaux intervenants (mentorats)

Appui autour de la multiplicité des règles (DDT et Délégués) suivant territoires couverts (recherche info)

### DÉLÉGATAIRES

Manque de formation à destination des ECFR de la part de l'ANAH

Mêmes attentes que les ECFR (capitalisation, partage)

### MAR

Besoin d'informations

Retours d'expériences sur les points bloquants d'un dossier

### DÉLÉGATAIRES

Un contact direct et facilité avec l'ANAH, pour les dossiers instruits nationalement

Clarification des règles locales / nationales

Injonctions nationales contradictoires avec marchés / contractualisation locale

- Injonctions nationales contradictoires avec les marchés / contractualisations locales

- Clarification des règles local / national

- Besoins d'échange avec les services instructeurs pour mettre de la cohérence dans l'instruction des dossiers

- Clarifier l'instruction de paiement (sous-traitance ANAH) Besoin de réponses rapides de la part de l'ANAH dédiées aux ECFR et délégué

## INTERFACE AVEC LES INSTANCES NATIONALES

### ECFR

Décryptage de la doctrine et des règles nationales

Contact assuré vers les référents ANAH locaux et nationaux en cas de besoin

Cohérence des autorisations et selon des législations différentes (ABF : refus, ANAH finance)

d'expériences sur les points bloquants d'un dossier

une visibilité sur les dossiers pour répondre aux particuliers

l'instruction de paiement (sous-traitance ANAH)

de considération / reconnaissance à l'égard des acteurs de terrain

de réponses rapides de la part de l'ANAH dédiées aux ECFR et délégué

Remontée des incohérences ou besoins du terrain vers l'ANAH

Faire porter des besoins locaux au national

Uniformiser les circuits d'échange

Plus d'information et de communication entre ANAH et ECFR

Donner de la ressource / réponses pour les cas particuliers (qui sont majoritaires) VS réponses trop précises ou trop vagues

Besoin d'un point de vue plus large car l'ANAH est centrée sur ses aides (quid des CEE?..)

### DÉLÉGATAIRES

Des partenaires de mise en œuvre mieux identifiés

Organisation de réunion avec les MAR pour donner des explications sur les règles locales

Coordination ECFR/ opérateur PACTES à travailler

Des relations facilitées avec les artisans, les banques, les notaires (sécurisation des financements / délais)

Animation des MAR importante des dossiers moins prioritaires

Simplifier le parcours des questions

Générer des questions et des réponses simples, fiables, rapides et efficace

Besoin d'identifier les acteurs du réseau au niveau local, régional et national

Disposer de formations techniques pour maîtriser les notions fondamentales (sans approfondir comme les ECFR)

### MAR

Besoin d'info pour accompagner correctement not? sur les priorités

Besoin d'expliquer les aides locales aux MAR

Animation des MAR par ECFR (réunions thématiques ...)

Une meilleure connaissance de qui fait quoi et des contacts à jour, pour mieux orienter les ménages

Des relations facilitées avec les artisans et les entreprises

Annuaire alternatif mettant en avant les comp. MAR pour conseiller les ménages

Coordination ECFR/ opérateur PACTES à travailler

Une dynamique collective (logique de pair-aidance, sentiment d'appartenance)

Base de contacts à jour

Plus de cadrage interfaces pro X ECFR

Régularisation du lien avec la CAPEB, la FFB etc

Avoir les informations à jour rapidement sur les infos techniques, juridiques et financières

Besoin d'échanger avec des pro sur les domaines qui posent question ; intervenants externes peut être un plus

Simplifier le parcours des questions

Générer des questions et des réponses simples, fiables, rapides et efficace

Besoin d'identifier les acteurs du réseau au niveau local, régional et national

Intégrer les nouveaux ECFR au réseau

Avoir un outil de gestion de projet (comme LOUTRE à Aix-Marseille)

### TOUS

Cartographie du qui fait quoi (dans les compétences)

Besoin de transparence ou d'association vis-à-vis du réseau dur les choix des actions et le travail de communication extérieure

### FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

Une meilleure connaissance mutuelle avec les ECFR, y compris sur le terrain, pour renouer un véritable partenariat (redeviend des alliés du tissu local)

Un climat local de confiance entre acteurs

Des rôles clarifiés avec les ECFR, qui conseillent sans se substituer à l'expertise technique assurantielle

### TOUS

Recours gracieux à l'Anah centrale sur la rénovation du bâti ancien.

(systématique, l'Anah locale perd. ?) Cohérence des autorisations et surtout des législations différentes (ex : ABF : refus ...)

Une tête de réseau pour plus de poids au niveau régional et national

Mise en place d'un plaidoyer local à destination du national

### DÉLÉGATAIRES

De la montée en compétences et des outils face à la fraude, mais aussi sur des aspects réglementaires, juridiques des métiers (faciliter l'instruction)

- Besoin de retour d'expérience ANAH & définition précise de ce qu'est une fraude

- Adaptation des formations et du niveau d'information selon les publics

De l'inspiration, du benchmark, des repères issus d'autres territoires, pour faciliter le pilotage territorial, voire une base de connaissance structurée

- Relationnel rapproché avec les MAR, permet recueil d'info et de témoignages des ménages

- Base des prix partagée

Une base de connaissances (ex : réponses déjà documentées), des bonnes pratiques, des outils mutualisés, des supports prêts à l'emploi ...)

Des formations expertes (et non généralistes)

### ECFR

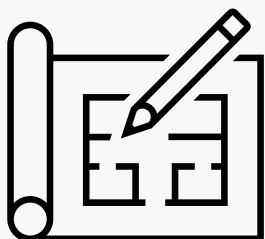
### TOUS

Mutualisation régionale (informations)

## ANIMATION TERRITORIALE

## MONTÉE EN COMPÉTENCES ET CAPITALISATION

## 1 - APPUI MÉTIER



### EN SYNTHÈSE

Le réseau est attendu comme un dispositif de sécurisation opérationnelle du quotidien, permettant d'obtenir rapidement des réponses fiables, contextualisées et actionnables, en particulier sur les cas complexes.

#### ECFR

- **Appui sur les cas complexes**, atypiques ou bloqués
- **De l'expertise technique** accessible, pour tester, demander un arbitrage, valider une décision annonce aux ménages
- **Accès à des réponses rapides**, fiables et harmonisées
- **Échanges réguliers** avec les instructeurs sur les dossiers problématiques (devis douteux, incohérences)
- **Temps d'approfondissement** réguliers (ex : 1 sujet/mois avec retours d'expérience)
- Accès simplifié aux outils et plateformes ANAH

#### MAR

- **Besoin d'information claire** et accessible face à la complexité des règles
- **Difficulté liée à la multiplicité des cadres** (DDT, délégataires...)
- **Besoin de formation** des nouveaux entrant

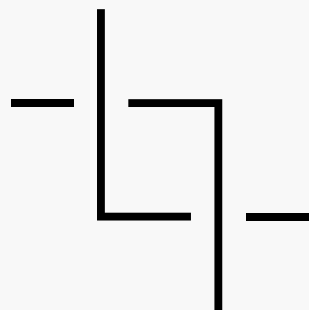
#### DÉLÉGATAIRES

- **Manque de formation** à destination des ECFR de la part de l'ANAH
- **Mêmes attentes que les ECFR** (capitalisation, partage, réponses fiables)

#### TOUS

- **Accès** à la plateforme ANAH
- **Besoin d'un dispositif régional de questions/réponses** (ANAH perçue comme trop distante)

## 2 - INTERFACE AVEC LES INSTANCES NATIONALES



### EN SYNTHÈSE

Le réseau est attendu comme une interface structurée et légitime entre terrain et national, capable à la fois de traduire, sécuriser et faire remonter les problématiques.

#### ECFR

- **Décryptage** de la doctrine et des règles nationales
- **Contact** assuré vers les référents ANAH locaux et nationaux en cas de besoin & interlocuteur identifié pour suivi
- **Comprendre l'organisation** de l'ANAH centrale pour savoir qui contacter selon les besoins
- **Remontée structurée** des incohérences ou besoins du terrain vers l'ANAH
- **Réponses rapides** et adaptées aux cas concrets : interlocuteur technique et juridique
- **Visibilité** sur l'état d'avancement des dossiers
- **Difficultés** concernant l'instruction des paiements, la gestion des cas particuliers
- **Besoin d'un regard élargi** (au-delà ANAH : CEE, etc.)
- **Sentiment de manque de reconnaissance** institutionnelle
- **Harmonisation** des circuits d'information

#### MAR

- **Accès à l'information nationale**
- **Retours d'expérience** sur les blocages au sein d'un dossier

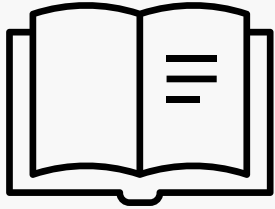
#### DÉLÉGATAIRES

- **Difficulté face à des injonctions** nationales contradictoires avec le local
- **Clarification des règles** entre niveaux local / national
- **Échanges** avec les instructeurs nationaux
- **Réponses** rapides et fiables
- **Problèmes** concernant l'instruction, les paiements, la cohérence réglementaire
- **Outils adaptables** / adaptés aux territoires

#### TOUS

- **Une tête de réseau** régionale structurée
- **Plaidoyer** collectif vers le national
- **Difficultés** liées aux incohérences réglementaires (ex : ABF, recours, etc.)

## 3 - MONTÉE EN COMPÉTENCES & CAPITALISATION



### EN SYNTHÈSE

Le réseau est attendu comme un accélérateur de professionnalisation, structurant une intelligence collective durable (formations, outils, retours d'expérience, capitalisation) adapté à chaque niveau d'intervention.

#### ECFR

- **Besoin prioritaire de formations expertes** (et non généralistes) en présentiel
- **Adaptation** des formations aux publics (ex : publics sensibles)
- **Intérêt pour** : une base de connaissances structurée, des outils mutualisés (parcours de rénovation, cadrage des missions ...), une base de prix partagée
- **Importance des échanges** avec les MAR pour enrichir les pratiques terrain

#### MAR

- **Besoin de formation** et clarification des règles

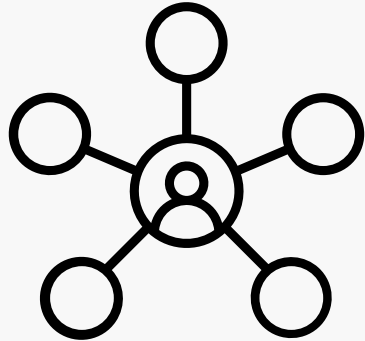
#### DÉLÉGATAIRES

- **De l'inspiration / du benchmark / des repères issu d'autres territoires**, pour faciliter le pilotage territorial (ex : pour ajuster les dispositifs d'aide, argumenter auprès des élus, prioriser les projets, etc.), voire une base de connaissance structurée
- **Formations adaptées à leur rôle** (pilotage, juridique, réglementaire) et formation spécifique face à la fraude
- **Retour d'expérience ANAH**

#### TOUS

- **Mutualisation régionale** des connaissances
- **Outils communs et partagés**
- **Relai et passation de l'ADEME** suite au SARE : besoin de référents techniques

## 4 - ANIMATION TERRITORIALE & MISE EN RÉSEAU



### EN SYNTHÈSE

Le réseau est attendu comme un espace structurant de mise en relation et de coopération, permettant de fluidifier les interactions locales et recréer de la confiance entre acteurs.

#### ECFR

- **(Mieux) connaître les acteurs** (qui fait quoi) et d'un annuaire à jour et opérationnel (y compris avec les MAR)
- **Renforcer les liens avec artisans** et fédérations (CAPEB, FFB), banques, notaires, agences immobilières, travailleurs sociaux, professionnels de la santé ...
- **Échanges avec des professionnels** (intervenants externes)
- **Simplification** des circuits de questions & des **réponses** rapides et fiables
- **Besoin d'outils de gestion et coordination** (type plateforme projet, comme LOUTRE à Aix-Marseille)
- **Coordination avec les acteurs opérationnels des pactes** territoriaux
- **Intégration** des nouveaux entrants
- **Une dynamique collective** (logique de pair-aidance, sentiment d'appartenance)
- **Besoin de veille** locale

#### MAR

- **Meilleure compréhension** des aides locales
- **Animation locale** par les ECFR (réunions, échanges)
- **Information** sur les priorités et règles
- **Distinction** du service public avec le privé

#### DÉLÉGATAIRES

- Meilleure identification des **partenaires**
- **Coordination avec** : ECFR, opérateurs, MAR(organisation de temps de travail) - travail des pactes
- **Simplification** des circuits d'information
- **Formations techniques sur les fondamentaux**

#### ENVIROBAT

- Des contacts des acteurs locaux pour mobiliser (DDT, ECFR...) et partager sur la mobilisation des pros

#### TOUS

- **Cartographie claire** des acteurs
- **Transparence** sur les actions du réseau & **association** aux décisions
- **Climat de confiance** et coopération locale

## LE RÉSEAU POUR CHACUN DES ACTEURS

---



**ECFR**

Le réseau comme un espace de sécurisation de l'action quotidienne, permettant d'obtenir des réponses fiables, de monter en compétence et de ne pas rester seul face aux situations complexes.



**DÉLÉGATAIRES**

Le réseau comme un levier de sécurisation du pilotage local, facilitant l'accès à l'information, la cohérence des règles et la prise de décision stratégique.



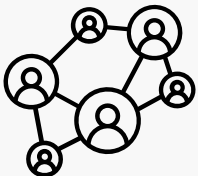
**FÉDÉRATIONS**

Le réseau comme un espace de coopération territoriale, visant à rétablir la confiance et clarifier les rôles entre acteurs.



**MAR**

Le réseau comme un espace d'accès à l'information et de clarification des règles, permettant d'accompagner les ménages de manière fiable et cohérente.



## EN SYNTHÈSE

Le réseau comme un dispositif global de sécurisation de l'action, de la décision et des relations entre acteurs.



3

# Premières propositions pour le futur réseau

**Fiche Format - Titre :**

A l'aide de ce support, détaillez le format choisi pour répondre à votre défi.

Notre format en quelques lignes

Qui sont les acteurs de ce format ?

De quels ressources a-t-on besoin ?

A quelle fréquence se produit-il ?

Vous ne participerez pas si ...

Vous êtes sûrs d'y participer si ...

De quels outils a-t-on besoin ?

**Défi 1**  
Mieux connaître les liens de confiance entre acteurs

**Défi 2**  
Sécuriser la pratique au quotidien

**Défi 3**  
Monter en compétences capitaliser

**Un annuaire régional à jour**  
(ECFR / délégué entreprise locale)

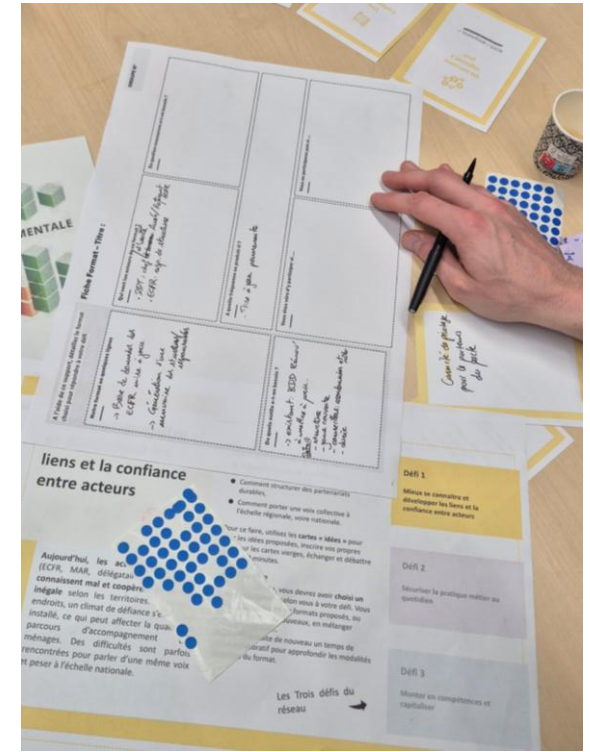
**Une hotline réglementaire régionale**  
Un guichet régional supp de recherche d'une ré ANAH, de clarification atypique, et d méthodologique - un support b conc

**Webinaires techniques ciblés**  
Ou groupes de décharge et de travail par métier, fonctions ou thématiques. Espace d'échange ou de pratiques de retours terrain centrées sur des cas concrets. Groupes d'apprentissage

**Votre objectif ?**  
A la fin des 20 min, vous devez avoir choisi un format qui répond selon vous à votre défi. Vous pouvez choisir parmi les formats proposés, ou bien en inventer de nouveaux, en mélangeant certains entre eux

**LES TROIS DÉFIS DU RÉSEAU**

En sous-groupes, les participants ont répondu à **un sur trois défis** proposés en lien avec les besoins et attentes. Pour cela, ils ont pu explorer plusieurs fiches 'idées' proposées, sélectionner celles qui leur semblaient pertinentes, et ajouter de nouvelles idées. Ils ont ensuite approfondi une idée (ou une combinaison d'idées) afin d'en définir précisément le format et les conditions de réussite.



Les outils

Quelques photos

### Mieux se connaître et développer les liens et la confiance entre acteurs

Aujourd'hui, les acteurs du parcours (ECFR, MAR, délégataires, artisans) se connaissent mal et coopèrent de manière inégale selon les territoires. A certains endroits, un climat de défiance s'est même installé, ce qui peut affecter la qualité du parcours d'accompagnement des ménages. Des difficultés sont parfois rencontrées pour parler d'une même voix et peser à l'échelle nationale.

#### Le défi consiste à imaginer :

- Comment recréer de la confiance,
- Comment structurer des partenariats durables
- Comment porter une voix collective à l'échelle régionale, voire nationale.

### Sécuriser la pratique métier au quotidien

Aujourd'hui, les acteurs du réseau doivent composer avec des règles mouvantes, des dossiers parfois mal engagés, des situations complexes, des responsabilités juridiques importantes.

#### Le défi consiste à imaginer :

- Sécuriser l'action des ECFR
- Sécuriser l'instruction des délégataires
- Réduire les tensions sur les dossiers sensibles

### Monter en compétences et capitaliser

Aujourd'hui, beaucoup d'outils sont recréés localement. Les nouveaux arrivants se forment souvent « sur le tas », les acteurs du réseau manquent de repères comparatifs et de retours d'expérience issus d'autres territoires.

#### Le défi consiste à imaginer :

- Faciliter le partage de ressources existantes et de connaissances
- Valoriser les bonnes pratiques et les apprentissages de terrain
- Développer des compétences adaptées aux différents besoins locaux.

# LES SOLUTIONS ENVISAGÉES

Défi 1 – Mieux se connaître

**Rencontre annuelle régionale**



Rencontres mensuelles en visioconférence



**Plaidoyer régional vers ANAH**

**Cartographie des structures & annuaire régional**



Défi 2 – Sécuriser la pratique

Groupes de travail



Référents techniques



Outil de protection anti-fraude



Doctrines partagées et décryptées



Défi 3 – Compétences

**Forum de partage & boîte à outils**



Formation terrain



Parcours d'intégration des nouveaux conseillers



● Occurrence de la solution au sein des groupes de travail (les solutions sélectionnées 2 fois ou plus sont en gras)



# Rencontre annuelle régionale

**Objectif :** Pensée comme un **temps fort prioritairement dédié à la création de lien entre acteurs, à la montée en compétences via des contenus experts** et au **partage terrain via les retours d'expériences**, la rencontre annuelle régionale (1 à 2 jours, avant l'été) vise à fédérer largement l'écosystème.

Elle articule **information descendante (nationale et régionale), bilans, conférences, grands témoins**, et **ateliers thématiques opérationnels** (RETEX, tables rondes, fresques), avec une forte dimension **terrain et professionnelle** (présence d'artisans, visites de chantier, outils et guides). Elle comprend également des moments conviviaux comme le repas le soir et une soirée.

**Acteurs :** Elle peut réunir les acteurs prioritaires de la rénovation : ECFR, délégataires des aides à la pierre, DDT-M; services de l'État, DREAL, ANAH (centrale et technique), Région, MAR, partenaires; EPCI signataires de Pacte, partenaires France Renov' (Envirobat, AREC...), AMO, ADIL, fédérations (CAPEB, FFB), ainsi que les acteurs élargis (ordre des architectes, FNAIM, notaires, agents immobiliers, CAUE, syndicats, banques, experts, artisans).

**Ressources :** L'événement, à **gouvernance et animation tournantes**, repose sur une organisation solide (lieu central accessible, traiteur, intervenants pertinents, budget, annuaire des contacts à jour) et des conditions de réussite claires (programme lisible, organisation en avance, ciblage assumé, co-construction, formats hybrides plénière/ateliers, logistique facilitée dont covoiturage).

**Points de vigilance :** contraintes budgétaires et de déplacement, risque de redondance avec d'autres événements (ex : ANAH), flou sur certains intervenants, et débat sur le périmètre des participants, notamment acteurs privés, et le besoin de se retrouver en plus petit cercle avec le réseau resserré (ECFR, Délégataires, DDT-M...) sans l'ensemble de l'écosystème. L'importance de se retrouver de manière plus régulière en présentiel à l'échelle locale a été évoquée, par type de structures ou entre structures, pour renforcer les liens localement, ce qui motivera ensuite à participer aux rencontres régionales annuelles.



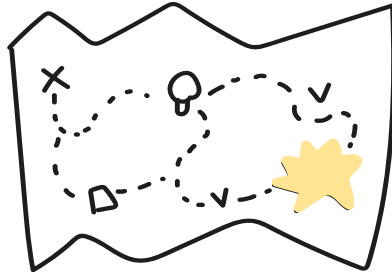
# Rencontre mensuelle

**Objectif :** Pensée comme un point d'étape régulier, **la rencontre mensuelle** prend la forme **d'une visioconférence courte** (1h à 2h) programmée à **date fixe** (ex : tous les 1ers mercredis du mois). Elle vise à maintenir le lien en continu et s'articule autour de deux temps forts : **un décryptage de l'actualité réglementaire** et des **partages de retours d'expérience opérationnels**.

**Acteurs :** Ce format est exclusivement dédié aux acteurs publics et institutionnels du réseau France Rénov' : ECFR, DDT, EPCI signataires de Pacte, Région, DREAL, et partenaires institutionnels (Envirobot Occitanie, AREC...).

**Ressources :** L'animation de ce format nécessite des outils numériques adaptés (outil de visio, enregistrement pour replay, et une plateforme commune type SharePoint ou Drive pour centraliser et partager les supports), ainsi qu'un animateur ou référent identifié. La réussite repose sur une organisation fluide : un annuaire à jour, des dates annoncées très en amont, un ordre du jour clair, et la possibilité pour le réseau de faire remonter ses besoins et thématiques en amont via des sondages.

**Points de vigilance :** Il faut veiller à maintenir une grande clarté dans l'ordre du jour et à rendre systématiquement accessibles les replays et supports pour pallier les indisponibilités de planning.



# Cartographie des structures & annuaire régional

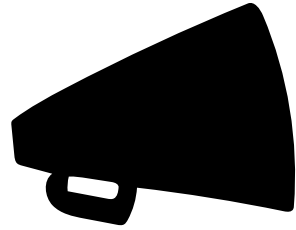
## Le format en quelques mots

**Objectif :** La mise en place d'un annuaire cartographique interactif est identifiée comme un besoin essentiel pour améliorer la lisibilité du réseau et faciliter les mises en relation. Il est la condition de réussite de nombreuses autres propositions / formats, et l'élément essentiel du la mise en réseau.

**Acteurs :** Cet outil recense les structures (en priorité les ECFR, avec une ouverture possible aux services instructeurs), en précisant leurs coordonnées, périmètres d'intervention, compétences (thématiques, et volets couverts) et, si possible, un trombinoscope. Il est hébergé et animé par la DREAL, avec un référent identifié dans chaque structure pour assurer la mise à jour continue des données. L'animateur doit aussi assurer une enquête régulière auprès des structures pour assurer la mise à jour.

**Ressources :** Des modalités d'accès différenciées peuvent être envisagées (version complète pour membres du réseau vs open data pour le grand public). Cette cartographie peut être intégrée à des ressources déjà existantes pour simplifier l'usage : sur Extra Renov par exemple. Il est possible de repartir de BDD Renov, une base de données ayant ce rôle d'annuaire mais non mise à jour, avec des accès différents selon les acteurs qui s'y connectent, il faudrait vérifier avec l'ANAH les accès à cette base de données (la DREAL n'y ayant pas accès par exemple.)

**Points de vigilance :** La condition essentielle de réussite réside dans la fiabilité et l'actualisation régulière des informations, avec une considération spécifique pour le turnover important au sein des ECFR.



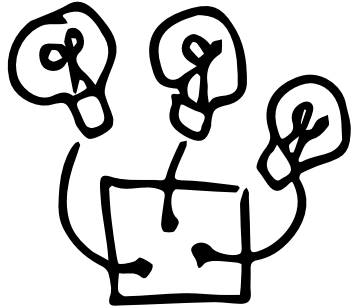
# Plaidoyer régional vers l'ANAH

**Objectif :** Ce format vise à **structurer et amplifier les remontées du terrain** afin de renforcer leur portée auprès de l'ANAH, et du national dans un second temps.

**Acteurs :** Il mobilise un large panel d'acteurs (**ECFR, services instructeurs, délégués, élus, DREAL, Région, partenaires comme AREC, fédérations professionnelles telles que CAPEB ou FFB**).

**Ressources :** Il repose sur la **collecte régulière des besoins** via des enquêtes ou sondages, suivie d'un travail de rédaction collective, de validation et de diffusion auprès des instances régionales et nationales (ANAH, élus, préfet, etc.). Il nécessite donc du temps d'organisation, d'enquête et de rédaction avec une personne référente et pilote. L'animation doit se faire au niveau régional.

**Points de vigilance :** L'efficacité du dispositif dépend fortement de la capacité à assurer un retour sur les suites et aboutissements et à maintenir une dynamique d'animation dans le temps, avec des sondages réguliers.



# Groupes de travail

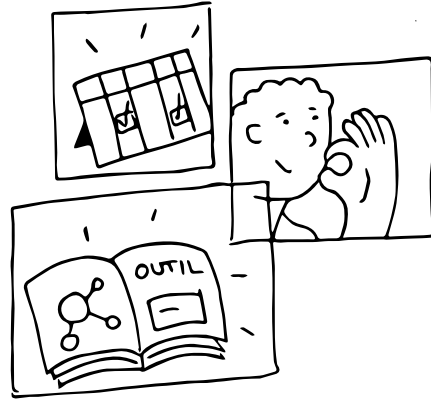
## Le format en quelques mots

**Objectif :** Les groupes de travail constituent un format complémentaire à la boîte à outils, permettant d’approfondir collectivement certaines thématiques prioritaires. Ils ont vocation à produire des contenus utiles au réseau (outils, doctrines, retours d’expérience) ensuite diffusés plus largement.

**Acteurs :** Ce format permet de réunir autour d’une même table des acteurs aux profils variés (ECFR, délégués, MAR, etc.)

**Ressources :** *Il nécessite une organisation régulière, mais les participants n’ont pas détaillé davantage.*

**Points de vigilance :** *Bien que leur intérêt soit partagé, leur fonctionnement reste à préciser (modalités d’animation, fréquence, articulation avec les autres formats), ce qui en fait à ce stade un levier prometteur mais encore peu structuré.*



# Référents techniques

## Le format en quelques mots

**Objectif :** Le dispositif repose sur l'identification de référents techniques par thématique, mobilisables pour répondre à des situations complexes et alimenter la capitalisation collective.

**Acteurs :** Ces référents, issus **des ECFR, des délégataires ou des services instructeurs**, ont vocation à appuyer l'ensemble des acteurs du réseau, y compris les MAR. Il permet par ailleurs de valoriser les compétences au sein du réseau.

**Ressources :** Leur action s'appuie sur des ressources communes (base de données, liste de diffusion) et nécessite un soutien spécifique en termes de financement et de formation continue afin de garantir leur niveau d'expertise.

**Points de vigilance :** Ce format est perçu comme particulièrement pertinent pour sécuriser les décisions, mais implique une organisation et des thématiques adaptés aux besoins des membres du réseau, ainsi qu'un financement spécifique et l'assurance de formations pour les référents, afin de monter en compétences et assurer la qualité de leurs interventions.



# Outil de protection anti-fraude

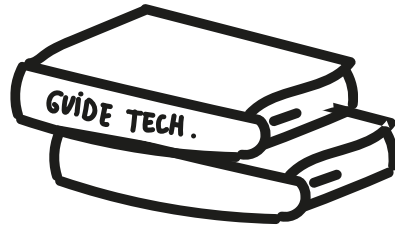
## Le format en quelques mots

**Objectif :** Cet outil digital vise à **renforcer la capacité des acteurs à détecter et traiter les situations à risque**, en proposant un **système d'auto-positionnement basé sur une grille multicritères** (financiers, juridiques, techniques, administratifs). Sous forme de **QCM**, il permet d'aboutir à un profil de risque et à des recommandations d'action ou d'approfondissement. L'outil inclut également une logique de **capitalisation des cas avérés** et suppose des retours réguliers de l'ANAH sur les signalements effectués. Il est à noter qu'il a aussi été évoqué en complément la mise en place **d'une charte des professionnels** qui permettrait d'assurer un premier « tri » pour éviter les fraudes.

**Acteurs :** Il s'adresse principalement **aux ECFR et aux services instructeurs**, avec une validation des critères **par l'ANAH**.

**Ressources :** La mise en place de cet outil nécessite une **ressource, a priori numérique**, accessible et facile d'usage. Elle inclue aussi l'implication et des retours réguliers de **l'ANAH**.

**Points de vigilance :** *S'il répond à un besoin identifié, certaines modalités restent à clarifier (fréquence d'usage, caractère systématique ou non, suites données).*



# Doctrine partagée et décryptée

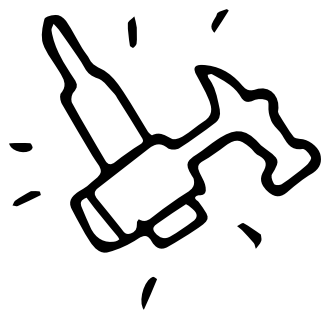
## Le format en quelques mots

**Objectif :** Ce dispositif répond à un besoin central de **sécurisation des pratiques** à travers une **lecture commune des règles et/ou lois**, en limitant les interprétations divergentes. L'objectif est de construire une **doctrine partagée, lisible et opérationnelle**.

**Acteurs :** Il s'adresse en priorité aux **ECFR et délégués**, mais associe une multitude d'acteurs (**MAR, ADIL, Région, acteurs des CEE, collectivités...**). Il est organisé par la **DREAL**, et nécessite largement la participation de **l'ANAH**.

**Ressources :** Il repose sur des **transmissions descendantes régulières, rapides et contextualisées de la part de l'ANAH**, intégrant les remontées du terrain afin de proposer des réponses précises, adaptées aux réalités techniques, juridiques et financières rencontrées. Ces apports s'appuient sur des supports communs d'analyse des évolutions réglementaires, et **peuvent être enrichis par des groupes de travail**.

**Points de vigilance :** La réussite de ce format dépend fortement de la **capacité de l'ANAH** à jouer pleinement ce rôle de (co)animation et de clarification.



# Forum de partage & boîte à outils

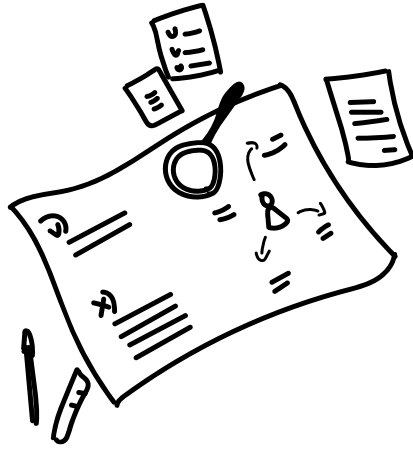
### Le format en quelques mots

**Objectif :** Ce format vise à **structurer la capitalisation et le partage d'informations à l'échelle régionale**, en proposant une plateforme en ligne centralisant les ressources du réseau : **questions/réponses, retours d'expérience, fiches pratiques, outils, supports ou encore contenus vidéo.**

**Acteurs :** Il s'adresse de façon unanime aux **ECFR et délégués**. L'exclusion des MAR privés semble faire consensus, cependant, certains proposent une diffusion indirecte vers les professionnels via les fédérations (**CAPEB, FFB, artisans, AMO**). Il est animé dans la durée par **la DREAL**, idéalement avec des moyens dédiés (ETP).

**Ressources :** L'ensemble est structuré de manière claire grâce à des **systèmes de tri** (tags, entrées thématiques), ainsi que – par exemple- une **lettre d'information mensuelle** qui permettrait de valoriser les thèmes abordés au mois. Il permet aussi de hiérarchiser l'information selon les acteurs (ECFR et opérateurs n'ont pas besoin des mêmes niveaux de réponse.)

**Points de vigilance :** La réussite repose avant tout sur la simplicité d'usage, la qualité de l'organisation au sein de la plateforme, quelle qu'elle soit, et une animation active.



# Formation terrain

## Le format en quelques mots

**Objectif :** Les formations terrain apparaissent comme un levier de montée en compétences en privilégiant des **formats concrets et opérationnels** tels que des **plateaux techniques**, des **visites de chantier** ou des **interventions d'experts et d'artisans**. Cependant, pour faciliter la mise en place de formation, un format webinaire régulier est aussi évoqué.

**Acteurs :** Elles s'adressent **aux ECFR, aux MAR pour de la sensibilisation**, en présence potentiellement **des artisans** pour un échange très opérationnel. Il nécessite l'intervention **d'organismes de formation, d'experts, des délégataires (DDT)**.

**Ressources :** Elles peuvent prendre **la forme de journées annuelles à l'échelle régionale** et/ou de **formats plus réguliers** – journée(s) mensuelle(s) à **l'échelle locale**. Elle nécessite un financement de la part de l'organisateur.

**Points de vigilance :** Leur attractivité repose sur plusieurs conditions : proximité géographique, anticipation du calendrier, qualité et pertinence des contenus (rester ancré dans des problématiques concrètes). Il y a un intérêt aussi à recenser l'existant car il existe des formats similaires (ex : festival pieds sur terre)



# Parcours d'intégration des nouveaux conseillers

### Le format en quelques mots

**Objectif :** Ce parcours vise à structurer **l'accueil et la montée en compétences des nouveaux entrants**, en proposant un dispositif complet articulé autour de trois volets : **formation théorique, formation technique et immersion terrain** (visites, accompagnement).

**Acteurs :** Il s'adresse aux **nouveaux conseillers ECFR ainsi qu'aux opérateurs**, et repose sur une organisation partenariale associant **l'ANAH (pilotage et financement), et les DDT/délégués** (objectifs 1 et 2) **et les opérateurs** (objectifs 2 et 3).

**Ressources :** Des sessions trimestrielles (selon le nombre d'inscriptions) à **l'échelle régionale** (Toulouse, Montpellier) sont envisagées, **complétées par des temps** locaux pour les visites/immersions terrain. Cela nécessite des salles. Les frais liés à cette intégration doivent pouvoir être entièrement couverts par l'ANAH. Il est aussi demandé que l'intégration soit rendue obligatoire, voire intégrée à la convention des pactes.

**Points de vigilance :** La réussite suppose une mobilisation des acteurs (mise à disposition des nouveaux ECFR par les collectivités, financement des déplacements etc) et une co-construction des contenus.



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
OCCITANIE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction régionale de l'environnement,  
de l'aménagement et du logement  
Occitanie

