








# N°6 | Service public de la rénovation de l'habitat « France Rénov' »

Sources : [france-renov.gouv.fr](http://france-renov.gouv.fr), Anah, [Guide support France Rénov'](#), janvier 2022.

## Ce qu'il faut retenir

TYPE DE DISPOSITIF	STATUT D'OCCUPATION	TYPE DE LOGEMENT	CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE PUBLIC		
 Rénovation et performance énergétique  Information, conseil, orientation, accompagnement	 Propriétaire occupant	 Maison individuelle   Appartement	Point d'entrée unique	Information, conseil, orientation et accompagnement des ménages	Marque commune pour l'ensemble des pouvoirs publics et opérateurs
	 Propriétaire bailleur   Locataire   Syndicat de copropriété		Espaces Conseil France Rénov'	Conseiller France Rénov' Mon Accompagnateur Rénov'	



Toutes les aides pour [les propriétaires occupants](#), [les propriétaires bailleurs](#), [les locataires](#) et [les syndicats de copropriété](#)

Toutes les règles de [cumul](#) des différentes aides



## Présentation du service

### Objectif

« France Rénov' », le service public de la rénovation de l'habitat animé au niveau national par l'Anah, est un **point d'entrée unique** ayant pour objectif de **garantir à l'ensemble des ménages un parcours usager simplifié à travers une offre renforcée et harmonisée d'information, de conseil et d'accompagnement pour la rénovation de leur logement**. Ce service public permet aux usagers de bénéficier d'un « **tiers de confiance** » proposant des informations et des conseils neutres et personnalisés.

« France Rénov' » permet également de disposer d'une **marque commune** pour l'ensemble des pouvoirs publics et leurs opérateurs, pour une visibilité renforcée, en lien étroit avec les marques locales déployées par les collectivités territoriales<sup>1</sup> (Anah, *Guide France Rénov'*, 2021).

### Acteur(s) porteur(s) du dispositif

Ce dispositif est porté par **l'État**, avec les collectivités locales, et piloté par **l'Agence nationale de l'habitat (Anah)**.

### Nature du dispositif

France Rénov' constitue le **cadre d'intervention coordonné** entre l'Etat et les collectivités, en matière de rénovation de l'habitat privé. Il s'agit d'une **offre d'information-conseil et d'accompagnement complète** s'articulant autour de plusieurs volets :

<sup>1</sup> Il peut s'agir des anciens Espaces Conseil FAIRE, des PRIS Anah, des Opérateurs Anah, des plateformes locales de la rénovation déployées (telles que « ma rénovation Bordeaux Métropole »), etc.

- **La plateforme digitale France Rénov'**

Accessible en ligne depuis [france-renov.gouv.fr](https://france-renov.gouv.fr), la plateforme est le point d'entrée d'un parcours unique quel que soit le projet du ménage : s'informer, être accompagné, réaliser ses travaux et bénéficier d'une aide. Elle lui permet d'obtenir les coordonnées d'un Conseiller France Rénov' ou de l'Espace Conseil France Rénov' le plus proche de chez eux. Elle met également à disposition un outil de simulation permettant d'identifier les aides financières disponibles ainsi qu'un annuaire des artisans RGE qualifiés, et oriente vers les plateformes de dépôts des demandes d'aide ([maprimerenov.gouv.fr](https://maprimerenov.gouv.fr) ; [monprojetanah.gouv.fr](https://monprojetanah.gouv.fr)).

- **Les Espaces Conseil France Rénov'**

Plus de 450 Espaces Conseil France Rénov' sont répartis sur l'ensemble du territoire dans lesquels les Conseillers France Rénov' accueillent les ménages.

- **Mon Accompagnateur Rénov'**

Mon Accompagnateur Rénov' (anciens conseillers FAIRE, opérateurs agréés ou habilités par l'Anah et les opérateurs missionnés par les collectivités locales dans le cadre des opérations programmées) permet aux usagers de bénéficier d'informations et de conseils neutres et personnalisés, via un « **tiers de confiance** ». Mon Accompagnateur Rénov' accompagne les usagers tout au long du projet, et dans ses différentes dimensions (technique, sociale, administrative ou financière). Il a vocation à faciliter la réalisation de travaux efficaces et de qualité et fournit une aide pour mobiliser les financements disponibles et réduire le reste à charge du ménage.

*N.B. Ce dispositif d'accompagnement s'articule avec les aides à la rénovation énergétique distribuées aux différentes échelles, en particulier MaPrimeRénov', MaPrimeRénov' Sérénité et MaPrimeRénov Copropriété (prime versée aux syndicats de copropriété).*

#### Date de création ou de mise en œuvre du dispositif

La marque France Rénov' est issue de la loi Climat et résilience du 22 août 2021. Le service public associé est **déployé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022**.

#### Évolution(s) à prévoir

Selon les volets considérés, le calendrier de déploiement est différent :

- **Espaces Conseil France Rénov'** : dès le 1er janvier 2022, rapprochement des ex-Espaces Conseil FAIRE et des ex-Points Rénovation Info Service ([PRIS](#)).
- **Mon Accompagnateur Rénov'** : à compter de 2023, l'accompagnement devient obligatoire pour la mobilisation de certaines aides à la rénovation énergétique et il est prévu un élargissement des acteurs susceptibles de devenir accompagnateurs par la mise en place d'un agrément. Un décret en Conseil d'Etat précisera les modalités de cet accompagnement.

## | Critères d'éligibilité

#### Statut d'occupation

Le service public « France Rénov' » s'adresse aux propriétaires privés (occupants et bailleurs) et aux syndicats de copropriétés.

#### Niveaux de ressources

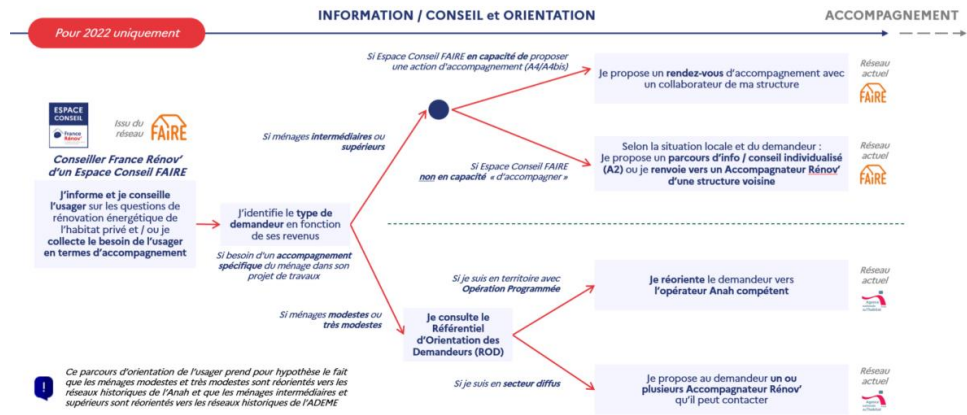
**Le dispositif France Rénov' est ouvert à tous sans conditions de ressources.**

# Modalités d'information, de conseil, d'orientation et d'accompagnement

<b>Canaux de contact</b>	<p>Pour accéder au service France Rénov', il existe plusieurs canaux. Ceux-ci sont présentés dans le <b>Guide support France Rénov'</b> diffusé par l'Anah fin 2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Au niveau national :<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>La plateforme digitale</b> « <a href="https://france-renov.gouv.fr">france-renov.gouv.fr</a> » ;</li><li>○ <b>Le numéro de téléphone unique 0 808 800 700</b> a vocation à répondre à l'utilisateur sur les sujets suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Information, conseil et orientation sur les travaux et sur les aides en matière de rénovation de l'habitat (continuité des missions de la plateforme FAIRE) ;</li><li>▪ Suivi et de l'assistance sur un dossier MaPrimeRénov' ou une autre aide de l'Anah (continuité des missions de l'actuel centre d'appel de l'Anah).</li></ul></li></ul></li><li>• Au niveau local :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Au sein des <b>Espaces Conseil France Rénov'</b> ;</li><li>○ Via le <b>numéro d'appel associé</b> à l'espace<sup>2</sup>.</li></ul></li></ul>
<b>Prestations proposées</b>	<p>Les deux missions déployées dans le cadre du service France Rénov' sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Espace conseil</b> renvoyant à une mission d'information de premier niveau (juridique, technique, financier et social) et du conseil personnalisé ;</li><li>• <b>Accompagnateur</b> correspondant à un accompagnement des ménages pour la réalisation de travaux de rénovation globale et leur suivi.</li></ul> <p>Elles sont assurées par les PRIS (Point Rénovation Info Service) Anah, les Espaces Conseil FAIRE, les Opérateurs Anah. Toutes ces structures sont porteuses de la marque France Rénov', mais leurs missions peuvent différer et être complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les PRIS Anah sont à destination des ménages modestes et très modestes, et disposent des missions d'espace conseil et d'accompagnateur.</li><li>• Les anciens Espaces Conseil FAIRE s'adressent à l'ensemble des ménages, sans distinction de revenus. Ils constituent des espaces de conseil, et peuvent selon les services proposés être accompagnateurs.</li><li>• Les opérateurs Anah portent quant à eux exclusivement une mission d'accompagnateur.</li></ul>
<b>Parcours d'orientation d'un usager vers l'accompagnement aux travaux</b>	<p>L'accompagnement est <b>pluridisciplinaire à toutes les étapes du projet d'un usager</b>. Il repose sur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Des conseils techniques pour la conception et la réalisation de travaux</b> (visite, état des lieux du logement, diagnostic énergétique, scénario de travaux, conseil pour rechercher une entreprise <a href="#">RGE</a>, etc.) ;</li><li>• <b>Une aide à la mobilisation des aides financières</b> (plan de financement, recours aux aides nationales et locales, etc.) ;</li><li>• Des missions sociales, notamment pour le recours à MaPrimeRénov' Sérénité.</li></ul> <p>Selon le point d'entrée ainsi que le profil du ménage, l'orientation de celui-ci dans son parcours d'accompagnement varie. Pour l'année 2022, les parcours d'orientation retenus sont décrits dans les schémas ci-après :</p>

<sup>2</sup> Il est à noter qu'à l'échelle locale, un transfert vers le numéro unique national pourra être effectué. L'objectif est de permettre l'orientation de l'utilisateur vers le bon interlocuteur dès le premier appel, avec un accès rapide à une information précise pour procéder aux étapes suivantes de son dossier (Anah, Guide support France Rénov', 2021).

Depuis un *Espace Conseil FAIRE* actuel



Depuis un *PRIS Anah* actuel

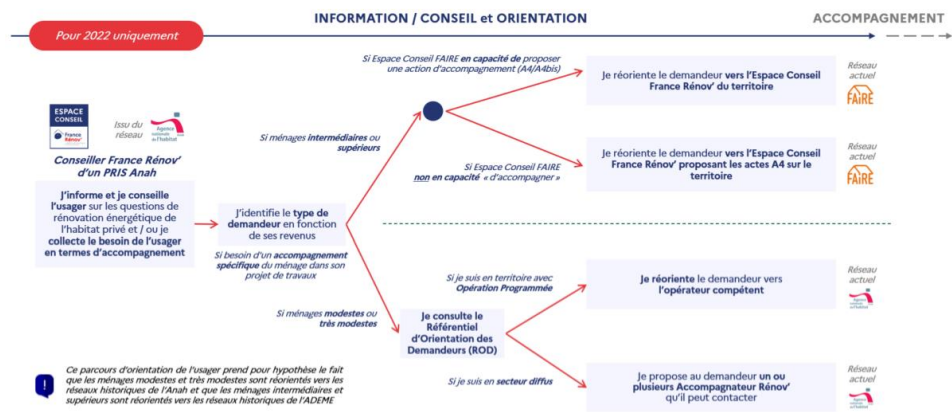


Figure 1 : Parcours d'orientation d'un usager concernant un besoin d'accompagnement en matière de travaux de rénovation

Source : Anah, Guide support France Rénov', 2021.