

Guichet unique Habitat

Éléments de benchmarking pour une approche des besoins

Partie 1

C'EST QUOI UN GUICHET UNIQUE DE L'HABITAT (GUH)?

GUH : QU'EST CE QUE C'EST ?



- Des **lieux de proximité** permettant de **conseiller** et **d'accompagner** les habitants dans leurs démarches logement
- L'objectif est de **rassembler en un même lieu les services qui peuvent déjà exister de façon dispersée**, pour les rendre complémentaires et faciles d'accès aux habitants.
- Un accueil personnalisé et gratuit
- Des conseillers qui **réorientent** vers des professionnels qualifiés

Ces guichets peuvent prendre la forme:

- d'un **lieu physique fixe**
- de **permanences mobiles**
- De **plateformes numériques** sur différents endroits du territoire

LES MISSIONS DES GUICHETS UNIQUES HABITAT

Informe

les habitants sur les politiques et dispositifs mis en œuvre par le territoire et ses partenaires (Etat, Région, Département).

Accueille

Conseille gratuitement

Accompagne

- les porteurs de projets
- les usagers
- des artisans pour demandes de certifications (Qualibat, RGE...) (ex: GUH Picardie verte)

Orienté

- vers le meilleur interlocuteur en adéquation avec la problématique
- vers les modes de financement possibles (MaPrimeRenov', CEE, aides locales, OPAH, éco PTZ, TVA réduite ...)

Répond aux questions relatives à l'habitat des propriétaires occupants, propriétaires bailleurs et locataires

Facilite la prise de rendez-vous avec l'Architecte des Bâtiments de France

Délivre des informations techniques, financières, fiscales et réglementaires

Aide

- les usagers confrontés à des problèmes liés au logement et rendre leurs démarches administratives plus simples et plus efficaces,
- au montage des dossiers d'aides (ANAH, Département, etc) ex: GUH vendée grand littoral

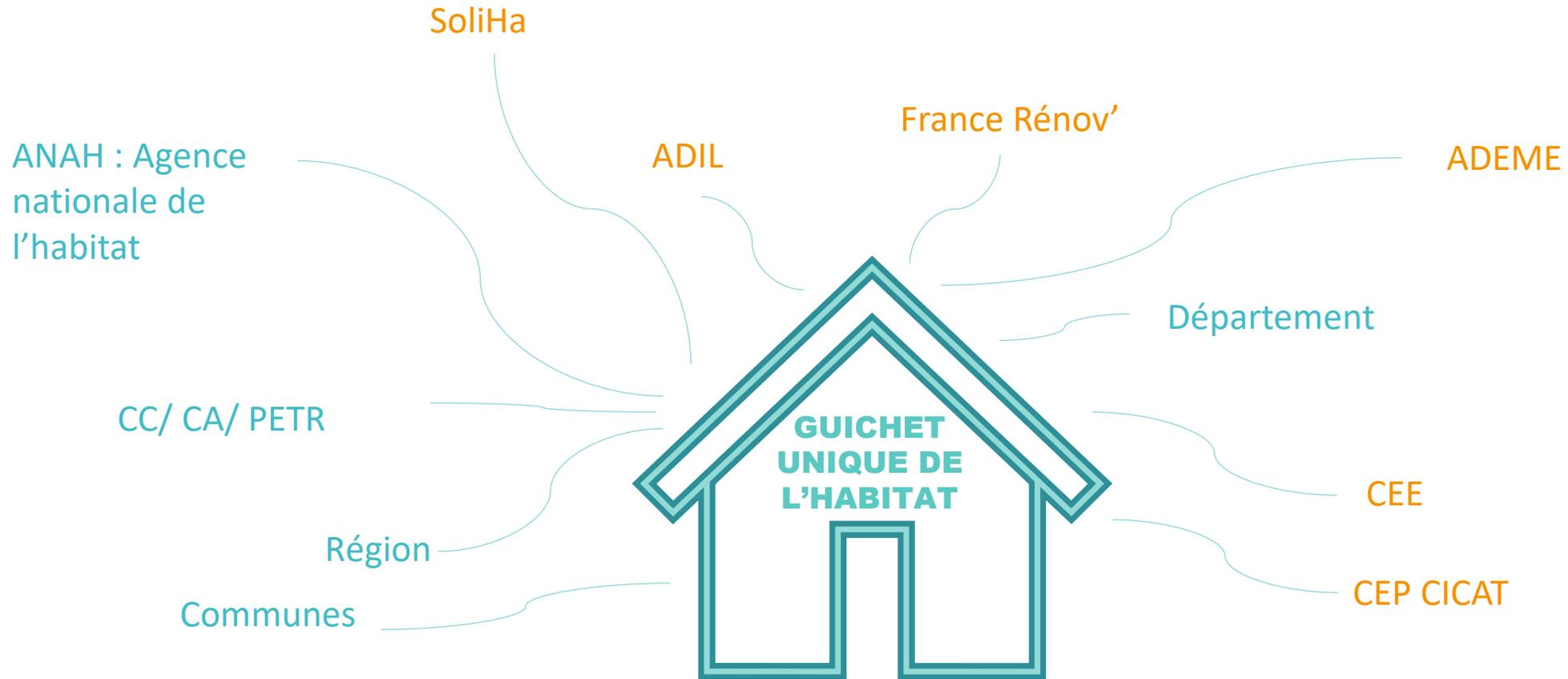
Rassure et fiabilise le parcours « travaux »

Fédère les professionnels de l'habitat autour d'un projet partagé (artisan du territoire, monde économique et tertiaire...)

Lieu de référence unique pour les demandes de subventions et de dépôt des dossiers (ex: GUH sables d'Olonnes)

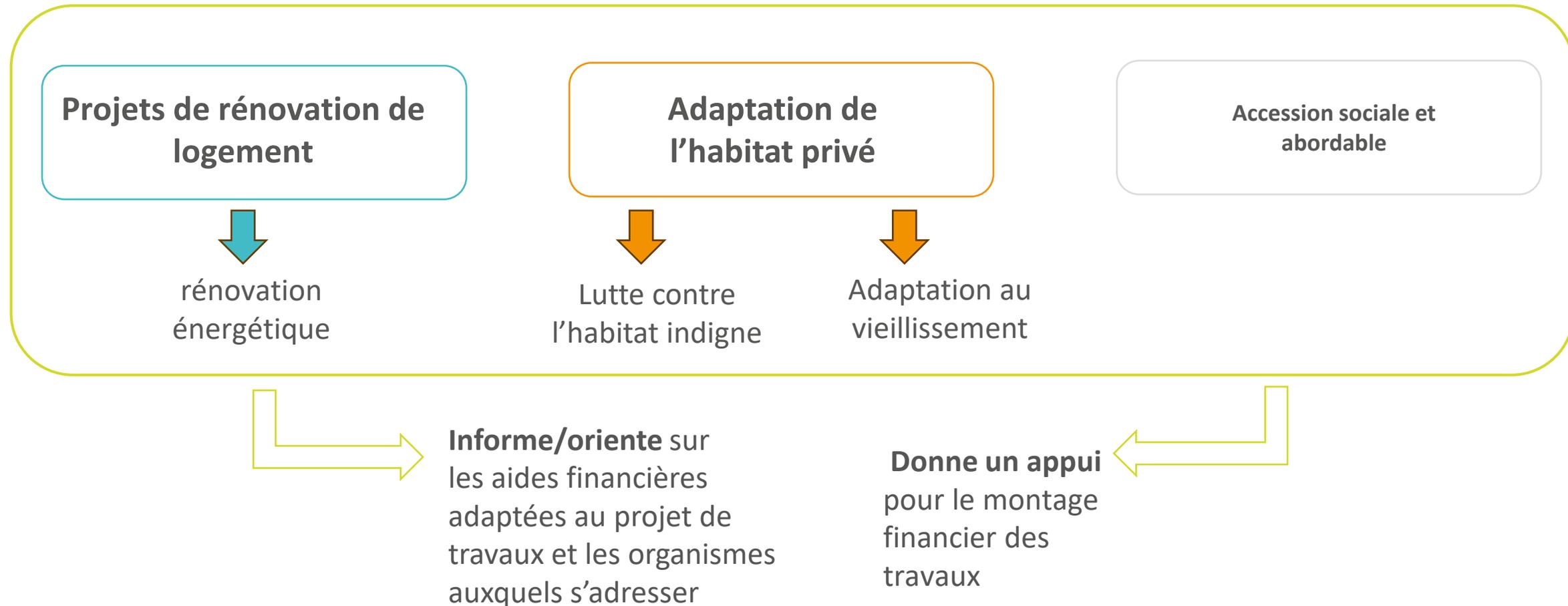


LES PARTENAIRES DES GUICHETS UNIQUES HABITAT



→ On distingue des partenaires **financeurs** et des organismes **partenaires** tenant des permanences au sein du lieu

LES CHAMPS D'INTERVENTION (DOMAINES THEMATIQUES) DES GUICHETS UNIQUES HABITAT



- Les Guichets Uniques de l'Habitat renseignent sur deux thématiques privilégiées : la rénovation énergétique du parc privé et l'adaptation du parc privé
- Quelques GUH renseignent sur l'accession sociale à la propriété

CONCRETEMENT COMMENT CA FONCTIONNE CONCRETEMENT UN GUH ?

Exemple du GUH CC- Pays de Chantonnay

Le guichet unique de l'habitat, c'est un parcours en 6 étapes pour simplifier les démarches.

- 1.. L'utilisateur appelle le guichet unique de l'habitat, où il lui sera demandé les premières informations sur le projet, notamment le niveau de ressources et l'âge de l'habitation concerné par les travaux. Un rendez-vous sera fixé avec le conseiller.
- 2.. Le conseiller reçoit l'utilisateur en rendez-vous, pour parler plus précisément des travaux envisagés.
- 3.. Selon le projet, une visite technique est réalisée sur le logement concerné. (La visite est obligatoire selon le dispositif d'aide).
- 4.. Le dossier du projet de rénovation se constitue, avec plusieurs scénarios de travaux possibles et les plans de financement correspondants (dont les aides).
- 5.. Une fois le scénario de travaux validé, les travaux peuvent être engagés.
- 6.. Enfin, le conseiller suit le dossier jusqu'au versement des aides, une fois les travaux terminés.

LE FONCTIONNEMENT DES GUICHETS UNIQUES HABITAT

Du personnel dédié

Présence physique d'un conseiller

OU/ ET

Conseiller numérique

OU/ ET

Conseiller France Renov'

(ex: campagnes de l'Artois, commune de Berles-monchel)

Les permanences

ADIL

France Renov'

ADEME

CEP CICAT

SoliHa

Opérateurs de PIG

Et de nombreux autres...

Les périmètres

➔ Région, département, intercommunalité, communes : à tous les niveaux, on trouve des GUH

Partie 2

BENCHMARKING DES GUH EN FRANCE

BENCHMARKING

Les dispositifs et territoires observés

- Maison de l'habitat de la communauté de communes d'Alsace Bossue à Sarre Union
- Point Info habitat de la vallée de la Bruche
- Guichet unique de l'habitat des Hauts de France
- Guichet unique de l'habitat des campagnes de l'Artois
- Guichet unique de l'habitat du syndicat Flandre et Lys
- Guichet unique de l'habitat de la Picardie Verte
- Guichet unique de l'habitat Vendée Grand Littoral
- Guichet Unique de l'habitat du Pays de Chantonnay
- Guichet Unique de la communauté Confluent
- Guichet Unique Boucle Nord de Seine
- Maison de l'habitat du Grand Narbonne
- Maison de l'Habitat et de l'Énergie du Pays de la Déodatie
- Maison de l'Habitat et du Développement Durable du Grand Nancy
- Guichet unique de l'habitat de la Roche-sur-Yon Agglomération
- Guichet unique : Espace Accompagnement Habitat Marseille
- Maison de l'habitant à Nantes

Communauté de communes
Confluent et Coteaux de Prayssas

Territoire à énergie positive

Je suis propriétaire d'un logement, ma Communauté de communes me renseigne sur le financement de mes travaux :

- RÉNOVATION GLOBALE,
- ÉCONOMIES D'ÉNERGIE,
- RÉFECTION DES FAÇADES,
- MAINTIEN À DOMICILE,
- ...

le guichet unique, c'est magique !

La Communauté de communes vous répond au

0 805 38 38 47
N° gratuit

Rénover votre logement ?
C'est le moment de se lancer !

le Guichet de l'Habitat

VOUS ACCOMPAGNE GRATUITEMENT AVEC :

- Des conseils techniques
- Des aides financières

Vendée Grand Littoral

www.vendeegrandlittoral.fr
02 51 207 207 (choix n°3)
Du lundi au vendredi, de 9h à 12h30

A qui puis-je m'adresser pour obtenir des informations et des conseils personnalisés sur les travaux d'amélioration et de rénovation énergétique ?

Maison de l'Habitat
Grand Chambord Beauce Val de Loire

La réponse à vos questions sur l'habitat

LOCATION - ACQUISITION - VENTE - CONSTRUCTION
RÉHABILITATION - RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Maison de l'Habitat Grand Chambord Beauce Val de Loire
www.maisondelhabitat.fr

RENOV' HABITAT
GUICHET UNIQUE
Boucle Nord de Seine

Prendre rendez-vous auprès du Guichet Unique Rénov' Habitat Boucle Nord de Seine :

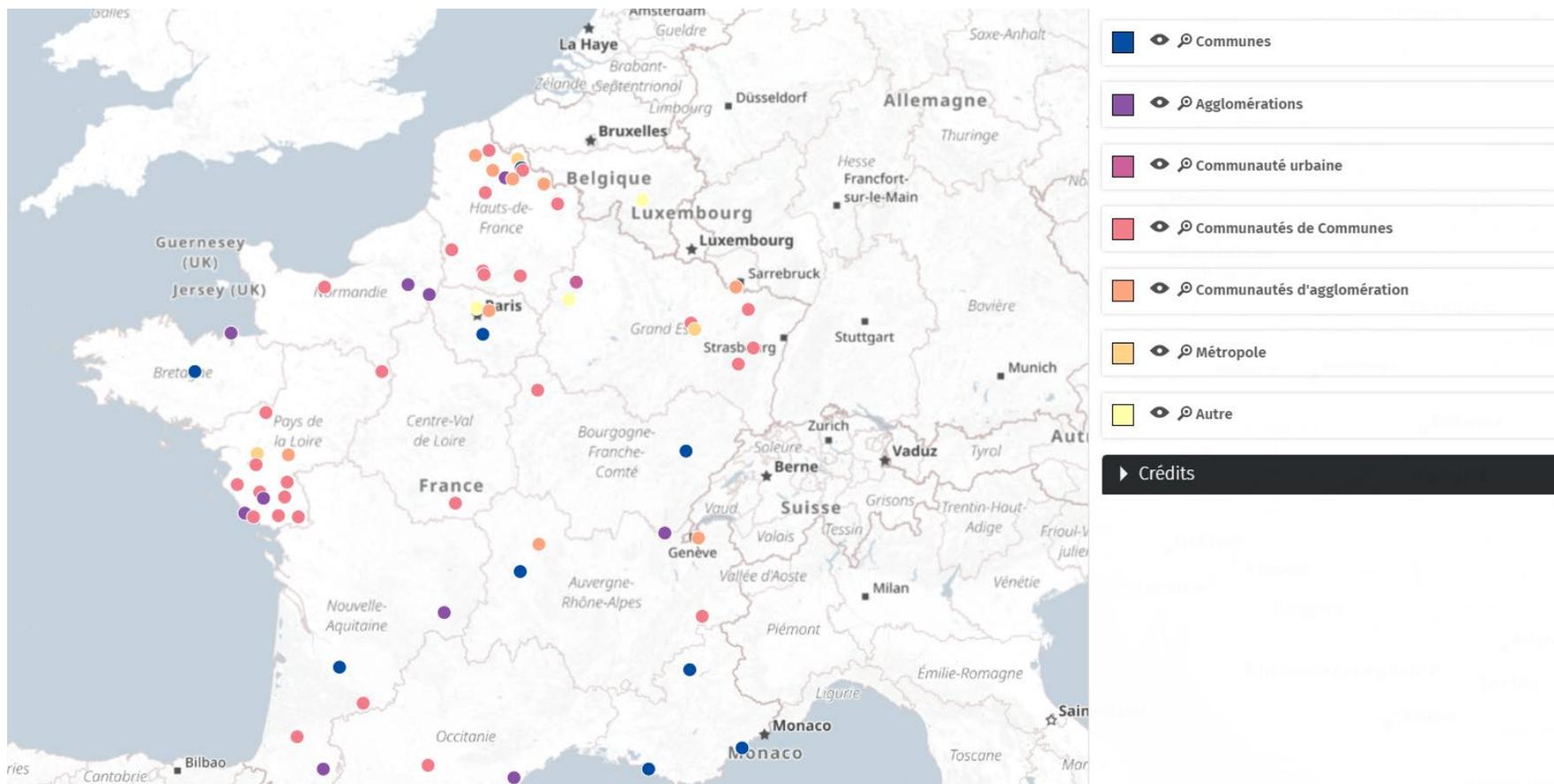
0 800 006 075 Service & appel gratuits

<https://www.soliprojet.fr/contact>

- Accueil lors de permanences physiques et rendez-vous téléphoniques
- Réorientation si nécessaire vers d'autres lieux ressources :
 - Maison Départementale pour les Personnes Handicapées,
 - Association Départementale d'Information sur le Logement (ADIL),
 - CAUE...

BENCHMARKING

Cartographie des dispositifs observés selon la structure porteuse



https://umap.openstreetmap.fr/fr/map/services-centralises-de-lhabitat_979331#9/50.2200/3.3810

- La cartographie n'est pas exhaustive mais les guichets uniques sont répartis sur l'ensemble du territoire national
- Il n'existe pas de label « GUH » ou Maison de l'habitat d'où la difficulté de recensement

MAISON DE L'HABITANT A NANTES : UN PROJET PARTENARIAL



Situé en centre-ville de Nantes, cet espace de conseil est **animé et coordonné par l'Association d'information sur le logement de Loire-Atlantique (ADIL44)**. Le site accueille aussi l'**association ligérienne d'information et de sensibilisation à l'énergie et l'environnement (Alisée)**, chargée de l'Espace Conseil France Rénov' ainsi que **des permanences de la fédération Soliha** pour les projets de rénovation et d'adaptation de l'habitat ancien et **Citémétrie**.

GUH DU GRAND NARBONNE : UN ESPACE DEDIE + UNE ROULOTTE



« La roulotte est née du constat que des communes de l'agglomération sont situées à plus de 40 minutes d'ici. En tant que service public, nous devons aller vers ces habitants, se remémore Lucie Stievenard, coordinatrice de la Maison de l'Habitat. On a expérimenté dès 2019 notre principe d'itinérance. Des communes volontaires nous ont d'abord accueilli très simplement, avec des tables, un barnum... Et comme cela fonctionnait bien, on s'est dit qu'il nous fallait un « totem », pour être facilement reconnaissable. C'est donc avec les partenaires que nous avons co-conçu notre roulotte. En un seul et même endroit, sur un marché par exemple, les habitants (et les professionnels locaux) peuvent s'informer sur tous les sujets autour de la rénovation, la maîtrise et l'économie de l'énergie, l'adaptation du logement à la perte d'autonomie. Des petits services de bricolage sur le pouce sont aussi proposés! « Nous nous déplaçons systématiquement avec un Bricobus, porté par les Compagnons Bâisseurs. Des interventions très courtes sont réalisées le jour de l'itinérance: fixer des étagères, réparer un enduit qui tombe par exemple » La vocation de la roulotte: privilégier le contact humain. À l'heure de la dématérialisation massive, c'est le moyen idéal pour lutter contre la fracture numérique. »

➤ **Maison de l'habitat itinérante : une roulotte!**

GHU DES SABLES D'OLONNES : UNE PLATEFORME NUMERIQUE

Notice Résultats Infos

Portail - Habitat

85194 166 AB 1047
BEAUVOIR D OLLONNE
SABLES-D'OLONNE (LES)

Rénovation énergétique

Les propriétaires de logements peuvent bénéficier d'un accompagnement gratuit et d'aides financières pour les travaux d'amélioration et d'économies d'énergie de leurs logements, ayant un gain énergétique au minimum de 20 %.
L'aide financière est soumise à conditions d'éligibilités et différents critères sont pris en compte.

- Rénovation et réhabilitation de l'habitat ancien
- Travaux d'adaptation à la perte d'autonomie
- Location
- Accession à la propriété
- Vulnérabilité marine
- Ravalement de façade

Contact

Pour plus de renseignements et vérifier votre éligibilité, nous vous invitons à prendre contact auprès du Guichet Unique de l'Habitat :

Par téléphone - 02 51 95 06 76
Par mail - guichethabitat@isoagglo.fr

➤ Une plateforme interactive qui renseigne à la parcelle sur ce qu'il est possible de faire et les aides mobilisables

LE POINT INFO HABITAT DANS LA MAISON DE LA VALLEE- MAISON FRANCE SERVICES à SCHIRMECK

Les missions du point info habitat

C'est le tout premier Point Info Habitat mis en place à titre expérimental dans le cadre du Plan Départemental de l'Habitat (PDH) en 2014.

Le Point Info Habitat de la Bruche à Schirmeck est un lieu d'information de la Collectivité européenne d'Alsace dédié à toutes les questions liées à l'habitat : rénovation, adaptation du logement, valorisation du patrimoine, demande de logement social... avec :

- **Un espace d'accueil et d'expositions** : information de premier niveau et des expositions thématiques,
- **Des permanences régulières de professionnels** (l'Agence Départementale d'Information sur le Logement, Les opérateurs de suivi animation du PIG Rénov'Habitat 67) qui donnent des conseils techniques, administratifs et financiers

Un service personnalisé, indépendant et gratuit



Point Info Habitat de Schirmeck (dans la Maison France Services)- 114 Grand'Rue

- *1 personne à mi-temps
- *La mise en commun des services avec la CC et le réseau France Service facilite le travail
- *Son bureau est le premier lieu d'accueil (point exposition) elle oriente les particuliers vers les bons interlocuteurs (opérateur PIG, PETR France Rénov, Alsace Habitat, CAUE)
- *9000 visiteurs depuis l'ouverture



LE PROJET DE « MAISONS DE L'HABITAT » DE LA CeA

Les missions des maisons de l'habitat

La Maison de l'habitat regroupe les services d'accompagnement à destination des particuliers **souhaitant faire des travaux d'amélioration de leur habitat (principal ou location)**. Elle est le lieu privilégié pour obtenir des **conseils techniques, juridiques et financiers** visant à simplifier les démarches des habitants tout au long de leur projet de travaux (adaptation, rénovation énergétique, construction), remise sur le marché d'un logement vacant, écorénovation, obtention d'un logement social, etc... **Un agent d'accueil** vous oriente vers les bons interlocuteurs et les **aides financières** dont vous pouvez bénéficier.

Pour mettre en œuvre le service public alsacien de l'habitat et du logement, la CeA souhaite développer des Maisons de l'Habitat sur tout le territoire alsacien. Ces Maisons de l'Habitat visent à simplifier l'offre de services de la CeA et de ses partenaires pour accompagner les ménages alsaciens dans leurs projets résidentiels et tisser des liens entre tous les acteurs du territoire (habitants, associations, acteurs économiques...).

La première maison de l'habitat à Sarre Union

A ce jour une Maison de l'Habitat expérimentale existe sur le territoire de la CC Alsace Bossue depuis décembre 2021. Volonté : en avoir une dans chacun des territoires de vie.



- *1 conseiller (animateur en contrat aidé – embauche prise en charge par la CeA) qui assure l'accueil et l'information de 1^{er} niveau
- *partenariat avec le PNR des Vosges du Nord
- * Missions: conseils techniques, juridiques et financiers visant à simplifier les démarches des habitants tout au long de leur projet de réhabilitation. Le conseiller répond aux **questions relatives à l'adaptabilité du logement, à la rénovation énergétique, à l'isolation ou encore aux aides financières mobilisables**
- *Partenariat : PNR Vosges du Nord
- * Permanences : URBAM (opérateur du PIG), Réseau France Rénov', CEP CICAT, ADIL67

LES ENGAGEMENT DE CHACUN DANS LE PROJET DE MAISONS DE L'HABITAT DE LA CeA

Détail des engagements de chacun pour la maison de l'habitat de l'Alsace Bossue (à Sarre-union)

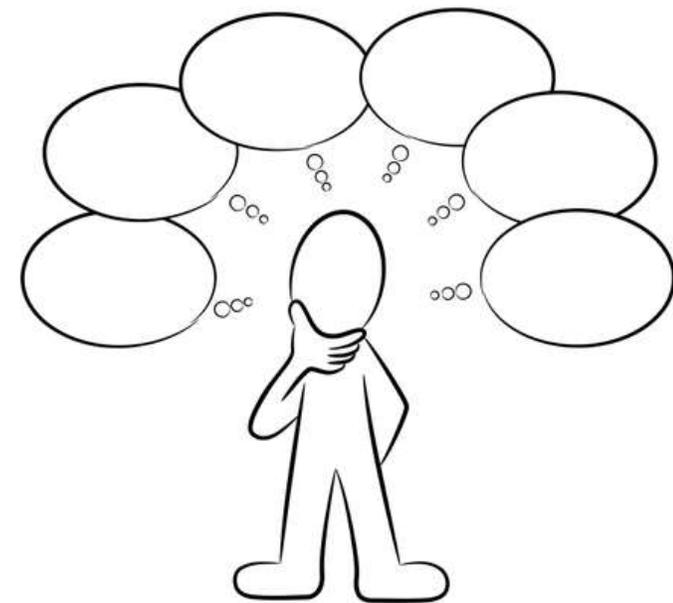
	Engagements délibérés
CeA	<ul style="list-style-type: none">- met à la disposition de la Ville de Sarre-Union et de la Communauté de Communes d'Alsace Bossue, une équipe dédiée à ce dispositif, de par sa logistique et son animation.- prend à sa charge l'embauche et la formation de l'animateur en contrat aidé qui assurera l'accueil et information de premier niveau.- fournit le matériel informatique, téléphonique et autres postes de fonctionnement nécessaires pour l'agent d'accueil.- met à disposition un Chef de projet pour coordonner les structures partenaires.- Met à disposition son équipe d'animation territoriale pour participer à l'animation
Communes	<ul style="list-style-type: none">- rendre visible la Maison de l'Habitat pour être pro actif à l'égard des publics. <p>Propriétaire du local, elle s'engage à assurer les travaux nécessaires pour mettre le local susvisé aux normes d'accueil des usagers ;</p> <ul style="list-style-type: none">- A fournir le mobiliser nécessaire (bureaux, fauteuils, chaises, tables, etc.) et tous autres postes de dépenses nécessaires au bon fonctionnement de la structure ;- A s'acquitter des dépenses liées aux fluides (énergie, eau, téléphonie, internet, etc) ainsi que de toute autre dépense de fonctionnement nécessaire (assurances et taxes).- à maintenir le local en bon état et à en assurer le bon entretien. Ce local sera mis à la disposition des agents de la Collectivité européenne d'Alsace et des partenaires assurant des permanences
CC	<ul style="list-style-type: none">- s'assurera de la visibilité des actions de la Maison de l'Habitat au sein des 45 communes du territoire intercommunal.- s'engage à promouvoir les politiques de l'habitat de la Collectivité européenne d'Alsace et à participer aux actions de communication et de valorisation mises en oeuvre par les différentes parties prenantes.- jouera un rôle de coordination locale des différentes actions décidées pour développer cette Maison de l'Habitat.
Partenaires	<ul style="list-style-type: none">- Participer, en lien avec l'animateur et l'équipe territoriale au programme d'animations, d'expositions et autres événements à destination du public ;- Proposer des permanences régulières dans la Maison de l'Habitat ou des rendez-vous sur site.



- Les maisons de l'habitat peuvent être des établissements déjà existants (ADIL, espaces France Renov')
- La CeA a pour objectif de stimuler une communauté unique de l'habitat et mettre en réseau ses acteurs
- L'enjeu est d'avoir une feuille de route partagée pour un espace de gouvernance commun

Partie 2

LES ENJEUX POUR m2A



DES STRUCTURES EXISTANTES ET BIEN IMPLANTEES QUI REALISE DÉJÀ LES MISSIONS DES GUH



Au cœur de Mulhouse, au 83, rue Koechlin, cinq associations mulhousiennes (Aléos/IMEOS, Adil 68, Amac, Croix-Rouge et Solidarité femmes 68) se sont installées dans une ancienne friche réhabilitée, créant ainsi un nouvel espace de rencontre solidaire : l'Atrium.



En 2023, l'ALME a installé ses bureaux au sein de la maison du Territoire, à Sausheim

Les missions des espaces info energie

L'Espace Info Énergie (espace conseil France Rénov') offre un **conseil gratuit et objectif sur l'efficacité énergétique de l'habitat et l'utilisation des énergies renouvelables**. Les conseils portent sur les **travaux** à effectuer, les **aides financières** et **l'orientation vers des professionnels qualifiés Reconnus Garants de l'environnement (RGE)** pour la réalisation des travaux:

- Guider vers des choix judicieux en matière d'énergie, de matériaux, de travaux
- Informer sur les aides financières existantes
- Apporter une documentation adaptée
- Orienter vers des organismes compétents
- Sensibiliser aux éco-gestes

443

Espaces Conseil France Rénov' recensés en septembre 2023 en France et répartis au sein d'espaces conseils à part entière mais aussi de PETR, CC ou CA, ADIL, SOLIHA et de Guichet Uniques Habitat ou maisons de l'habitat

« Les Espaces Conseil France Rénov' proposent un service indépendant d'information, de conseil et d'accompagnement des particuliers ayant des projets de rénovation, qu'ils soient propriétaires, locataires ou syndicats de copropriétaires. Les informations et les conseils délivrés sont gratuits et personnalisés. Ils visent à aider les ménages à élaborer un projet de rénovation, à mobiliser les aides financières publiques ou privées ainsi qu'à les orienter vers des professionnels compétents tout au long du projet de rénovation »

<https://france-renov.gouv.fr/>

Espace France Rénov' pour m2A → ALME

LES AGENCES DEPARTEMENTALES D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT

Une mission de service public

Les ADIL ont pour « mission **d'informer gratuitement** les usagers sur leurs **droits et obligations**, sur les **solutions de logement qui leur sont adaptées**, notamment sur les conditions d'accès au parc locatif et sur les aspects juridiques et financiers de leur projet d'accession à la propriété, ceci à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial" (extrait de l'article L.366-1 du CCH).

Elles **assurent un rôle de prévention**, notamment en direction des publics fragilisés, en permettant à chacun de mieux connaître le cadre juridique et les solutions adaptées à sa situation personnelle, et de faire ainsi des choix éclairés.

Les conseils apportés par les ADIL reposent sur les compétences de **juristes formés sur l'ensemble des thématiques liées au logement**.

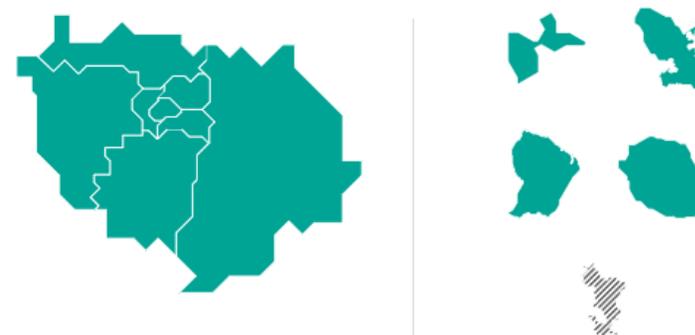
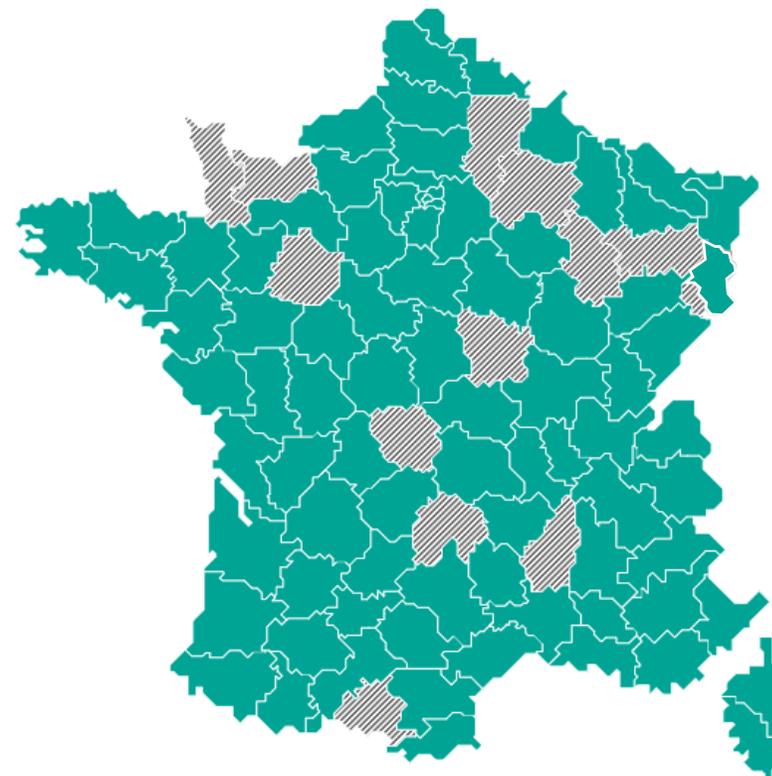
84

ADIL en France dont 12 qui sont labélisés espaces conseils France Rénov'

14 départements non couverts par une ADIL

Dans le Haut Rhin → l'ADIL68 (à Mulhouse et Colmar)

Les départements couverts par des ADIL (centre + permanences)



DETAIL DES MISSIONS DES ADIL

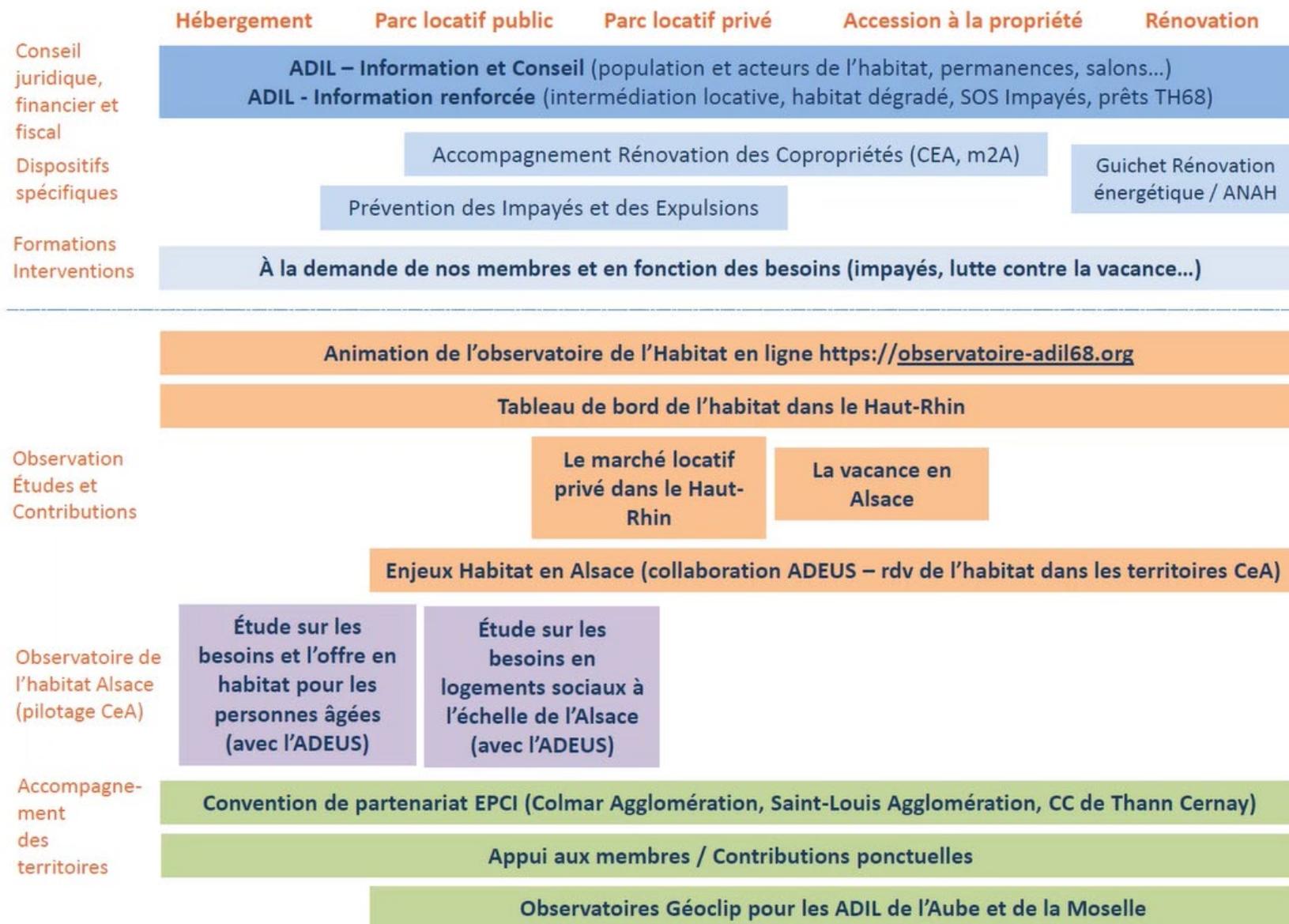
Le conseil juridique, financier, fiscal

- les droits et obligations des locataires et des propriétaires (bail, loyer et charges, dépôt de garantie, état des lieux, réparations...)
- L'établissement d'un plan de financement ou d'un diagnostic financier adapté à la situation personnelle de l'utilisateur.
- Les règles d'attribution des logements sociaux, la marche à suivre pour les demandes.
- Les réservations de logements sociaux (Action Logement, ...).
- **Les prêts et aides spécifiques en matière d'habitat, allocation-logement, aide personnalisée au logement financement de l'amélioration de l'habitat**
- Les contrats de construction, de cession ou de travaux.
- **Les aides aux travaux, notamment pour l'amélioration de la performance énergétique.**
- **la réglementation sur la qualité de l'habitat (décence, insalubrité, amiante, plomb, termites...)**
- **L'amélioration des logements par le propriétaire bailleur, par le propriétaire occupant, par le locataire.**
- les relations de voisinage.
- La copropriété.
- Les responsabilités en matière de construction, les assurances liées à la construction et au logement.
- Le permis de construire et les règles d'urbanisme.
- Les relations avec les professionnels de l'immobilier : réglementation, mission, honoraires, les droits de mutation et l'ensemble des frais annexes.
- La fiscalité immobilière.
- La prise en compte des différents critères dans le choix d'un logement : réseau de transports, équipements scolaires, commerces et services divers.
- La prévention des désordres en matière de construction (relais d'information de l'Agence Qualité Construction - AQC).
- **Les labels qualité**

Une aide au logement des ménages en difficultés

L'action en faveur du logement des personnes défavorisées constitue l'une des activités essentielles du réseau. Dans ce domaine, l'ADIL agit en partenariat avec l'ensemble des services sociaux et des associations spécialisées. Il s'agit de favoriser un véritable accès au droit des personnes les plus fragiles, de leur permettre de bénéficier des dispositifs et des aides spécifiques qui leur sont destinés, mais aussi d'identifier les obstacles auxquels elles se heurtent.

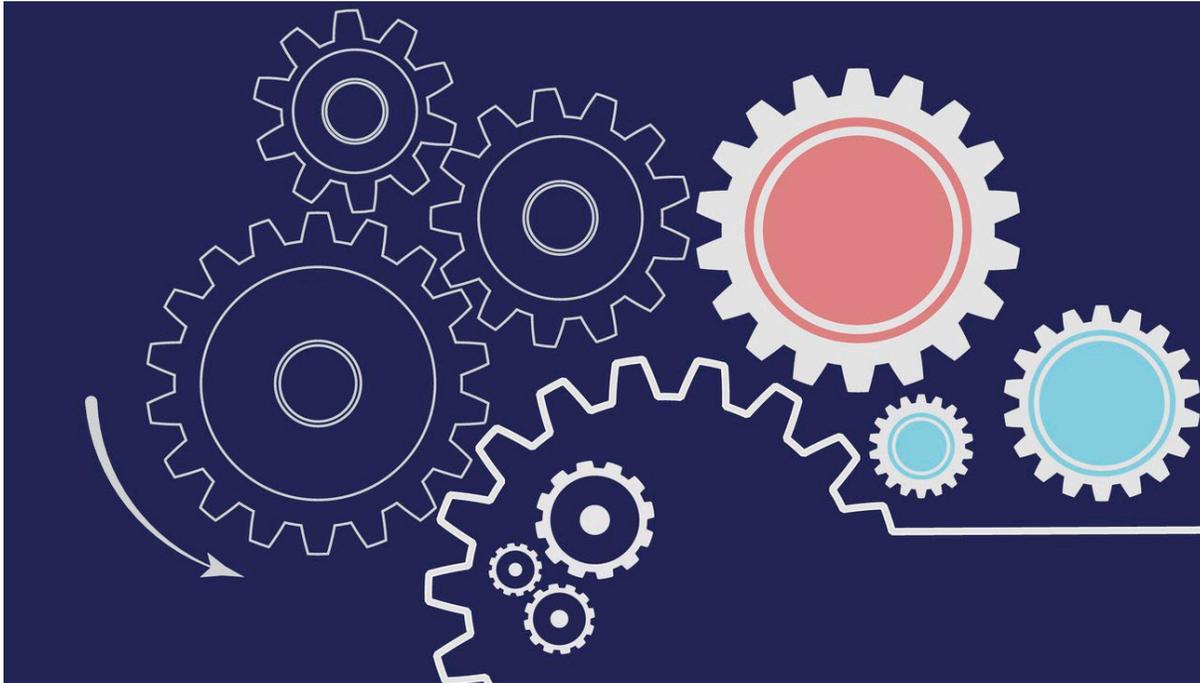
DETAIL DES MISSIONS & INTERVENTIONS DE L'ADIL68



CONCLUSIONS

- Un guichet unique de l'habitat ne se limite pas aux questions de rénovation énergétique mais possiblement à l'enregistrement de la demande locative sociale, la décence, le permis de louer, les rapports locatifs ...
- Les personnes qui s'adressent à un guichet unique HABITAT ont des questions transverses et multithématiques (fiscalité du logement, mal logement, impayés, expulsions, marché immobilier ...) → Une approche transversale et multithématique est indispensable
- A Mulhouse, la dimension sociale dans l'habitat est importante
- Les missions de l'ALME couvrent une partie des missions des GUH
- Les missions de l'ADIL couvrent les missions des GUH et sont même plus étendues





- **Communiquer sur les structures existantes**
- **Créer un label, une marque plutôt qu'un nouveau lieu**
- **Regrouper les structures existantes au sein d'un seul et même établissement** (renvoi à l'action du PLH de m2A de créer une maison de l'habitat)
- **Vers une ADIL France Renov ?** (ex: maison de l'habitant à Nantes)



agence de fabrique
urbaine et territoriale
SUD-ALSACE

CONTACT

Afut Sud-Alsace

33 avenue de Colmar

68200 MULHOUSE

www.afut-sudalsace.org

Direction de la publication

Viviane BEGOC, directrice de l'Agence

Conception et rédaction

Kouloud AYARI

Jennifer KEITH

Toute reproduction autorisée avec mention précise
de la source et référence exacte.



Source Freepik