



RÉGION
BOURGOGNE
FRANCHE
COMTÉ



Annexe 1 :

Description des missions d'information, conseil et accompagnement attendues dans le cadre de la mise en œuvre du Service Effilogis-maison individuelle et du programme SARE pour la rénovation performante du parc résidentiel privé en Bourgogne-Franche-Comté

Table des matières

1	Détail des missions du service socle accessible à tous les ménages : 1 ^{ère} partie de l'étape 1 (Acte A1), 2 ^{ème} partie de l'étape 1 (Acte A2), 1 bis et étape 2 (Acte A3)	3
1.1	1 ^{ère} partie de l'étape 1 Effilogis : accueil, écoute des besoins, information tout public, orientation, le cas échéant (Acte A1 du SARE)	4
1.2	2 ^{ème} partie de l'étape 1 Effilogis : Conseil personnalisé aux ménages (Acte A2 du SARE)	7
1.3	L'étape 1 bis : Conseil en rénovation simple (Valorisable en Acte A2 ou A1 selon le nombre de conseils donnés)	9
1.4	Etape 2 : la feuille de route technique et financière (Acte A3 du SARE)	10
1.4.1	Feuille de route technique	11
1.4.2	Feuille de route financière	11
2	Détail des missions du service territorial : étapes 3 et 4	12
2.1	Etape 3 : l'accompagnement aux travaux de rénovation BBC (inclus dans A4, A4 bis et A5 du SARE)	12
2.1.1	Accompagnement technique	12
2.1.2	Accompagnement financier	15
2.2	Missions spécifiques de maîtrise d'œuvre (Acte A5 du SARE)	16
2.3	Etape 4 : Suivi post-travaux (dernière étape de l'acte A4bis, accompagnement au suivi post-travaux)	16

Information importante :

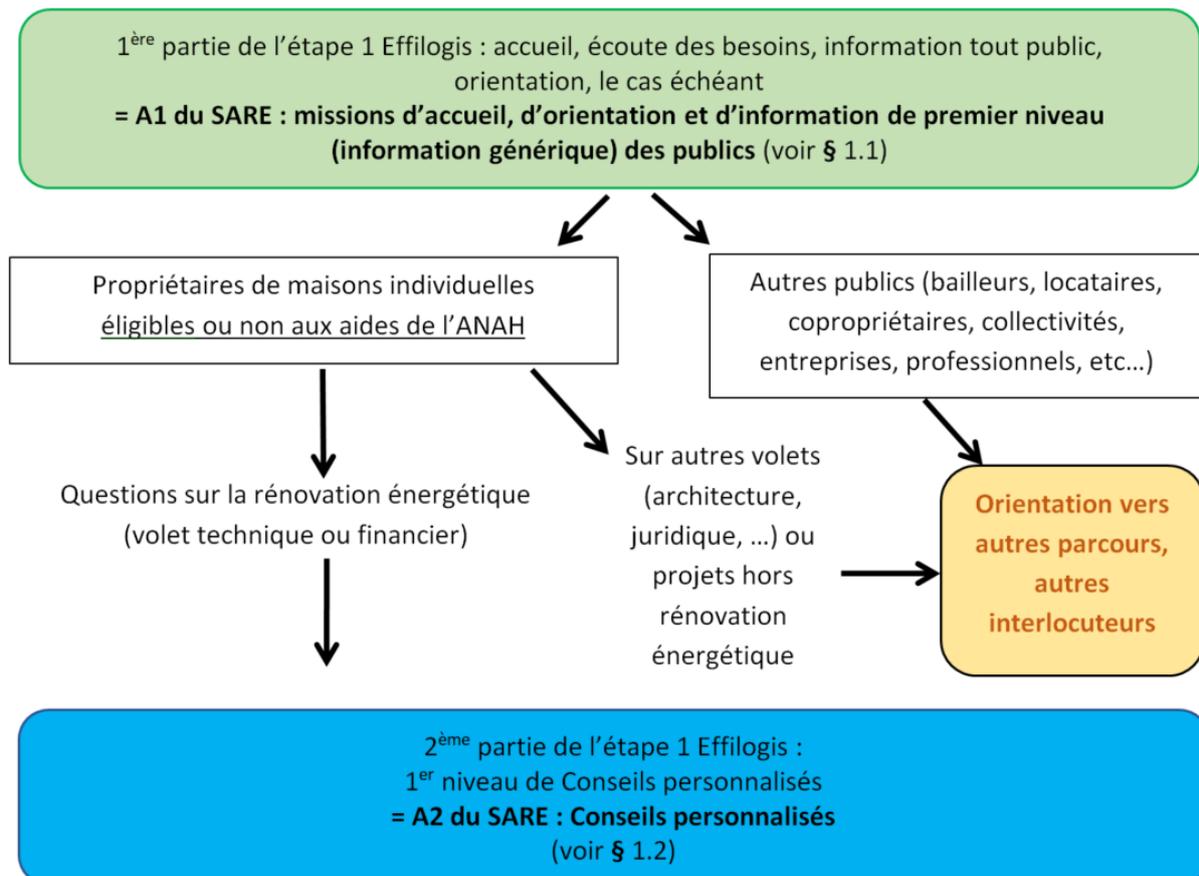
Les actes métiers (= missions), décrits en orange dans cette annexe 1, respectent le guide des actes métiers du programme SARE à la date du 22 octobre 2020. En cas d'évolution de ces derniers, notamment suite aux travaux des groupes de travail au niveau national, le contenu des actes et la liste des indicateurs de résultats obligatoires seront mis à jour dans le cadre du comité de pilotage régional dédié au SARE. Ils seront dès lors applicables aux territoires moteurs porteurs de PTRE.

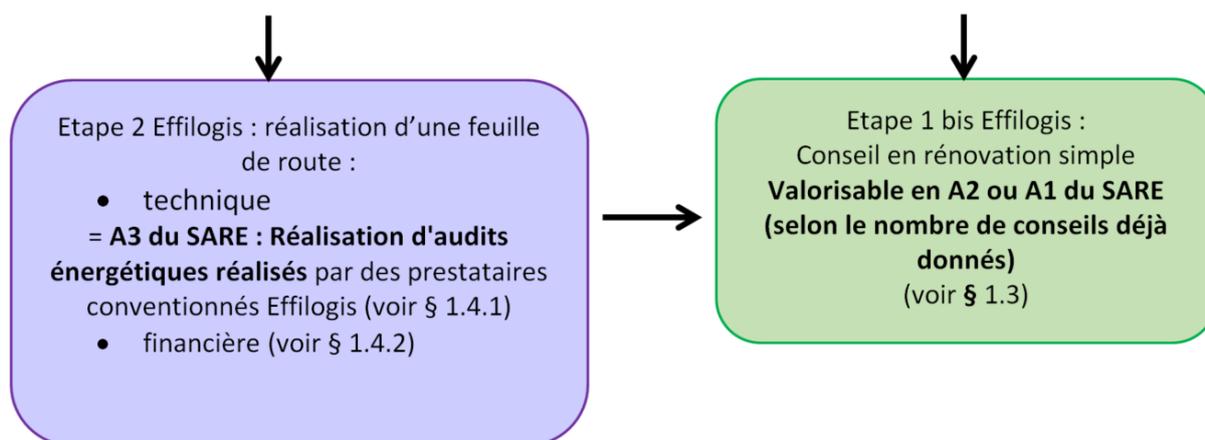
La description des missions Effilogis sont en noir et les missions SARE sont en orange.

**1 Détail des missions du service socle accessible à tous les ménages :
1^{ère} partie de l'étape 1 (Acte A1), 2^{ème} partie de l'étape 1 (Acte A2),
1 bis et étape 2 (Acte A3)**

Les missions du service socle décrites dans ce paragraphe sont identiques sur l'ensemble du territoire régional (PTRE ou hors PTRE).

Le schéma ci-dessous synthétise les différentes étapes du parcours de service socle à déployer, à minima, dans une PTRE. Les sections 1.1 à 1.4 décrivent le contenu précis des missions du service socle et les indicateurs obligatoires à faire remonter dans le cadre du programme SARE.





1.1 1^{ère} partie de l'étape 1 Effilogis : accueil, écoute des besoins, information tout public, orientation, le cas échéant (Acte A1 du SARE)

La première étape du parcours correspond aux missions du service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH), décrit dans la loi Transition énergétique pour la croissance verte.

Il s'agit d'un **service d'information gratuit, neutre et indépendant**, pour les particuliers souhaitant obtenir des informations sur les questions énergétiques dans leur logement. Il comprend après quelques informations une étape d'aiguillage des ménages vers le meilleur interlocuteur pour la suite du parcours en fonction de leur situation : type de public, projet de rénovation énergétique ou pas (accessibilité, autonomie, ...) ou relevant de plusieurs thématiques.

Toute demande hors rénovation énergétique, (exemples décrits ci-dessous notamment), devra être orientée vers les interlocuteurs suivants :

- Les demandes des bailleurs sont transférées vers les ADIL (pour des aspects juridiques ou financiers).
- Les demandes des locataires sont orientées vers les ADIL sauf s'il s'agit de questions techniques.
- Les demandes d'élus pour les logements communaux sont orientées vers les Conseillers en Energie Partagés.
- Les demandes sur des aspects techniques des entreprises du bâtiment sont orientées vers le Pôle énergie Bourgogne-Franche-Comté (PEBFC). Pour les questions liées à un projet d'un client (pour des aspects financiers ou techniques), l'entreprise est invitée à inciter le particulier à contacter l'Espace Conseil FAIRE.
- Les demandes des entreprises du petit tertiaire privé sont orientées vers la Chambre de métier et de l'Artisanat régionale (CMAR). Les demandes des industriels sont orientées vers les Chambres de commerce et de l'industrie (CCI).

Les modalités de transfert ainsi que les différents types de demandes concernés doivent naturellement faire l'objet de discussions locales entre les différents intervenants.

Cette étape suppose une démarche du particulier qui prend l'initiative d'un contact pour obtenir des informations et/ou des conseils.

Il s'agit d'abord de qualifier la demande des particuliers. Lors de ce premier contact, en effet, le particulier sera orienté, en fonction de son besoin (questions juridiques, architecturales, rénovation non énergétique, ...), si nécessaire, vers un autre interlocuteur, qui sera chargé de reprendre contact. Il est donc nécessaire de préciser la demande initiale du particulier et y répondre, ou le cas échéant l'orienter vers le bon interlocuteur. Il est donc nécessaire de :

- préciser la demande initiale du particulier et y répondre (cf. voir la liste des informations possibles à apporter ci-dessous en orange),
- évaluer les besoins du particulier (au plan financier, juridique, technique),
- identifier les travaux initialement envisagés,
- s'assurer des conditions de ressources du ménage et des autres conditions d'accès aux dispositifs financiers (composition du ménage, salarié, retraité, statut juridique, ...)

Les conseillers en charge d'apporter des informations générales de premier niveau (A1 du SARE) devront pouvoir dispenser, selon la demande du ménage des informations :

- **Techniques**

- Information sur les différents travaux de rénovation énergétiques et leur ordonnancement.
- Sensibilisation au rôle de maître d'ouvrage (et au fait qu'il peut se faire assister d'une assistant à maître d'ouvrage, d'un maître d'œuvre).
- Explication des signes de qualité (qualification et certification) et mise à disposition des listes des professionnels RGE et des architectes du territoire avec leurs coordonnées.
- Information sur les différentes actions d'amélioration énergétique (éco-gestes, régulation, maintenance...).

- **Financières**

- Présentation des aides mobilisables (aides publiques nationales – CITE, MaPrimeRenov', ANAH, etc. –, régionales et locales, aides privées (CEE), fiscalité, éco-prêt), des conditions pour en bénéficier.
- Présentation de l'articulation entre ces différentes aides grâce à une démonstration sur l'outil Simul'aides (règles de cumul, articulation avec les aides locales) ainsi que l'articulation avec les autres aides aux travaux (adaptation au handicap, etc.) et les aides à l'accession à la propriété– PTZ Acquisition-amélioration).

- **Juridiques**

- Explications concernant les autorisations de travaux à obtenir et le processus pour établir les demandes en fonction du statut du bien et de l'ampleur du projet :
 - Les démarches en matière d'urbanisme : autorisations (qui délivre l'autorisation, où faire sa demande, qu'est-ce qu'elle doit comprendre, les délais à prévoir, etc...).
 - Les démarches en copropriété : règles de vote des travaux, processus décisionnel, etc.
 - Les particularités en cas de logement locatif (types de travaux pouvant être réalisés par un locataire, devant être réalisés par le propriétaire ou avec son accord).
- Explications concernant la contractualisation avec les intervenants au programme de travaux:
 - Les caractéristiques obligatoires des devis.

- Les différents types de contrat : contrat d'entreprise, contrat de maîtrise d'œuvre, etc.
- Les règles et obligations relatives aux différents professionnels : architecte, maître d'œuvre, etc. et les démarches à effectuer en cas de difficultés.
- Assurances : quelles assurances souscrire en cas de rénovation d'un logement, les attestations à demander, les garanties de la construction (décennale, dommage ouvrage, parfait achèvement...).
- Réglementation liée à la performance énergétique (renvoi au site : <http://www.rt-batiment.fr/> , critères de décence d'un logement, critère de performance énergétique, incidences sur les aides au logement, procédure de signalement d'insalubrité ...).
- **Sociales**
 - Identification des difficultés (impayé de charges, logement ne respectant pas les critères de décence, accès aux aides au logement).
- **Rappel des principales recommandations pour les ménages souhaitant réaliser des travaux, et notamment pour lutter contre le démarchage abusif :**
 - Demander plusieurs devis, même lorsque les travaux sont à un euro.
 - Rappeler que le démarchage téléphonique, pour proposer des travaux de rénovation énergétique dans le logement, est interdit et lourdement sanctionné.
 - Avant de signer un devis, ne pas hésiter à recueillir l'avis d'un conseiller FAIRE dont la liste est disponible sur le site FAIRE.GOUV.FR.
 - Vérifier les labels et leur validité, ainsi que les assurances. Signaler que si le ménage fait appel à une entreprise RGE, une réclamation est possible via le formulaire faire.fr/iframe/reclamation.
 - Vérifier que la société avec laquelle le contrat est passé est clairement identifiée, et jauger le sérieux de l'entreprise qui propose l'incitation (prendre en compte : l'ancienneté, la notoriété, la surface financière ou les avis des consommateurs).
 - Examiner la qualité des sites internet ou de la documentation fournie. Les sites internet doivent faire apparaître clairement la société éditrice du site, les mentions légales, ainsi que des conditions générales d'utilisation intelligibles.
 - Être certain d'avoir reçu par écrit les éléments importants, et être vigilant sur la clarté des explications. Eviter les offres qui ne font pas apparaître clairement l'identité de l'entité qui fournit.
 - l'incitation et dans quel cadre. Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, demander un écrit qui explique clairement dans quelles conditions elle sera versée, par qui, dans quel délai. Si un tiers intervient dans le processus il est conseillé de vérifier avec lui que les conditions décrites sont correctes.

La PTRE, en charge de ces missions **d'accueil, d'orientation et d'information de premier niveau** du particulier se dote de :

- **un lieu physique** (mais pas nécessairement unique), facilement identifiable par la population,
- **un accueil téléphonique avec une amplitude horaire** permettant au plus grand nombre d'obtenir des renseignements en lien avec leur projet de rénovation ;

- **une adresse postale, électronique et un formulaire de contact** via un site internet doivent être fournis aux ménages avec un engagement à répondre aux demandes déposées dans un délai à fixer en accord avec le niveau régional.

Informations complémentaires :

Valorisation CEE SARE > acte A1	4€ par acte d'information de premier niveau (A1) validé, perçus par la Région. L'orientation seule (vers un autre interlocuteur) n'est pas financée dans le cadre du programme SARE. Un même particulier peut bénéficier de plusieurs informations de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale. L'acte peut être valorisé plusieurs fois si les contacts ont lieu à des dates différentes. IMPORTANT indicateurs de résultats obligatoires : Le bilan quantitatif de cet acte et sa valorisation CEE sont réalisés sur la base des indicateurs obligatoires saisis par les conseillers dans l'outil métier web « Effilogis contact » .
Durée cible SARE	De 15 à 20 minutes
Outils à utiliser	Fiche de liaison (autres structures + autres conseillers) Outil métier web « Effilogis contact » pour la maison individuelle
Outils ressources mis à disposition	Fiches récap des aides financières mobilisables Guide usager (dont fiches éco-gestes) Outil d'ingénierie financière

1.2 2^{ème} partie de l'étape 1 Effilogis : Conseil personnalisé aux ménages (Acte A2 du SARE)

Le conseiller en charge de cette mission est un tiers de confiance, expert en rénovation de l'habitat, dont le rôle est de sécuriser et de conforter le projet des ménages qu'il renseigne afin de réduire durablement leur facture énergétique et améliorer leur confort.

Le conseiller est à l'écoute du particulier. **Les conseils fournis sont neutres, gratuits, indépendants et personnalisés par rapport aux besoins des ménages, leur situation financière et sociale ainsi qu'aux caractéristiques techniques de leur logement.**

Pour les publics propriétaires de maisons individuelles, le conseiller de la PTRE a pour mission, selon les besoins spécifiques de chacun, de :

- préciser et qualifier la demande initiale et y répondre (assistance financière, juridique, technique),
- s'assurer des conditions de ressources et d'éligibilité aux dispositifs financiers du ménage,
- identifier les travaux initialement envisagés,
- s'assurer de la volonté du propriétaire de s'engager dans une démarche de travaux, en lui apportant le cas échéant, tous les conseils facilitant sa prise de décision,
- expliquer les termes et les solutions techniques, notamment relatives à la basse consommation d'énergie,
- informer sur les différentes étapes d'un projet de rénovation (audit, conception, travaux, suivi post-travaux), sur les acteurs intervenant aux différentes étapes d'un projet, de sa

conception à son achèvement (maitre d'œuvre, assistant à maîtrise d'ouvrage, entreprises, ...)

- inciter à aller plus loin dans les travaux initialement envisagés,
- alerter sur les points de vigilance,
- présenter au ménage l'ensemble des dispositifs financiers mobilisables sur le territoire (aides nationales, régionales, locales, fiscalité, écoprêt, ...), ainsi que leurs conditions d'obtention, pour l'éclairer sur les différents dispositifs financiers,
- donner des indications de coûts sur les travaux,
- informer sur la qualité et le contenu des devis,
- conseiller sur le plan technique et aider aux choix des prestataires pour les audits,
- définir les étapes de rénovation du logement adapté aux besoins du ménage,
- proposer, si existant, toutes les offres de service d'accompagnement complet jusqu'aux travaux,
- proposer la réalisation d'un audit énergétique, dans les cas où celui-ci s'avèrerait pertinent,
- assister si nécessaire le particulier dans la mobilisation des certificats d'économies d'énergie, après avoir informé le ménage des différentes offres existantes, et en amont de la signature d'un devis porté par l'obligé, un éligible ou le délégataire retenu par le ménage.

Pour les publics éligibles ANAH

- présenter la plateforme numérique (les aides en ligne) monprojet.Anah.gouv.fr, expliquer la procédure de dépôt en ligne et exigences spécifiques des aides de l'ANAH.
- assister si nécessaire le particulier dans l'utilisation des plateformes numériques de dépôts des aides (ANAH, ACTION LOGEMENT...) : assistance à création d'une adresse mail, à la compréhension des démarches en ligne et à la création des comptes sur les télé services de demande d'aide (tout en rappelant que hors recours à un mandataire la démarche de demande doit être réalisée par le particulier),
- fournir les coordonnées des opérateurs intervenant sur le secteur concerné par la demande.

Le conseil énergétique ([Acte métier A2] du SARE), comprend :

- **la remise d'un document de synthèse (compte-rendu d'entretien)** identifiant les différents scénarii de travaux de rénovation énergétique (rénovations simples ou plus ambitieuses accompagné éventuellement de fiches techniques thématiques). Ce document doit permettre de disposer d'un récapitulatif du projet de rénovation, de l'état du bâtiment et du logement, de la situation du ménage, de ses attentes, tels qu'exposés au moment de la visite ou de l'entretien téléphonique et d'être renseigné/complété au fil du temps en fonction des démarches réalisées (obtention de devis, accord de prêt...).
- en fonction de son contexte et de ses besoins, identifiés sur la base des échanges menés :
 - ✓ l'orientation vers les dispositifs appropriés en fonction de l'éligibilité et des besoins du ménage ;
 - ✓ l'information précise sur les modalités de réalisation d'un audit (étape 2 du parcours Effilogis = A3 du SARE) et notamment le reste à charge éventuel ;

- ✓ le recueil des attentes du particulier sous forme d'une fiche de liaison transmise au bureau d'étude choisi et la saisie de la demande de chèque audit sur la plateforme web Effilogis, le cas échéant (en cas d'orientation vers l'étape 2) ;
- ✓ Le conseil personnalisé aux ménages pourra, le cas échéant, conduire à orienter le ménage vers des opérateurs de l'Anah ou d'Action Logement lorsque c'est cohérent avec leurs projets.

L'objectif étant d'inciter le ménage à bénéficier d'un accompagnement plus complet, il devra être orienté vers les actes métiers 3, 4, 4bis ou 5 du SARE, décrits ci-après.

Informations complémentaires :

Valorisation CEE SARE > acte A2	25€ par acte de conseil personnalisé qui sera validé, perçus par la Région. Un seul rendez-vous ne permet souvent pas de passer à l'étape suivante. A la suite de son premier conseil personnalisé, un même particulier peut faire l'objet d'un deuxième conseil personnalisé réalisé plus tard dans son parcours de projet, afin de permettre aux conseillers d'encourager le ménage à adopter un projet ambitieux de rénovation, notamment en le rassurant sur la faisabilité technique et financière du projet. <u>Donc, le programme SARE finance deux conseils personnalisés par ménage.</u> Néanmoins, le particulier peut contacter directement une troisième fois ou plusieurs fois son conseiller pour des informations complémentaires liées à l'avancée de son projet, et celui-ci reste l'interlocuteur de confiance tout au long de son projet. Ainsi, <u>les deux premiers conseils sont valorisés en A2, les conseils suivants sont valorisés en A1.</u> IMPORTANT indicateurs de résultats obligatoires : Le bilan quantitatif de cet acte et sa valorisation CEE sont réalisés sur la base des données saisies par les conseillers dans l'outil métier web « contacts ». Le compte-rendu d'entretien est obligatoire.
Durée cible SARE	1h
Outils à utiliser	Questionnaire logement Compte-rendu d'entretien Monprojet.Anah Outil métier web « Effilogis contact » Plaquettes de communication : Conditions des aides, Mode d'emploi, Outils d'avance
Outils ressources	Outil d'ingénierie financière Fiches récap des aides financières mobilisables Fiches Renovact' Guides pratiques ADEME Fiches comparateur de devis Annexe aux devis (source PEBFC)

1.3 L'étape 1 bis : Conseil en rénovation simple (Valorisable en Acte A2 ou A1 selon le nombre de conseils donnés)

L'« étape 1 bis » est prévue pour le conseil relatif aux rénovations simples dites élément par élément (ex : changement de chaudière ou de menuiseries) ou qui ne rentre pas dans le cadre d'un projet de rénovation BBC par étapes ou globale.

Le particulier bénéficie d'une aide à l'analyse et à la compréhension de son audit ou de ses devis dans le but d'optimiser son projet de travaux. Il pourra ainsi choisir les matériaux, les équipements et la mise en œuvre les plus adaptés et prétendre à tous les financements mobilisables.

- Le conseil des ménages porte ainsi sur :
 - le choix des travaux au regard notamment de :
 - ✓ leur pertinence en termes de pérennité, afin d'éviter de futurs désordres dans l'habitat,
 - ✓ l'urgence de leur nécessité (ou pas) décrit par le particulier (chaudières en panne, problème récurrent de moisissures, menuiseries très vétustes, ...),
 - les caractéristiques techniques liées aux travaux permettant d'être BBC compatibles,
 - l'explication des signes de qualité et la mise à disposition des listes de professionnels RGE du territoire en fonction des travaux concernés.

Le particulier peut ensuite recontacter directement une ou plusieurs fois son conseiller pour des informations complémentaires (**conseil valorisable en A2 ou A1 selon le nombre de conseils A2 déjà donnés**) liées à l'avancée de son projet, et celui-ci reste l'interlocuteur de confiance tout au long de son projet.

Informations complémentaires :

Valorisation CEE SARE > acte A1	Comme le programme SARE finance deux conseils personnalisés par ménage, le conseil en rénovation simple pourra être valorisé en A2 s'il s'agit du deuxième conseil personnalisé ou en A1 s'il s'agit d'un troisième conseil personnalisé ou plus. IMPORTANT indicateurs de résultats obligatoires : Le bilan quantitatif de cet acte et sa valorisation CEE sont réalisés sur la base des données saisies par les conseillers dans l' outil métier web « Effilogis contact » et d'un compte-rendu d'entretien si valorisé en A2.
Durée cible SARE	1h
Outils à utiliser	Outil métier web « Effilogis contact » Monprojet.Anah Compte-rendu d'entretien Plaquettes de communication : Conditions des aides, Mode d'emploi, Outils d'avance
Outils ressources	Fiches récap des aides financières mobilisables Outil d'ingénierie financière Fiches Rénovact' Guides pratiques ADEME Fiches comparateur de devis Annexe aux devis (source PEBFC)

1.4 Etape 2 : la feuille de route technique et financière (Acte A3 du SARE)

Elle est constituée d'un audit énergétique dont le cahier des charges actuellement en vigueur reprend celui de l'audit Effilogis (feuille de route technique, cf § 1.4.1), complété par un plan prévisionnel de financement personnalisé (feuille de route financière, cf § 1.4.2).

1.4.1 Feuille de route technique

Le particulier est accompagné par un prestataire conventionné avec la Région, pour réaliser la **feuille de route technique** de sa rénovation énergétique, *via* un audit énergétique conforme au cahier des charges édicté par la Région et consistant en :

- un état des lieux du logement, de ses caractéristiques, et de ses consommations énergétiques,
- des préconisations de travaux à travers deux scénarios : rénovation globale BBC et rénovation par étapes (2 étapes avec un gain minimal de 40% pour la 1ère étape)¹,
- et une estimation de leur coût.

Le prestataire remet au particulier un rapport synthétisant son analyse et ses préconisations et l'aide à bien le comprendre. Il facture la part relictuelle du coût de la prestation (non prise en charge par la puissance publique : Région, ADEME, collectivité), le cas échéant.

Information importantes : dans le cadre du dispositif d'aides de la Région, pour la réalisation de la feuille de route technique (étape 2 = Acte A3 du SARE), la prescription de l'audit (par le conseiller en charge de l'étape 1) est nécessairement séparée de la réalisation. Pour des raisons de neutralité, d'indépendance et d'objectivité conformément à la charte FAIRE, **il n'est donc pas possible que le prestataire qui réalise les audits soit chargé du conseil en étape 1.**

1.4.2 Feuille de route financière

Parallèlement, une **feuille de route financière (non valorisée dans le SARE)** est établie pour le particulier par le conseiller. Il s'agit d'un **plan de financement prévisionnel** prenant en compte :

- les capacités financières du ménage (part d'auto-financement),
- le budget prévisionnel de travaux (à partir de l'estimation issue de la feuille de route technique) et des autres coûts associés (tests d'infiltrométrie, AMO/ MOe ou tarif du service),
- les subventions et autres aides (MaPrimeRénov notamment et CEE) auxquelles le ménage a droit, de façon exhaustive,
- les possibilités de prêts bancaires, aidés ou non,
- une approche de la trésorerie, mettant en évidence, le cas échéant, les besoins de solliciter une caisse d'avance.

En fin d'étape 2, la réalisation d'un rendez-vous point d'étape avec le particulier est utile pour :

- reprendre à la fois les conclusions techniques de l'audit et du plan de financement,
- présenter les différentes possibilités qui s'offrent aux ménages pour la suite de son projet et notamment la plus-value du service territorial (étapes 3 et 4 du parcours),

¹ En effet, dans l'approche ici dénommée « par étapes », il s'agit de distinguer les bouquets de travaux qui ne peuvent être réalisés séparément pour des raisons techniques (interfaces, risque de pathologies). L'étanchéité à l'air doit être traitée systématiquement. Elle se construit à partir du scénario BBC en priorisant les étapes au regard d'une approche budgétaire et technique. Chaque poste est « BBC compatible ». Le nombre d'étapes est donc nécessairement limité dans le temps (deux) et la première étape suffisamment ambitieuse (au moins 40%).

- l'aider à formaliser sa décision quant à la suite à donner à son projet de rénovation.

Informations complémentaires :

Public cible	Pour la prestation de la feuille de route financière : Propriétaire occupant de maison individuelle hors public ANAH qui bénéficie d'un accompagnement par un opérateur ANAH dédié (contrat AMO Habiter Mieux Sérénité signé)
Valorisation CEE SARE > acte A3	100€ par audit énergétique validé, perçus par la Région, correspondant à la prestation de la feuille de route technique de l'auditeur (si bureau d'étude RGE). Le programme SARE ne finance qu'un audit par ménage (soit l'étape 2 d'Effilogis). Pas de valorisation des missions du conseiller de la PTRE.
Durée cible SARE	Pas de durée cible car le temps consacré à la feuille de route financière et l'aide à l'analyse de l'audit énergétique est non valorisé dans le programme SARE.
Outils à utiliser	Audit type Grille de relecture d'audit Outil métier web « Effilogis contact » Plateforme web Effilogis Plaquettes Conditions des aides, Mode d'emploi, Outils d'avance Outil d'ingénierie financière

2 Détail des missions du service territorial : étapes 3 et 4

Les sections 2.1 à 2.3 décrivent le contenu précis des missions du service territorial et les indicateurs obligatoires à faire remonter dans le cadre du programme SARE.

2.1 Etape 3 : l'accompagnement aux travaux de rénovation BBC (inclus dans A4, A4 bis et A5 du SARE)

Si le particulier (quel que soit son niveau de ressource) choisit de faire effectivement réaliser les travaux suite à la réalisation d'un audit Effilogis et de se faire accompagner par un prestataire conventionné par la Région, il entre dans l'étape 3.

Pour le public éligible à l'Anah, le décret n°2015-1911 du 30 décembre 2015 définit dans son annexe 1 les prestations d'ingénierie (appelée parfois « assistance à maîtrise d'ouvrage ») susceptibles d'être subventionnées par l'Anah qui ont pour objet l'accompagnement des propriétaires bénéficiant d'une aide aux travaux de l'Anah. Elles comprennent un volet technique et un volet financier et sont prises en charge à hauteur de 560 € par l'Anah. Cette prestation est obligatoire pour les ménages bénéficiant d'aides aux travaux de l'Anah dans le cadre d'Habiter Mieux.

L'accompagnement technique proposé par Effilogis est complémentaire notamment par le suivi de chantier et permet ainsi d'aller plus loin en matière de réduction des consommations d'énergie du logement.

Le § 2.1.1 présente les missions relevant du volet technique de l'accompagnement territorial et le § 2.1.2 présente les missions relevant du volet financier de l'accompagnement territorial.

2.1.1 Accompagnement technique

Le prestataire chargé de l'accompagnement technique de l'étape 3 est missionné pour :

- **En phase amont du chantier, inclus dans les actes métiers SARE A4 voire A5 :**

- Un accompagnement à la définition du programme de travaux suite à l'audit : il accompagne le particulier dans la définition précise et la finalisation du programme de travaux retenu, nécessaire à la consultation des entreprises : choix des matériaux, produits, équipements et de leurs caractéristiques thermiques et autres.
 - Une explication des signes de qualité (qualification et certification) et mise à disposition des listes des professionnels RGE et des architectes du territoire avec leurs coordonnées.
 - Une information sur les différentes phases d'un chantier de rénovation jusqu'à la réception des travaux.
 - Un appui à la consultation des entreprises : il accompagne le particulier pour le recueil des devis puis leur analyse :
 - conseils pour savoir sur quels points être vigilant, en particulier sur les critères techniques, en lien avec l'atteinte de la performance énergétique visée,
 - relecture des devis des entreprises pour vérifier leur conformité aux critères d'obtention des aides publiques ou privées et remise d'un rapport écrit au particulier reprenant les éléments d'analyse,
 - conseils pour mise en conformité des devis au plan technique au regard des obligations qui doivent y figurer pour l'obtention des subventions ou autres dispositifs (ex : écoPTZ, crédit d'impôt, CEE) et des objectifs de performance énergétique liés aux préconisations de l'audit,
 - aide aux choix des entreprises.
 - Une assistance technique sur la demande d'aide aux travaux éventuelle à la Région qui comprend le renseignement de l'onglet « technique » de la plateforme web Effilogis et l'import des devis d'entreprises conformes à l'audit énergétique ou à d'autres financeurs publics,
 - Les réponses sous 8 jours aux questions techniques formulées par la Région et de ses experts pour la décision d'aide, le cas échéant.
- **En phase chantier**, inclus dans les actes métiers SARE A4bis voire A5 :
- L'information sur les différentes phases d'un chantier de rénovation jusqu'à la réception des travaux.
 - Conseil sur le suivi d'un chantier (fréquence et organisation des réunions de chantier...).
 - Les relances du particulier aux étapes clefs de son projet.
 - L'aide à la préparation du chantier notamment préparation des interfaces entre lots de travaux (fourniture de schémas annotés).
 - La participation à la réunion de lancement du chantier et l'aide à la coordination des entreprises (mission allégée si intervention d'un groupement).
 - Des visites conseils sur le chantier : a minima deux visites ciblées pour une rénovation globale et une pour une rénovation par étapes formalisées par la remise de leur compte-rendu.
 - La vérification de la qualité de mise en œuvre des matériaux et systèmes (respect des prescriptions) et l'aide au respect des plannings.

- Si nécessaire, le prêt d'outils de mesures (caméra thermique, mesure des débits de ventilation...) et les explications sur leur fonctionnement.
- Si nécessaire, la prise en charge d'un test d'étanchéité à l'air selon la norme NF EN ISO 9972 et son guide d'application AFNOR GA P50-784 par un professionnel agréé par QUALIBAT.
- La vérification que les tests de qualité (test d'étanchéité à l'air, etc.) sont bien réalisés.
- L'appui à la conciliation, le cas échéant : en cas de difficulté observée, le prestataire en fait part au particulier, qui reste responsable des décisions à prendre.
- La participation à la réception des travaux réalisés, avec le contrôle du respect de la bonne mise en œuvre des matériaux et équipements (réseaux de ventilation, débits de ventilation, isolants...) et le contrôle du respect des caractéristiques des matériaux et équipements mis en œuvre (épaisseurs, conductivité, coefficient de conduction, classement A*E*V, traitement des ponts thermiques linéiques et structurels, dimensionnement, rendement et modulation des systèmes de chauffage, conditions de stockage et de mise en œuvre des isolants...).
- La mise à jour des informations techniques du projet et les réponses sous 8 jours aux questions techniques formulées par la Région et ses experts pour la décision d'aide, le cas échéant.
- La remise de documents type de réception du chantier.

Le prestataire facture au particulier le coût relictuel des prestations Effilogis réalisées, non prises en charge par la puissance publique (Région, territoires, Anah, délégataires ou autres).

Informations complémentaires : **concernant l'accompagnement technique de l'étape 3 en phase chantier** [actes A4bis et A5 du SARE]

Public cible	Tous les ménages sauf ceux accompagnés par le dispositif Habiter Mieux Sérénité de l'Anah ou dans le cadre du PIV Action Logement
Valorisation CEE SARE > A4bis et A5	200 € pour l'acte A4bis si un suivi des consommations énergétiques post-travaux est bien réalisé (selon les missions du § 2.3) et 600 € pour l'acte A5. Une assurance décennale est recommandée pour le prestataire de l'accompagnement technique. Le financement des actes A4bis et A5 sont limités à un par logement individuel et ne peut être valorisé que si : <ul style="list-style-type: none"> - une visite sur site a été réalisée au moment le plus opportun prioritairement en amont de la phase chantier et au plus tard avant la réception des travaux, - l'accompagnement technique comprend toutes les missions indiquées en orange (voir aussi § 2.3), - les outils numériques sont bien complétés, notamment, l'outil métier web « Effilogis contact ».
Durée cible SARE	Pas de durée cible
Outils à utiliser	Outil métier web « Effilogis contact » Plateforme web Effilogis Attestation ou contrat d'engagement à l'accompagnement signé par les bénéficiaires Compte-rendu de suivi de la phase chantier

	Compte-rendu du test d'étanchéité à l'air (si réalisé) Documents attestant la fin des travaux (réception...) Grille de complétude des dossiers Effilogis
Outils ressources	Néant

2.1.2 Accompagnement financier

L'accompagnateur chargé du volet financier de l'étape 3 est chargé de (inclus dans l'acte métier SARE A4) :

- Mettre à jour le plan de financement en fonction des devis que le particulier choisira de retenir en y intégrant les prix exacts **faisant apparaître les aides mobilisables et le « reste à charge »**.
- Aider le particulier dans la réalisation des démarches administratives nécessaires à l'obtention de prêts, aidés ou non, de subventions, d'avance des subventions ou de pré-financement des travaux. Dans ce cadre, l'accompagnement financier pourra s'orienter vers le rôle de « tiers- certificateur » vis-à-vis des financeurs dont les banques notamment : il s'agit d'apporter la vérification que la performance visée est atteinte, en s'appuyant sur les informations fournies par l'accompagnateur technique.
- Aider le particulier dans la réalisation des démarches permettant le versement des aides financières prévues.
- **Si nécessaire, assister le particulier dans la mobilisation des certificats d'économies d'énergie, après avoir informé le ménage des différentes offres existantes, et en amont de la signature d'un devis porté par l'obligé, un éligible ou le délégataire retenu par le ménage.**
- **Si nécessaire, assister le particulier dans l'utilisation des plateformes numériques de dépôts des aides (ANAH, ACTION LOGEMENT...) : assistance à création d'une adresse mail, à la compréhension des démarches en ligne et à la création des comptes sur les télé services de demande d'aide (tout en rappelant que hors recours à un mandataire la démarche de demande doit être réalisée par le particulier).**
- **relancer le ménage aux étapes clefs de son projet.**

Informations complémentaires : **concernant l'accompagnement technique en phase amont du chantier et l'accompagnement financier de l'étape 3 Effilogis [acte A4 du SARE]**

Public cible	Tous les ménages sauf ceux accompagnés par le dispositif Habiter Mieux Sérénité de l'Anah ou dans le cadre du PIV Action Logement
Valorisation CEE SARE	400 € par acte d'accompagnement aux travaux de rénovation BBC en phase amont du projet + accompagnement financier qui sera validé, perçus par la Région. Le financement de l'acte A4 est limité à un par logement individuel et ne peut être valorisé que si : <ul style="list-style-type: none"> - l'accompagnement technique et financier comprend toutes les missions indiquées en orange, - les outils numériques sont bien complétés, notamment, l'outil métier web « Effilogis contact » et plateforme web mon projet.fr
Durée cible	La durée maximum de l'accompagnement A4 est de 18 mois à compter de la date de

SARE	signature de l'attestation d'engagement. Au-delà de cette durée, l'accompagnement est considéré comme abandonné.
Outils à utiliser	Outil d'ingénierie financière Outil métier web « Effilogis contact » Attestation d'engagement à l'accompagnement signée par les bénéficiaires Copie des devis acceptés par le propriétaire, correspondant au programme de travaux Grille d'analyse des devis type Points de vigilance des devis Grille de complétude des dossiers Effilogis Plateforme web Effilogis
Outils ressources	Fiches comparateurs de devis

Au cours de cette étape, le particulier peut avoir encore besoin d'informations neutres après avoir décidé de s'engager dans la rénovation et tout au long des travaux pour être rassuré sur son projet. Cela renvoie au rôle de « tiers-de confiance » de la PTRE qui sera à disposition du particulier jusqu'à la fin de la rénovation, autant que possible (valorisable en A1).

2.2 Missions spécifiques de maîtrise d'œuvre (Acte A5 du SARE)

En étape 3, le particulier peut également faire le choix d'être accompagné par une maîtrise d'œuvre complète² (acte métier A5 du SARE), dont la prestation est complémentaire à celle d'Effilogis mais se situe en dehors du Service. La maîtrise d'œuvre comprend a minima les missions relevant du volet technique de l'accompagnement territorial précédemment décrit (cf. §2.1.1) qui peuvent être complétées par des prestations relevant de la maîtrise d'œuvre classique, notamment la prise en charge des demandes de déclaration préalable de travaux ou permis de construire (si nécessaire). Le particulier traite et gère séparément les relations avec son maître d'œuvre. Seul le volet financier de l'étape 3 relève alors du service Effilogis. Le particulier peut bénéficier de la prise en charge publique des missions relevant de l'accompagnement technique du service.

2.3 Etape 4 : Suivi post-travaux (A4bis du SARE)

Une fois les travaux terminés, un dispositif de suivi est mis en place, visant à sensibiliser les usagers aux nouvelles habitudes à prendre pour mieux maîtriser leur consommation énergétique et limiter ainsi le risque d'effet rebond. Cela concerne notamment le suivi de l'entretien-maintenance et le suivi des consommations énergétiques.

Le prestataire ou le conseiller PTRE aide le particulier à prendre en main les équipements, à préparer le suivi des consommations d'énergie, lui présente les éco-gestes.

Dans un 1er temps, le suivi comprend ainsi :

- **Une visite post-réception** pour :

- Renseigner un « questionnaire usager » permettant de recueillir l'avis et le ressenti du public sur le service (accompagnement) et les travaux (artisans).
- Valider, le cas échéant, les travaux finalement réalisés (identifier les écarts potentiels entre les travaux prescrits par l'audit et la réalité exécutée).

² Assurance décennale obligatoire pour cette mission.

- Remettre et expliquer le guide d'usage permettant au particulier de bien gérer ses équipements pour limiter sa consommation.
- Des recommandations sur les éco-gestes.
- Une information sur les bonnes pratiques pour maintenir un air sain.
- Une information sur la maintenance des équipements de chauffage et de ventilations.
- Une information sur les bonnes pratiques pour se prémunir des pics de chaleur.
- Repérer un bon exemple éventuel à valoriser pour la communication sur le service.

- Une visite sur site un an après la réception du chantier pour :

- Vérifier la cohérence entre l'estimation théorique des consommations et la réalité à partir des factures,
- S'assurer de la pérennité des travaux,
- vérifier la maintenance des équipements, rappeler les pratiques comportementales économes.

- **Un suivi des consommations sur plusieurs années**, limité à une simple analyse des factures annuelles, avec déplacement sur place uniquement dans le cas d'un changement majeur de la consommation énergétique d'un logement.

Dans un second temps, un suivi des consommations plus complet via un outil ad hoc pourrait être envisagé. **Ces aspects sont prévus dans le contrat d'engagement signé par le particulier pour les étapes 3 et 4.**

Les particuliers satisfaits deviennent alors des « ambassadeurs » Effilogis, et en parlent à leur entourage. Il est donc important de maintenir un lien avec eux, pour recueillir des témoignages utiles pour la promotion du service.

Informations complémentaires : concernant le suivi post-travaux de l'étape 4 Effilogis [inclus dans l'acte A4bis].

Public cible	Tous les ménages sauf ceux accompagnés par le dispositif Habiter Mieux Sérénité de l'Anah ou dans le cadre du PIV Action Logement.
Valorisation CEE SARE	voir § 2.1.1
Durée cible SARE	aucune durée cible
Outils à utiliser	Outil métier web « Effilogis contact » Attestation ou contrat d'engagement signé par les bénéficiaires Bilan de consommation Compte-rendu de la visite post-réception Compte-rendu de la réunion de prise en main du logement rénové Plateforme web Effilogis
Outils ressources	Néant



Annexe 2 :

Description des missions d'animation et de mobilisation locales attendues dans le cadre de la mise en œuvre du Service Effilogis-maison individuelle et du programme SARE pour la rénovation performante du parc résidentiel privé en Bourgogne-Franche-Comté

Table des matières

1	Objectifs d'une PTRE	3
2	Rôle d'une plateforme territoriale de la rénovation énergétique dans le cadre d'Effilogis et du SARE.....	4
2.1	En amont du service socle : des actions de ciblage, repérage, communication, sensibilisation et de promotion (acte métier C1 du SARE)	4
2.1.1	Détail des missions de ciblage, repérage, animation et prospection des ménages (C1 du SARE) 4	
2.2	L'animation locale (acte métier C3 du SARE)	5
2.2.1	Pour la cible des professionnels du bâtiment	6
2.2.2	Pour la cible des collectivités territoriales infra	7
2.2.3	Pour la cible des opérateurs financiers	8
2.3	Les missions de communication.....	8
2.4	Les autres missions.....	8

Information importante :

Les actes métiers (= missions), décrits en orange dans cette annexe 1, respectent le guide des actes métiers du programme SARE à la date du 22 octobre 2020. En cas d'évolution de ces derniers, notamment suite aux travaux des groupes de travail au niveau national, le contenu des actes et la liste des indicateurs de résultats obligatoires seront mis à jour dans le cadre du comité de pilotage régional dédié au SARE. Ils seront dès lors applicables aux territoires moteurs porteurs de PTRE.

La description des missions Effilogis sont en noir et les missions SARE sont en orange.

1 Objectifs d'une PTRE

La plateforme territoriale de rénovation énergétique (PTRE) de l'habitat privé est portée par une collectivité territoriale qui possède prioritairement la compétence Habitat, ayant mis en œuvre une politique dédiée à l'habitat et au logement et s'appuyant sur les outils dédiés (PDH, PLH, PLUi, ...). L'objet est de développer et organiser sur le territoire une dynamique visant à construire une offre et une demande de rénovation énergétique performante, en cohérence avec Effilogis.

La PTRE joue ainsi le rôle de place de marché sur la rénovation énergétique performante de l'habitat privé en faisant se rencontrer la demande et l'offre. Le service territorial est rendu au plus près de la population du territoire, la PTRE doit mobiliser l'ensemble des collectivités et des acteurs agissant sur l'habitat, le logement et la rénovation plus globalement.

La mobilisation concerne également les divers professionnels du territoire pour les sensibiliser, conseiller et accompagner à la rénovation énergétique performante, en articulation avec les missions portées par le centre de ressources sur le bâtiment (le Pôle Énergie Bourgogne-Franche-Comté). La plateforme doit mobiliser les acteurs, fédérer les programmes et les initiatives déjà en place dans les territoires concernant la cible des particuliers (acteurs en interne à la collectivité, les collectivités du territoire, les Espaces Conseil FAIRE (ex PRIS), les programmes de l'Anah type OPAH ou PIG...).

En fonction des caractéristiques du territoire moteur, la PTRE peut intégrer les enjeux de la rénovation performante des copropriétés (mais en dehors d'Effilogis – Maison individuelle).

Deux axes de travail complémentaires sont identifiés pour les PTRE :

- **Au niveau de l'offre** de services professionnelle : permettre **l'émergence d'une offre privée adaptée** par la création d'une communauté d'acteurs professionnels, publics et privés, capables d'apporter une réponse technique et financière aux projets de rénovation énergétique performante des particuliers (propriétaires occupants, propriétaires bailleurs et locataires). La plateforme territoriale sera accompagnée et aidée en tant que de besoins par le centre de ressources du bâtiment durable Pôle Energie Bourgogne-Franche-Comté), les organisations professionnelles (FFB, CAPEB, CRMA, ...), les acteurs du négoce et de la distribution, ... eux-mêmes engagés en ce sens au niveau régional.
- **Au niveau de la demande** des ménages :
 - la mise en place de **démarches proactives** pour faire connaître le service via des moyens d'information, de sensibilisation, de communication, mais aussi de repérage, afin de capter les particuliers et les inciter à réaliser des projets de rénovation énergétique avec l'appui du territoire,

- l'organisation de l'ensemble du parcours Effilogis, comprenant les services gratuits (étapes 1 et 1 bis [A1 et A2]) et les services payants (étapes 2 [A3], 3 et 4 [A4, A4bis, A5]). A ce titre, le territoire assure le rôle de « tiers de confiance » pour les ménages, vis-à-vis des différents professionnels intervenant sur son projet.

2 Rôle d'une plateforme territoriale de la rénovation énergétique dans le cadre d'Effilogis et du SARE

2.1 En amont du service socle : des actions de ciblage, repérage, communication, sensibilisation et de promotion (acte métier C1 du SARE)

Au-delà de la communication nécessaire pour faire connaître le service aux ménages et inciter à la rénovation énergétique si possible performante, l'enjeu est de repérer les ménages qui ne sont pas touchés par la communication classique.

Ainsi, il est nécessaire d'aller au-devant du particulier pour l'amener à envisager la rénovation énergétique de son logement, sans attendre qu'il aille de lui-même se renseigner.

Cette mission de ciblage et de repérage des ménages correspond à la mission de prospection des ménages du programme SARE (acte C1).

2.1.1 Détail des missions de ciblage, repérage, animation et prospection des ménages (C1 du SARE)

Il est proposé de mettre en œuvre des outils adaptés pour :

- le ciblage du parc le plus énergivore,
- le repérage et l'identification des ménages précaires et des plus susceptibles de faire des travaux et à cibler pour la rénovation énergétique des logements.

L'Anah et les acteurs locaux ont souvent déjà développé une certaine expérience en la matière, notamment s'agissant du public concerné par la précarité énergétique. Elle est à renforcer et compléter. Sur le champ des autres ménages, tout est à construire en matière de repérage, notamment en nouant des partenariats avec des relais potentiellement utiles (ex : grandes surfaces de bricolage, notaires, agences immobilières, banques, entreprises du bâtiment, ...).

Dans le cadre du programme SARE, l'animation et la prospection des ménages a pour objectif de repérer, sur le territoire, les ménages les plus susceptibles d'entrer dans une dynamique de rénovation énergétique de leur logement et d'aller au-devant d'eux pour les amener à envisager la rénovation de leur logement sans attendre qu'ils aillent d'eux-mêmes se renseigner (présence sur des salons, événements liés à la rénovation, publipostage, publicités...).

Elle se base sur une priorisation, et donc une définition fine de ces ménages cible, en fonction des données disponibles (caractéristiques et état des logements, consommations d'énergie, revenus des ménages, cycle de vie des ménages, repérage des cibles prioritaires...) et s'inscrit dans la stratégie globale du territoire en terme de rencontre entre offre et demande. Cette phase de définition des cibles et d'appropriation de la stratégie territoriale doit permettre d'établir un plan d'action cohérent des activités de sensibilisation, de communication et d'animation à mettre en œuvre et pourra être mutualisée pour tous les actes liés à la dynamique de la rénovation.

Les missions d'animation des ménages concourent à la stimulation de la demande en rénovation énergétique. Le travail avec les mairies, les maisons de quartiers, les maisons France services, CCAS, associations environnementales permet de relayer l'offre de service du SARE.

Les actions menées pour l'animation et la prospection des ménages dépendent du contexte économique et social du territoire. Pour cette raison, chaque territoire devra définir les modalités de prospection les plus adaptées en termes de méthodologie, d'acteurs relais, de modalités de mobilisation de ces acteurs relais, ainsi que les indicateurs de suivi correspondants.

2.2 L'animation locale (acte métier C3 du SARE)

L'objectif recherché est la mise en place d'une politique d'animation incitative locale (communication, élaboration et suivi d'un programme d'actions) et de mobilisation massive de tous les acteurs concernés, favorisant le passage à l'action des ménages et le développement d'une offre professionnelle adaptée à leurs besoins.

L'objectif principal est de créer une communauté d'intérêts mobilisant les acteurs publics et privés pour développer, en coordination avec le niveau régional (Région, ADEME, Etat), des synergies indispensables à l'amplification de la rénovation énergétique performante de l'habitat dans les territoires.

La plateforme territoriale de rénovation énergétique de l'habitat privé doit être positionnée au sein de la politique Habitat du territoire (objectif : attractivité des territoires, maintien et renforcement des populations, résorption de la précarité énergétique) et/ou des politiques énergie-climat (Cit'ergie, TEPos, TEPCV, PCET, PCAET, ...) et/ou de développement économique local (création d'activités, extension d'activités, ...).

Il s'agit de construire et assurer une animation et une gouvernance locale qui intègrent les initiatives existantes et à construire sur le territoire (PIG, OPAH, autres programmes d'actions), associant l'ensemble des parties concernées pour les fédérer autour d'objectifs partagés au travers de la mise en œuvre d'Effilogis.

Le territoire moteur porteur de la PTRE et, prioritairement celui disposant de la délégation des aides à la pierre :

- recherchera une cohérence des différents dispositifs,
- est incité à mettre en place des systèmes d'aides aux travaux complémentaires s'appuyant sur la feuille de route, pour encourager la rénovation performante au niveau BBC global et BBC par étapes (gain de 40% minimum),
- pourra utilement tester des dispositifs locaux de mutualisation de la collecte et de la valorisation des CEE générés par les travaux réalisés par les ménages accompagnés, non aidés par l'Anah.

Pour atteindre ses objectifs, cette mission de mobilisation nécessite l'implication et la coordination de différents échelons territoriaux, afin de permettre des relations professionnelles de qualité et la massification de celles-ci. Elle peut couvrir les éléments suivants :

- **La réalisation d'une cartographie des professionnels du territoire** : l'identification des acteurs professionnels du territoire pour mieux les mobiliser et aider les collectivités locales à réaliser une animation infra ;
- **L'élaboration d'une stratégie de mobilisation des professionnels du territoire** ; au travers de la priorisation des acteurs et l'identification des actions à mener avec ces acteurs

(sensibilisation, animation, partenariats locaux, formation...) en cohérence avec la disponibilité de ces professionnels ;

- **La mobilisation des institutionnels** : développer des subventions adaptées permettant de dynamiser le marché local (subvention à l'audit, travaux, etc.), mobiliser le tissu économique local et porter le projet de massification des rénovations énergétiques.

Les actions d'animation sont inscrites dans un programme d'actions annuel, qui est discuté en comité technique et présenté au comité de pilotage.

2.2.1 Pour la cible des professionnels du bâtiment

Il s'agit de participer activement à la mobilisation des :

- **professionnels du bâtiment, dit aussi professionnels de l'acte de construire** (entreprises du bâtiment ; architectes ; grandes surfaces de bricolage ; négociants en matériaux), qui réalisent les travaux chez les ménages ou accompagnent ces derniers dans leur projet, et dont la mobilisation permettra l'existence d'une offre de qualité, en quantité suffisante pour supporter la massification souhaitée des rénovations énergétiques.
- **les professionnels prescripteurs** (professions immobilières (agences immobilières, cabinets de notaires, syndics...); fournisseurs d'énergie et de services énergétiques), qui peuvent jouer le rôle de relais du programme auprès des ménages, et, plus largement, contribuer à la sensibilisation de ces derniers à la rénovation énergétique de leur logement. Cette prescription peut également être à destination d'autres professionnels (de l'acte de construire ou non) au travers de réseaux ou d'une dynamique territoriale sur le sujet.

pour les inciter à s'organiser et à se mobiliser pour mieux répondre aux spécificités du marché de la rénovation énergétique de l'habitat privé : développement d'une maîtrise d'œuvre ciblant cette clientèle, groupements d'entreprises, formations, qualifications, mise à disposition de matériaux adaptés, ..., incitation à la rénovation performante ;

L'animation des professionnels vise en effet à adapter l'offre aux besoins, notamment en développant des offres globales, mais aussi à faire de chaque professionnel en contact avec le particulier au sujet de son logement un « prescripteur » de rénovation énergétique. Pour ce faire, il est notamment nécessaire de structurer le travail en réseau entre les différents acteurs (conseillers, bureaux d'études, accompagnateurs, entreprises de travaux), ainsi que le partage des informations. **A titre d'exemple, le moment de l'achat d'un bien a été identifié comme idéal pour entreprendre des travaux de rénovation énergétique.** Mobiliser les acteurs du secteur immobilier en contact avec les particuliers durant cette démarche est donc un puissant levier de sensibilisation des ménages. Ces acteurs accompagnent aussi les particuliers dans la gestion de leurs biens immobiliers, et peuvent donc avoir un rôle de conseil à jouer à ce niveau-là.

Autre exemple, la sensibilisation des acteurs professionnels à la rénovation énergétique performante pourra par exemple passer par le développement d'argumentaires permettant aux professionnels de comprendre comment la rénovation énergétique performante peut présenter une opportunité pour leur activité, ou de réunions d'information « rénovation énergétique des bâtiments » réalisées auprès des professionnels du territoire.

L'animateur PTRE, en articulation avec les démarches régionales est chargé de :

- **organiser une réponse spécifique des professionnels pour disposer sur son territoire de prestations d'ingénierie spécifiques à Effilogis** (feuille de route technique : audit, missions

d'accompagnateur technique relevant du service territorial) et de maîtrise d'œuvre à la rénovation, nécessaires à la mise en œuvre du service auprès des bénéficiaires. **Cette mission comprend la prospection de nouveaux professionnels**, incités à conventionner avec la Région, de façon à étendre le réseau disponible sur le territoire. Cette offre sera basée sur les outils, **guides, recommandations professionnelles** mis en œuvre à l'échelle régionale par le centre de ressources du bâtiment durable (Pôle énergie). **Cette mobilisation peut prendre la forme de réunions de visites techniques, de journées thématiques, intervention sur des salons, etc. ;**

- **animer des réseaux professionnels avec l'appui de l'opérateur régional (Pôle énergie Bourgogne-Franche-Comté)** et aux côtés des chambres consulaires et organisations professionnelles, pour informer et sensibiliser les entreprises au développement de réponses adaptées aux enjeux de la rénovation énergétique. **Cette animation pourra par exemple passer par l'organisation de réunions d'information réunissant les acteurs locaux, et notamment les professionnels du territoire Engagés pour FAIRE.** Cette animation doit être régulière et s'inscrire dans la durée pour développer une relation de confiance entre la PTRE et les professionnels satisfaisante, le but est d'apprendre à connaître ses partenaires pour mieux travailler avec eux ;
- porter à connaissance l'offre de services régionale développée pour aider les professionnels à monter en compétence et aider à l'émergence d'une offre de qualité (exemple : groupements d'entreprises, formation, qualification, etc.), sur la base du catalogue développé et publié par le Pôle énergie Bourgogne-Franche-Comté. **La formation des professionnels (en qualité (au travers des labels RGE, FEEBAT) et quantité suffisante) a pour objectif de d'assurer l'existence de compétences locales chez les professionnels du bâtiment et de la construction pour réaliser la rénovation énergétique performante des logements ;**
- encourager la constitution de groupements de travaux en s'appuyant sur le programme régional d'accompagnement des entreprises portés par les acteurs régionaux (coaching, conseil thématique et formation) ou les dynamiques enclenchées sur certains territoires en la matière ;
- faciliter pour ce faire le rapprochement des professionnels entre eux, en fonction de leur domaine de compétences, en réponse aux besoins de rénovation identifiés sur le territoire ;
- mobiliser les acteurs économiques (acteurs du négoce et de la distribution, acteur de l'immobilier...) susceptibles de constituer des canaux de diffusion pertinents pour toucher les publics-cibles de la plateforme et s'articulera avec l'ADEME et la Région pour l'animation locale de ces réseaux d'acteurs.

2.2.2 Pour la cible des collectivités territoriales infra

L'animateur PTRE **mobilise les élus locaux** pour assurer un portage politique en adéquation avec les objectifs Effilogis et organiser, si besoin, des réponses territoriales spécifiques visant à accélérer la dynamique au travers d'un programme d'animations (événementiel, journées et soirées techniques, mobilisation de crédits supplémentaires, ...). Chaque commune est un acteur impliqué et mobilisé.

Il associe les agents des collectivités (techniciens/chargés de mission) :

- **à la définition d'une politique adaptée aux problématiques du territoire et coordonnée à l'échelle du territoire,**
- **au suivi des actions menées.**

Il informe les agents d'accueil, les secrétaires de mairies des services apportés aux ménages pour que ceux-ci puissent réorienter vers le conseiller de la PTRE les personnes intéressées.

2.2.3 Pour la cible des opérateurs financiers

L'animateur PTRE s'appuie sur la politique mise en place par la Région, pour répondre à deux objectifs :

- veiller à ce que l'organisation mise en place (moyens de conseil et fluidité des relations entre les acteurs), conduise à l'émergence de projets de qualité sur le volet énergétique (BBC global et BBC par étape) et sur le volet financier (optimisation des plans de financement, ...);
- s'assurer localement de la mobilisation des agences bancaires conformément aux accords établis au plan régional, pour permettre aux particuliers d'accéder à l'ensemble des produits génériques ou spécifiques à la Bourgogne-Franche-Comté proposés par les établissements bancaires (EcoPTZ, autres prêts adaptés, caisse d'avance et préfinancement ...).

2.3 Les missions de communication

La PTRE s'inscrit dans la marque nationale FAIRE et dans la marque régionale Effilogis-maison individuelle.

Le territoire aura pour mission de définir **son plan annuel de communication dédié à Effilogis, en appliquant la charte graphique Effilogis et en cohérence avec le plan de communication régional**. Des outils régionaux sont mis à disposition si la PTRE le souhaite. Le niveau régional sera sollicité pour avis sur ce plan de communication et validera les supports de communication avant publication.

L'objectif de ce plan de communication local est naturellement de susciter la demande de rénovation et de générer des flux importants de premiers contacts qualifiés.

L'animateur PTRE doit aussi organiser des événements et animations (réunions d'information et de sensibilisation au plus près des publics-cibles, ...). Mais au-delà de la distribution de flyers, de la mise en place d'un site internet, d'affichage sur le territoire ou de publicité dans les cinémas locaux, par exemple, le territoire doit porter des actions de terrain innovantes et ambitieuses. **A titre d'exemple, l'animateur PTRE pourra susciter et soutenir des expérimentations locales d'innovation sociale visant à explorer de nouveaux services permettant aux acteurs professionnels de contribuer à la rénovation énergétique des logements. Il pourra passer par l'organisation d'événements de type Boosters de la rénovation / Expérénos locaux.**

En cas d'opération programmée, un travail de répartition des missions est à construire entre l'animateur de la PTRE (personnel de la collectivité) et l'animateur de l'opération programmée (prestataire), le cas échéant.

2.4 Les autres missions

L'animateur est chargé :

- Organiser, préparer et animer les deux comités techniques et le comité de pilotage annuels.
- Rechercher des financements pour les différentes actions inscrites dans le programme d'actions annuel. Il monte les dossiers de demandes de subvention correspondantes.
- Réaliser un suivi des objectifs et des actions de la PTRE (mise en place de tableau de bord, ...). Il est également en charge de l'évaluation de la politique de la PTRE. Cette évaluation a pour objectif de répondre aux questions suivantes :
 - les effets constatés sont-ils conformes aux objectifs ?
 - les objectifs sont-ils adaptés à la réalité territoriale ?

- la mise en œuvre de la politique et les moyens sont-ils en adéquation avec les objectifs ?
- les effets sont-ils à la hauteur des coûts ?
- Participer aux rencontres du réseau régional des animateurs PTRE et du réseau national le cas échéant. Il se forme régulièrement et assure une veille sur le sujet de la rénovation énergétique de l'habitat privé afin d'enrichir ses compétences et ses connaissances.
- Gérer la contractualisation avec les prestataires pour l'accompagnement des particuliers dans le cas où il n'existe pas d'accompagnateur.

Annexe 3:

**Objectifs quantitatifs d'accueil, de conseil et
d'accompagnement des ménages et acteurs du parcours**

1. Les objectifs de rénovation		
	2021	2022
Nombre de contacts (étape 1-accueil et orientation = A1 SARE)	1800	2000
Nombre de contacts qualifiés pour rénovation énergétique (étape 1 – conseil personnalisé = A1 et A2 SARE)	800	900
Nombre de logements bénéficiant d'un audit (étape 2 = A3 SARE)	200	225
- Nombre/ Part des ménages très modestes	60 / 30 %	68 / 30 %
- Nombre/ Part des ménages modestes	60 / 30 %	68 / 30 %
- Nombre/ Part des ménages non éligibles ANAH	80 / 40 %	89 / 40 %
Nombre de contacts bénéficiant d'un conseil en rénovation simple (étape 1 bis = A2 ou A1 SARE)	400	450
	2021	2022
Nombre / Part des ménages ayant réalisé un audit s'engageant dans l'étape 3	50 / 25%	70 / 30 %
Dont nombre de logements visant une rénovation globale BBC (étapes 3-4)	20	25
- Nombre / Part des ménages très modestes	13 / 65 %	14 / 55 %
- Nombre / Part des ménages modestes	3/ 15 %	4 / 15 %
- Nombre / Part des ménages non éligibles ANAH	4 / 20%	7 / 30 %
Dont nombre de logements visant une rénovation BBC par étapes (étapes 3-4)	30	45
- Nombre / Part des ménages très modestes	19 / 65 %	26 / 58 %
- Nombre / Part des ménages modestes	5 / 15 %	6 / 7 %
- Nombre / Part des ménages non éligibles ANAH	6 / 20 %	13 / 29 %

2. Description du parcours et des acteurs

	Public Anah (avec dossier Habiter Mieux Sérénité)	Autres Publics
Étape 1 : accueil, orientation, information de premier niveau = acte A1 du SARE	Accompagnateur PTRE	
Étape 1 bis : conseils rénovations simples = actes A1 ou A2 du SARE selon le nombre de conseils donnés		
Étape 2 : feuille de route technique (audit) = acte A3 du SARE	Prestataires conventionnés Effilogis	
Étape 2 : feuille de route Financière.	Opérateur du PIG conventionné Effilogis	Accompagnateur PTRE
Étape 3 : volet financier : montage financier et dossiers de demandes de subventions, valorisation CEE. Inclus dans l'acte métier SARE A4.	Opérateur du PIG conventionné Effilogis	Accompagnateur PTRE
Étape 3 : volet technique (suivi avant et pendant le chantier). Inclus dans les actes métiers SARE A4, A4bis voire A5.	Opérateur du PIG conventionné Effilogis	Prestataires conventionnés Effilogis
Étape 4 : suivi post-travaux. Inclus dans les actes métiers SARE A4bis.	Accompagnateur PTRE	
Mission tiers de confiance	Accompagnateur PTRE	

Annexe 4 :

Note sur les justificatifs à apporter en cas de contrôle dans le cadre
du programme SARE

Le programme SARE permet, au travers de fonds CEE, de financer la réalisation d'actes métiers par des structures de mise en œuvre ainsi que l'animation et portage du programme par le porteur associé (ici la Région Bourgogne-Franche-Comté). Le porteur associé est responsable de la réalisation des actes métiers conformément à leur description définie dans le guide acte métier en annexe de la convention du porteur pilote (retranscrit dans les ANNEXES 1 et 2 du présent contrat public-public). Ces actes métiers font l'objet d'un suivi au travers d'indicateurs définis dans les conventions des porteurs associés.

Les fonds CEE du programme SARE peuvent financer au maximum 50% du cout plafond des actes métiers, la contrepartie étant financée par les collectivités territoriales (fonds du porteur associé, des EPCI, FEDER, etc.). Lorsque certains actes présentent un « reste à charge » pour le bénéficiaire final du service, ce reste à charge n'est pas comptabilisé comme une contrepartie aux fonds CEE.

En cas de contrôle, le porteur associé est responsable de la justification des dépenses réalisées et payées dans le cadre du programme. **Ainsi, le porteur associé s'assurera que chaque structure agissante dans le cadre du programme (le porteur associé, mais également les EPCI et leurs groupements ainsi que les structures de mise en œuvre) conserve les justificatifs de dépenses liés à la mise en œuvre du Programme.**

En plus des justificatifs liés aux versements des CEE par les obligés (CR COPIL, notifications d'appels de fonds, titres de recettes, attestations de versement), les justificatifs suivants pourront être demandés en cas de contrôle aux structures agissantes:

- **Bulletins de paie, justificatifs de salaires, déclaration du temps passé certifié par le représentant légal** de la structure agissante pour le temps hommes dont le temps de travail a été comptabilisé dans les dépenses du programme. Il ne s'agit pas d'un suivi de temps acte par acte mais global.
- **Dans le cas d'une subvention à un tiers ou de la réalisation des missions en régie : un état récapitulatif des dépenses effectuées certifié par le représentant légal**, le contrat liant les structures ; l'attestation de paiement signée du représentant légal ;
- **Bilan, comptes de résultat** et le cas échéant rapport du Commissaire aux comptes ou du comptable public ;
- **Factures (prestations de services, achats, etc.)** payées par les structures agissantes dans le cadre du programme ;
- **Notes de frais, titres de transport, ou toute autre pièce de valeur probante ;**

Pour réaliser les missions décrites dans la convention du porteur associé, les financements des obligés sont complétés par des co-financement des collectivités territoriales (fonds du porteur associé, des EPCI, FEDER, etc.). Seuls les postes de dépenses ci-dessous sont considérés comme éligibles, dans le cadre du programme SARE, pour la réalisation des actions définies dans la convention du porteur associé :

- Les dépenses directes de personnel (salaires chargés non environnés) intervenant directement dans la mise en œuvre du programme au prorata du temps passé ;
- Les frais de déplacements et de missions ;
- Les équipements et prestations spécifiquement dédiés aux acte métiers (exemple : supports de communication, ...)
- Les charges connexes : ensemble des charges (frais généraux, frais de structure, frais d'environnement, etc.) qui ne peuvent être directement et exclusivement rattachées à l'opération mais qui concourent à la réalisation des objectifs de celles-ci. Ces charges connexes ne pourront dépasser 20% de la somme des plafonds définis pour chaque acte.

Le porteur pilote, en articulation avec le GT porteurs associés, met à disposition des porteurs associés cette liste des principaux justificatifs du programme. Le porteur associé est responsable de définir, en lien avec les

collectivités infra-régionales et les structures de mise en œuvre, les justificatifs et les modalités de justification les plus adaptés aux spécificités locales du programme.

Ces documents devront être conservés dans les structures ad-hoc pendant 6 ans pour tous les documents antérieurs au 1^{er} juin 2020 et pendant 9 ans pour tous les autres (la règle venant de changer récemment) et devront pouvoir être présentés par ces mêmes structures, sous la responsabilité du porteur associé.

Les justificatifs qui permettent de s'assurer de la réalisation des actes sont cités dans le guide des actes métiers (compte-rendus d'entretiens, rapports d'audits énergétiques, ...) et seront précisés si nécessaire dans le cadre du GT Actes métiers et indicateurs.

ADEME, 19/06/2020

**Contrat de coopération public-public
entre la Région Bourgogne-Franche-Comté et
Dijon métropole, territoire moteur porteur d'une
Plateforme territoriale de la rénovation énergétique
(PTRE-Effilogis)**

Mise en œuvre du service « Effilogis-maison individuelle » et du programme SARE pour la rénovation performante du parc de maisons individuelles en Bourgogne-Franche-Comté

ENTRE LES SOUSSIGNES :

La Région Bourgogne-Franche-Comté, dont le siège est situé Hôtel de la Région 4 square Castan 25000 Besançon, représentée par Marie-Guite Dufay, agissant en sa qualité de Présidente du Conseil régional, est habilitée par l'AP du 10/12/2020 à signer,

Ci-après dénommé(e) « *la Région* »

ET

Dijon métropole, dont le siège est situé 40 avenue du Drapeau 21000 Dijon, représenté par François REBSAMEN en sa qualité de Président de Dijon métropole,

Ci-après dénommé « *Dijon métropole* »

Ci-après dénommées collectivement « *les Parties* »

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
PREAMBULE	3
CADRE JURIDIQUE.....	3
CONTEXTE.....	4
Au niveau national.....	4
Au niveau régional.....	5
Au niveau local	Erreur ! Signet non défini.
CHAPITRE I – OBJET DE LA CONVENTION.....	9
ARTICLE 1 : DEFINITIONS.....	9
ARTICLE 2 : OBJET	9
ARTICLE 3 : PROGRAMME D’ACTIONS	9
3.1 Objectifs du service Effilogis/SARE	9
3.2 Description du parcours Effilogis MI/SARE proposé aux ménages dans le cadre d’une PTRE	11
ARTICLE 4 : OBJECTIFS ET RESULTATS ATTENDUS	11
CHAPITRE II – DUREE DE LA CONVENTION.....	12
ARTICLE 5 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE VALIDITE	12
CHAPITRE III – MODALITES DE FINANCEMENT DU PROGRAMME	12
ARTICLE 6 : MODALITES DE FINANCEMENT	12
CHAPITRE IV – ENGAGEMENTS RECIPROQUES DES PARTIES.....	12
ARTICLE 7 : ENGAGEMENT DE LA REGION	12
ARTICLE 8 : ENGAGEMENT DE DIJON METROPOLE	13
CHAPITRE V – MODALITES DE SUIVI ET EVALUATION DU PROGRAMME.....	14
ARTICLE 9 : REPORTING DES ACTES METIERS.....	14
ARTICLE 10 : REPORTING DE LA COOPERATION	15
ARTICLE 11 : MODALITES D’ORGANISATION.....	15
ARTICLE 12 : CONSERVATION ET MISE A DISPOSITION DES JUSTIFICATIFS DE DEPENSES EN CAS DE CONTROLE	16
CHAPITRE VI – STIPULATIONS DIVERSES	16
ARTICLE 13 : DONNEES A CARACTERES PERSONNEL (RGPD).....	16
ARTICLE 14 : AVENANT	16
ARTICLE 15 : RESILIATION	17
ARTICLE 16 : REGLEMENT DES LITIGES.....	17
ARTICLE 17 : PIECES CONSTITUTIVES DU CONTRAT DE COOPERATION PUBLIC-PUBLIC	17

PREAMBULE

CADRE JURIDIQUE

Vu le code de l'énergie,

Vu le code général des collectivités territoriales,

Vu l'article 18 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics,

Vu l'article L.2511-6 du Code de la commande publique relatif à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs,

Vu la loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement,

Vu l'arrêté du 5 septembre 2019 (publié au JORF du 8 septembre 2019) portant validation du programme « Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique » dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie,

Vu la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes,

Vu la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles,

Vu la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte,

Vu le Schéma Régional Climat Air Energie (« SRCAE ») de la région Franche-Comté approuvé par le Préfet de région par arrêté n° 2012327-0003 du 22 novembre 2012,

Vu l'engagement #19 de la stratégie de mandat 2016-2021 « Faire de la Bourgogne-Franche-Comté une région à énergie positive »,

Vu le plan bâtiment durable Bourgogne-Franche-Comté du 6 octobre 2017 intégrant la mesure #8 du mandat 2016-2021,

Vu la Délibération régionale 18AP.39 des 14 et 15 décembre 2017 approuvant les principes énoncés par le rapport 4-11 en vue de la création d'un service (au) public de l'efficacité énergétique dédié à la rénovation des maisons individuelles en Bourgogne-Franche-Comté,

Vu la Délibération régionale 20AP.206 des 25 et 26 juin 2020 approuvant les principes énoncés par le rapport 4-13 en vue de l'engagement de la Région dans le programme SARE « Service d'accompagnement de la rénovation énergétique »,

Vu la convention nationale de mise en œuvre du programme SARE conclue entre l'Etat, l'ADEME, l'ANAH et les Obligés le 7 mai 2020,

Vu la convention territoriale de mise en œuvre du programme SARE « Service d'accompagnement de la rénovation énergétique » conclue entre l'Etat, le Porteur associé, l'ADEME, et les Obligés : Esso Exxon Mobil et SCA pétroles et Dérivés, le 20 novembre 2020,

Vu les règlements d'interventions Effilogis-maison individuelle en vigueur,

Vu le courrier de Madame la Présidente du Conseil régional du 17 avril 2018, retenant la candidature de Dijon métropole pour l'expérimentation du service Effilogis-maison individuelle,

Vu la Délibération régionale de l'AP du 10/12/2020 approuvant la mise en œuvre du Contrat de coopération public-public entre la Région et chaque territoire moteur porteur d'une Plateforme territoriale de la rénovation énergétique (PTRE-Effilogis),

Vu la Délibération de Dijon métropole en date du 19 décembre 2019 approuvant le projet de Plan Local d'Urbanisme intercommunal Habitat et Déplacement,

Vu la Délibération de Dijon métropole en date du 26 septembre 2019 approuvant les nouveaux objectifs énergétiques et climatiques de la métropole pour tendre vers la neutralité carbone à l'horizon 2050,

Vu la Délibération de Dijon métropole en date du 25 mars 2021 approuvant le présent contrat.

CONTEXTE

Au niveau national

Les engagements de la France en matière de lutte contre le changement climatique et le **Plan de Rénovation Énergétique des Bâtiments** présenté par le gouvernement en 2018 visent à porter le nombre de rénovations à 500 000 logements par an (dont **380 000 logements privés**) et à rénover toutes les passoires thermiques occupées par des personnes aux revenus modestes d'ici 2025. La loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte de 2015 précise que 100% du parc de bâtiment devra atteindre le niveau Bâtiment Basse Consommation (BBC) d'ici 2050. L'ensemble de ces engagements doivent permettre d'atteindre la neutralité carbone d'ici à 2050 tout en poursuivant un objectif social de lutte contre la précarité énergétique.

Le Plan de Rénovation Énergétique des Bâtiments (PREB) s'articule autour de 4 axes :

- Faire de la rénovation énergétique une priorité nationale avec des objectifs clairs ;
- Créer les conditions de la massification de la rénovation des logements et lutter en priorité contre la précarité énergétique ;
- Accélérer la rénovation et les économies d'énergie des bâtiments tertiaires, en particulier du parc public ;
- Accélérer la montée en compétence et les innovations de la filière de la rénovation des bâtiments.

Depuis 2017, l'Etat a placé le sujet de la rénovation énergétique au cœur de ses priorités. Pour renforcer la communication auprès des ménages et des professionnels, il a mis en place une bannière commune avec le service public FAIRE (Faciliter, Accompagner, et Informer pour la Rénovation Énergétique).

Le 5 septembre 2019, l'Etat a lancé un nouveau programme : le « Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique » (SARE). Il vise à :

- aider les Français à se repérer et à se faire conseiller, et ainsi savoir quels travaux effectuer pour améliorer leur confort tout en réduisant leurs factures de chauffage.
- Renforcer la dynamique de rénovation énergétique des bâtiments (logements et petit tertiaire privés) en impliquant l'ensemble des collectivités territoriales et les professionnels.
- Assurer un parcours complet d'accompagnement avec une couverture complète du territoire national. Ce parcours est assuré par une bonne articulation entre les espaces FAIRE, et les services publics d'accueil et de conseil : Maisons France Services, les Mairies...
- Consolider et/ou compléter les dispositifs territoriaux existants, constitués des Espaces conseils FAIRE (Plateformes territoriales de rénovation énergétique, Société de tiers financement, etc.).

Le programme SARE présente les caractéristiques suivantes :

- le programme est financé par des entreprises privées (Obligés) dans le cadre du dispositif de certificats d'économies d'énergie (ci-après « CEE »). Le montant total maximum alloué par les Obligés dans le cadre du programme est de 200 millions euros HT ;
- le programme est co-porté par l'ADEME (Porteur pilote) et des collectivités territoriales et groupements de collectivités territoriales volontaires (Porteurs associés) qui se sont manifestés dans le cadre d'une concertation et qui ont présenté un plan de déploiement du programme ;
- le programme est déployé au niveau local par les Porteurs associés, dans le cadre de conventions territoriales, couvrant toute la région. Les Porteurs associés ont pour rôle principal de piloter le déploiement du Programme et sa mise en œuvre à l'échelle des territoires qu'ils représentent. Ils assurent l'exécution financière du Programme, notamment en recevant et en distribuant les fonds des Obligés. Ils suivent l'avancement opérationnel des actions engagées, en lien avec le Porteur pilote ;
- la durée de financement du déploiement du programme sur chaque territoire est de 3 ans.

La convention nationale conclue entre l'Etat, l'ADEME, l'Anah et les Obligés, le 7 mai 2020, définit l'articulation entre le déploiement du programme SARE au niveau national (mis en œuvre par l'ADEME, porteur pilote) et le déploiement au niveau régional (mis en œuvre par les porteurs associés).

Ce nouveau programme permet de cofinancer les montants engagés par les collectivités territoriales pour la réalisation de trois missions essentielles :

1. Soutenir le déploiement d'un service d'accompagnement des particuliers
2. Créer une dynamique territoriale autour de la rénovation
3. Soutenir le déploiement d'un service de conseil aux petits locaux tertiaires privés

Le cofinancement apporté dans le cadre de ce programme **par des certificats d'économie d'énergie (CEE) suit une logique de rémunération à la performance, c'est-à-dire qu'elle est directement liée à l'atteinte effective des objectifs quantitatifs fixés**. Il couvre jusqu'à 50% des coûts, le reste étant cofinancé par les collectivités territoriales.

Au niveau régional

Pour atteindre les objectifs nationaux de réduction des émissions de gaz à effet de serre et des consommations d'énergie finale, le scénario **région à énergie positive (REPOS)** reprend les objectifs des ex-SRCAE cumulés, soit un volume moyen de rénovations annuelles de 38 000 logements, après une montée en charge progressive, à un niveau correspondant aux **normes BBC rénovation** en moyenne, avec ainsi des gains de près de 70 % sur le chauffage. C'est un chantier considérable, qui impose une mobilisation de tous les acteurs œuvrant dans le domaine du bâtiment.

La rénovation de l'habitat s'impose aujourd'hui pour des raisons environnementale, sociale et économique. Quatre raisons majeures sont identifiées en région Bourgogne-Franche-Comté :

- 1) au niveau régional, **le secteur du bâtiment consomme 43% de l'énergie finale** (quasi égalité avec le secteur du transport) et émet plus de 20% des émissions de gaz à effet de serre. Le secteur résidentiel représente 1/3 des consommations énergétiques finales de la région, principalement dû aux maisons individuelles ;
- 2) **un ménage sur quatre est exposé au risque de vulnérabilité énergétique** parce qu'il consacre plus de 8 % de son revenu pour chauffer son logement. 44,3% de la population en Bourgogne-Franche-Comté (contre 42,3% au niveau national), soit près de 307 300 ménages, est éligible aux aides de l'Anah ;

- 3) L'habitat privé individuel représente l'essentiel du patrimoine bâti en Bourgogne-Franche-Comté :

Type d'habitat	Nb de logements	%
Maison individuelle privée	787 616	60%
Logement collectif privé (dont copropriété)	343 582	26%
Logement public	176 244	13%

- 4) Le parc privé existant est caractérisé par une prédominance de maisons individuelles anciennes et énergivores. 35% des logements ont été construits avant 1915 (contre 21% en France) et 70% avant 1975, année de la première réglementation thermique (contre 62% en France). La consommation moyenne est de 230 kWhep/m².an pour les besoins de chauffage et d'eau chaude sanitaire (soit environ 2 500 litres de fioul domestique pour un logement de 100 m² habitables).

C'est ainsi que la « transition écologique et énergétique » est inscrite par la Région Bourgogne-Franche-Comté parmi les trois défis régionaux aux côtés des grands thèmes « emploi », « fraternité et vivre ensemble ». Une région à énergie positive, créatrice de richesse et d'emplois, telle est l'ambition de la Région Bourgogne-Franche-Comté.

La rénovation performante des bâtiments est, quant à elle, inscrite dans **le Plan bâtiment durable régional** (signé le 6 octobre 2017) construit en faveur de la massification de la rénovation des bâtiments sur quatre axes de réussite :

Axe de réussite	Enjeux
Accompagnement technique	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer l'accompagnement technique des projets en visant le niveau BBC et la massification. - Intégrer la dimension sociale et de conduite du changement dans l'accompagnement des projets. - Développer les outils permettant de porter la politique de rénovation du programme régional d'efficacité énergétique Effilogis, notamment via le futur Service [au] public de l'efficacité énergétique (SPEE).
Financement	<ul style="list-style-type: none"> - Créer des financements innovants pour amplifier la dynamique de rénovation. - Aider à la convergence des dispositifs de financement existants. - Mettre en œuvre des solutions de financements adaptées.
Professionnels	<ul style="list-style-type: none"> - Développer un marché structuré local de la rénovation complète et performante. - Développer un réseau régional et local de la filière bâtiment et immobilier.
Territoires	<ul style="list-style-type: none"> - Amplifier la dynamique aux différentes échelles territoriales. - Obtenir l'engagement des collectivités et des acteurs économiques pour le portage et le relais de la politique en complémentarité avec la Région, l'Etat et ses agences.

Pour amplifier les dynamiques en cours et démultiplier les projets de rénovation dans l'habitat privé, la Région a annoncé sa volonté de renforcer son action en mettant en œuvre le service Effilogis - maison individuelle (ci-après « Effilogis-MI ») depuis 2018.

La Région s'appuie sur les « territoires moteurs » (ci-après « Territoires ») qui s'engagent à ses côtés dans le service Effilogis - MI par le biais du déploiement d'une Plateforme territoriale de la

rénovation énergétique, chargée de l'animation des acteurs du territoire et de l'organisation locale du parcours d'accompagnement individuel des ménages. Dans ces territoires, le parcours d'accompagnement individuel des ménages peut être intégré à une opération programmée de l'Anah tel qu'un Programme d'intérêt général (PIG) dédié à la rénovation énergétique ou une Opération programmée d'amélioration de l'habitat (OPAH), si le contexte local le nécessite.

Depuis le 26 juin 2020, la Région s'est engagée dans le programme SARE dans l'objectif de compenser, au moins en partie, le retrait du co-financement de l'ADEME pour la mise en œuvre du service Effilogis. Ainsi, la Région s'est portée volontaire pour devenir porteur associé unique du programme SARE en Bourgogne-Franche-Comté et pour pouvoir bénéficier de recettes issues de CEE. Cet engagement s'est concrétisé à travers la signature d'une convention territoriale, conclue avec l'Etat, l'ADEME et les Obligés Esso Exxon Mobil et SCA pétroles et Dérivés, dont la date d'effet est fixée au 1^{er} janvier 2021. **Le programme SARE vient co-financer, en partie, les missions du service public Effilogis-MI.**

Aux termes de cette convention territoriale, la Région est responsable du pilotage et de la mise en œuvre du programme SARE au niveau du territoire régional. A ce titre, elle reçoit les fonds transmis par les Obligés, et distribue tout ou partie des fonds aux autres collectivités territoriales (EPCI, PETR ou pays dans le cadre des PTRE) ou aux structures de mise en œuvre du guichet unique de la rénovation énergétique (en dehors des PTRE).

Sur le territoire de Dijon métropole

Capitale de la région Bourgogne-Franche-Comté, représentant un bassin de vie de près de 260 000 habitants au cœur du triangle Paris - Lyon - Strasbourg, la métropole dijonnaise et ses 23 communes-membres ont inscrit leur action dans un projet de développement équilibré et durable. A ce titre, développement économique, environnement, mobilité et habitat sont étroitement liés. Le Plan Local d'Urbanisme intercommunal (PLUi) intégrateur des politiques de l'habitat et des déplacements, adopté le 19 décembre 2019, constitue le socle de référence du développement territorial pour la décennie à venir.

Labellisé Cit'ergie (European Energy Award) et Territoire à Énergie Positive pour la Croissance Verte, Dijon métropole s'engage en faveur de la transition écologique et de la lutte contre la précarité énergétique, notamment au travers de sa politique de l'habitat.

Au sein de sa politique locale, Dijon métropole a fait le choix, en parallèle de la dynamique de construction de logements, de soutenir activement la réhabilitation du parc public et privé : la rénovation, en particulier thermique, constituant un axe essentiel afin d'éviter la fracture énergétique entre parc neuf très performant (généralisation de la certification BBC depuis 2010, 1^{ères} opérations labellisées E+C- en 2017) et parc ancien énergivore. Cette volonté s'inscrit dans les trois piliers du développement durable en intégrant une dimension environnementale (réduction des consommations d'énergie fossiles et des rejets des gaz à effet de serre), une dimension sociale (baisse des charges des ménages locataires) et une dimension économique (plan de charges des entreprises, déploiement de savoir-faire locaux, qualification des salariés).

S'agissant de la rénovation des logements privés, Dijon métropole est maître d'ouvrage depuis 2006 d'un Programme d'Intérêt Général (PIG) de « Reconquête du parc privé ancien » dont l'objet est d'accompagner tous les propriétaires-occupants ainsi que les propriétaires-bailleurs répondant aux conditions d'éligibilité de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) dans l'amélioration de leurs logements, notamment leurs travaux de rénovation énergétique.

En complément, Dijon métropole expérimente depuis 2021, avec le soutien de l'association AMORCE, un programme innovant de lutte contre la précarité énergétique des ménages vivant en logement individuel : « Pacte -15% ».

Concernant les logements collectifs, Dijon métropole soutient les projets de rénovation globale en copropriétés, représentant plus des deux tiers du parc d'habitat privé de son territoire. Au travers d'une convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens avec le prestataire « Bourgogne Energies Renouvelables » (BER), la métropole déploie un appui personnalisé aux ensembles d'habitation se projetant dans un projet de rénovation énergétique. Par ailleurs, à l'horizon du second semestre 2021, Dijon métropole portera une Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat en copropriétés dégradées (OPAH-CD) auprès de trois copropriétés du quartier de la Fontaine-d'Ouche à Dijon, représentant un total de 984 logements ; copropriétés parmi les plus importantes de Bourgogne-Franche-Comté.

Afin d'animer tous ses dispositifs de soutien et d'accélérer les projets de réhabilitation thermique des logements privés individuels et collectifs, Dijon métropole s'appuie sur Rénovéco, sa plateforme territoriale de rénovation énergétique (PTRE) créée en 2016 en réponse à l'appel à manifestation d'intérêt de la Région Bourgogne et de l'ADEME. Conformément à l'article 22 de la Loi de Transition Énergétique pour la croissance verte (TEPCV) qui fixe le cadre du Service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH), les missions de la plateforme Rénovéco s'articulent autour de deux axes principaux : d'une part, conseiller et accompagner les porteurs de projet dans la définition puis la réalisation de leurs travaux et, d'autre part, mobiliser les professionnels et les soutenir dans l'évolution de leurs pratiques et l'acquisition de nouveaux savoirs pour répondre aux exigences de la rénovation performante.

En tant que territoire moteur lauréat de la région Bourgogne-Franche-Comté pour le déploiement sur la période 2020-2022 du Service public de l'efficacité énergétique (SPEE) baptisé Effilogis - maison individuelle, Dijon Métropole met en place, à l'appui de Rénovéco, un véritable guichet unique d'accueil et d'orientation des porteurs de projet prenant les attributs d'Espace Conseil FAIRE.

Ce service d'accueil unique s'adresse désormais à tous les porteurs de projets, quel que soit leurs ressources (éligibles aux aides de l'Anah ou non), leurs statuts (propriétaires occupants ou bailleurs privés), le type de logement (maison individuelle ou copropriété) et la nature des travaux (amélioration énergétique, rénovation lourde, lutte contre l'habitat indigne, adaptation du domicile).

CHAPITRE I – OBJET DE LA CONVENTION

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Anah : Agence Nationale de l'Habitat

BBC : Bâtiment Basse Consommation

CEE : Certificats d'Économie d'Énergie

COFIL : Comité de Pilotage

ECF : Espace Conseil FAIRE

Effilogis-MI : Service Effilogis-Maison Individuelle

Effilogis/SARE : Service Effilogis-maison individuelle et les correspondances avec le programme SARE

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

FAIRE : Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique

LTEcv : Loi relative à la Transition Énergétique pour la croissance verte

PREB : Plan de Rénovation Énergétique des Bâtiments

PTRE : Plateforme Territoriale de la Rénovation Énergétique

SARE : Programme de mise en œuvre du « Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique »

SPPEH : Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat

ARTICLE 2 : OBJET

Ce contrat de coopération public-public (ci-après « le contrat ») a pour objet de fixer les modalités de coopération entre la Région Bourgogne-Franche-Comté et Dijon métropole en vue d'exercer une mission commune d'intérêt général : **la mise en œuvre du service Effilogis-MI et les correspondances avec le programme SARE** (ci après « Effilogis/SARE »).

Il définit notamment :

- le programme d'actions Effilogis/SARE ;
- les objectifs et résultat à atteindre ;
- la durée de la convention ;
- les modalités de financement du service Effilogis-MI ;
- les engagements des Parties ;
- les modalités de suivi et de reporting.

ARTICLE 3 : PROGRAMME D' ACTIONS

3.1 Objectifs du service Effilogis/SARE

Pour amplifier les dynamiques en cours et démultiplier les projets de rénovation dans l'habitat privé, la Région Bourgogne-Franche-Comté a, par Délibération 18AP.39 des 14 et 15 décembre 2017, créé le service Effilogis-MI, s'inscrivant dans le service public de la performance énergétique de l'habitat (« SPPEH »), dédié à la rénovation énergétique, identifié dans la Loi Transition énergétique pour la croissance verte (« LTEcv »), dont la mise en œuvre est effective depuis 2018.

Le résumé des concertations menées fin 2016 et au 1er semestre 2017 identifie les besoins ainsi :

- améliorer la communication régionale avec une déclinaison territoriale ;
- renforcer la proximité avec les ménages grâce à l'échelon local ;
- travailler sur une simplification des dispositifs et des démarches pour les particuliers ;
- avoir un dispositif adapté aux différents profils de projets et de particuliers (public Anah notamment) ;
- créer les conditions de partenariats bancaires efficaces et une caisse d'avance ;
- viser la performance énergétique « bâtiment basse consommation » (BBC) pour les rénovations (globale ou par étapes) ;
- former et sensibiliser les artisans, les intégrer dans la démarche, en particulier sur le volet conseil ;
- effectuer un suivi post-travaux.

Afin de favoriser les rénovations énergétiques performantes, l'enjeu global est de faciliter le parcours de rénovation énergétique du particulier, depuis le premier contact jusqu'à l'achèvement des travaux voire au-delà.

Pour répondre à ces besoins, Effilogis s'appuie sur les piliers suivants :

- **Un service ouvert à tous les particuliers propriétaires de maisons individuelles** (correspondant à 65 % des logements à l'échelle régionale), propriétaires occupants et bailleurs, quel que soit leur niveau de ressources.
- **Un service pour tous les types de projets** : de un ou deux lots de travaux (changement de menuiseries, de chaudière, isolation des combles par exemple) à la rénovation globale de niveau BBC. L'accompagnement des ménages sera différencié en fonction de l'ampleur des travaux.
- **Un objectif de niveau de performance énergétique finale de rénovation BBC**, en cohérence avec les objectifs nationaux et régionaux.

Il ne s'agit pas de créer un nouvel outil mais de rassembler les acteurs, publics et privés, et dispositifs existants pour **un service unique dédié à la rénovation énergétique performante**, destiné à faciliter le parcours de rénovation des ménages.

Effilogis est un agrégateur de services destiné à faciliter le parcours de rénovation des ménages en leur offrant un référent unique. Il ne se pose donc pas en concurrence des acteurs mais se construit avec eux pour rendre le service simple et efficace.

Effilogis affiche la précarité énergétique comme priorité centrale. Une aide financière est indispensable à ces ménages pour la réalisation des travaux de rénovation BBC. Les opérations de rénovation de cette qualité assurent une réelle résorption de la précarité énergétique en procurant des économies financières et un confort de vie durable.

Effilogis a démarré en 2018 par une phase expérimentale intégrant les outils existants adaptés pour le service et l'engagement des premiers « territoires moteurs » aux côtés de la Région et ses partenaires : Ademe, Dreal et Anah.

A compter du 1^{er} janvier 2021, Effilogis-MI s'inscrit dans le programme SARE.

3.2 Description du parcours Effilogis MI/SARE proposé aux ménages dans le cadre d'une PTRE

Dans les territoires porteurs d'une PTRE, le service public Effilogis-MI propose aux ménages un parcours en 4 étapes. La description précise des missions attendues et la correspondance entre le parcours Effilogis et les actes métiers du programme SARE sont précisées en **ANNEXE 1**.

La PTRE joue le rôle de place de marché sur la rénovation énergétique performante de l'habitat privé en faisant se rencontrer la demande et l'offre. La PTRE doit mobiliser l'ensemble des collectivités et des acteurs agissant sur l'habitat, le logement et la rénovation énergétique. La description précise des missions de mobilisation attendues par la PTRE est précisée en **ANNEXE 2**.

En guise de synthèse, les correspondances avec le programme SARE sont les suivantes :

Missions PTRE Effilogis		Actes métiers SARE
sensibilisation, promotion, repérage, identification du service Effilogis		C1: Sensibilisation, communication, animation des ménages,
Sensibilisation, communication, animation des professionnels de la rénovation et des acteurs publics locaux		C3 : Sensibilisation, communication, animation des professionnels de la rénovation et des acteurs publics locaux
Parcours de service Effilogis		Actes métiers SARE
1 ^{ère} partie de l'étape 1 Effilogis : Accueil, écoute des besoins, information tout public, orientation, le cas échéant	>	A1 : Information de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale
2 ^{de} partie de l'étape 1 Effilogis : Conseil personnalisé aux ménages	>	A2 : Conseil personnalisé
Etape 1 bis : Conseil en rénovation simple	>	Valorisable en A1 ou A2 (voir les conditions § 1.3 de l'ANNEXE 1)
Etape 2 : La feuille de route technique	>	A3 : Audit énergétiques (valorisable si auditeurs RGE)
Etape 2 : La feuille de route financière	>	Non valorisable dans le cadre du SARE
Etapes 3 et 4 : L'accompagnement aux travaux de rénovation BBC (avec ou sans maîtrise d'œuvre)	>	A4, A4bis et A5

PS : certaines missions du service Effilogis ont évolué pour correspondre aux actes métiers SARE équivalent : ces éléments figurent en orange dans l'ANNEXE 1.

ARTICLE 4 : OBJECTIFS ET RESULTATS ATTENDUS

Les objectifs quantitatifs attendus sont précisés dans l'ANNEXE 3.

Pour atteindre ces résultats, les Parties signataires du présent contrat mettent en œuvre les moyens d'actions nécessaires pour réaliser le programme de travail définis par le présent contrat, notamment en mobilisant les partenaires nationaux, locaux, publics et socio-professionnels, chacun dans le cadre de leurs compétences.

D'un commun accord entre les Parties, le périmètre et les objectifs du programme d'action pourront faire l'objet, en cours d'exécution du contrat de coopération, d'ajustements, via un ou des avenant(s) (cf. Article 14) aux fins de tenir compte, notamment, des évolutions du paysage des aides financières au niveau national, du contexte économique et sanitaire dans lequel s'inscrit le service Effilogis/SARE.

CHAPITRE II – DUREE DE LA CONVENTION

ARTICLE 5 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE VALIDITE

Le contrat de coopération entre en vigueur le 1^{er} janvier 2021 pour **une durée de 3 ans, soit jusqu'au 31 décembre 2023.**

CHAPITRE III – MODALITES DE FINANCEMENT DU PROGRAMME

ARTICLE 6 : MODALITES DE FINANCEMENT

La Région apporte son soutien financier au territoire signataire du présent contrat dans le cadre de la mise en œuvre d'Effilogis/SARE en application des règlements d'intervention (RI 31.16 et 31.17 relatifs au soutien des PTRE) en vigueur au moment du dépôt de la demande.

Les modalités de financement sont définies au sein des conventions de financement ad hoc n°2019Y-14134 et n°2019Y-14135.

CHAPITRE IV – ENGAGEMENTS RECIPROQUES DES PARTIES

ARTICLE 7 : ENGAGEMENT DE LA REGION

La Région apporte ce qui est commun, mutualisable et disponible sur l'ensemble du territoire de Bourgogne-Franche-Comté :

- **La coordination de l'action publique** en matière de rénovation énergétique.
- **La mobilisation des acteurs de la formation professionnelle** et des acteurs économiques grâce au centre de ressources « bâtiment » Pôle énergie Bourgogne - Franche-Comté (formation par le geste Praxibat, offre professionnelle groupée, outils techniques pour les maîtres d'œuvre bureaux d'études et entreprises, animation d'un référencement) en lien avec les organisations professionnelles, chambres consulaires et autres acteurs relais tels que les grandes enseignes du négoce.
- **Le développement d'outils financiers** : caisse d'avance régionale des subventions et outils de préfinancement des travaux pour les ménages bénéficiaires du service Effilogis.
- **Le co-portage du « service socle », par les Parties, accessible à tous** (dont le conseil gratuit et la feuille de route technique et financière).

Plus particulièrement, l'engagement de la Région, se formalise par les actions suivantes :

Pour les territoires moteurs :

- **Un soutien financier** selon les modalités prévues par l'article 6 du présent contrat.
- **La mise en œuvre d'une marque régionale, EFFILOGIS**, avec une bannière commune en matière de communication. Cette bannière régionale est complémentaire à la bannière développée au niveau national sous l'intitulé FAIRE. Sur tous les documents et publications officiels de communication, le logo Effilogis et la marque FAIRE devront figurer ainsi que les logos de l'ADEME et tout autre logo ou marque exigé au titre du programme SARE.
- **La mise à disposition d'outils techniques et méthodologiques** (guide usager, outil d'ingénierie financière, plaquettes de communication, compte-rendu d'entretien, etc.) ; Ces

éléments intégreront l'accompagnement technique voire financier des ménages au regard des exigences d'Effilogis.

Pour les bénéficiaires du service :

- **Un réseau de premier conseil (ECF)** gratuit pour les propriétaires de maison individuelle pour l'accueil et le conseil personnalisé.
- **L'accès à une feuille de route technique et financière** composée d'un audit énergétique et d'un plan de financement prévisionnel individualisé et gratuit pour les propriétaires de maison individuelle. Pour le public Anah, l'objectif recherché est que la feuille de route n'engendre pas de surcoût par rapport à un dossier classique Anah.
- **Une aide aux travaux BBC (global ou par étapes)** engagés par les ménages propriétaires de maisons individuelles dits « très modestes » éligibles aux aides de l'Anah, octroyée par la Région au titre de sa politique de lutte contre la précarité énergétique sur l'ensemble de la région, élargies aux ménages dits « modestes » et hors public Anah (pour la seule rénovation globale BBC) dans le cadre du plan d'accélération de l'investissement, selon les modalités des règlements d'intervention ad hoc adoptés en commission permanente du 20 novembre 2020.
- **Des mécanismes financiers** dédiés pour les maisons individuelles : avances des différentes subventions publiques, préfinancement des travaux BBC, gratuits.

ARTICLE 8 : ENGAGEMENT DE DIJON METROPOLE

Dijon métropole, porteur Plateforme Territoriale de Rénovation Énergétique (PTRE) Rénovéco s'engage à :

- **désigner un élu référent**
- disposer d'un animateur dédié exclusivement à la PTRE ;
- **respecter les clauses des conventions financières citées en article 6 ;**
- **disposer de l'autofinancement** nécessaire au fonctionnement de l'équipe PTRE et, le cas échéant, à l'accompagnement externalisé, sur la durée de l'expérimentation définie dans les conventions de financement ad hoc ;
- **organiser un comité de pilotage** (ci-après « COPIL ») **par an tel que décrit à l'article 11 ;**
- **organiser deux comités techniques par an** réunissant l'équipe PTRE, y compris le prestataire, et la Région afin d'aborder le bilan des missions, les éventuels points de difficultés et les pistes pour y remédier ;
- **fournir un rapport d'activité annuel** dans lequel figurera, les indicateurs de suivi de la mission de conseil ainsi qu'un bilan des actions d'animations (cf. article 10) ;
- **conserver, pendant 9 ans, tous les justificatifs de dépenses sincères et probantes** liés à la mise en œuvre du programme SARE pour les tenir à disposition en cas de contrôle (voir liste exhaustive dans l'ANNEXE 4), au-delà des justificatifs à apporter à la Région (cf. convention financière ad hoc) ;
- répondre, à toute demande de précision ou d'information de la Région portant sur les modalités d'utilisation de la contribution versée et à toute demande de communication de pièces justificatives de la part de la Région.
- se doter d'une équipe qui a ou va acquérir les compétences et connaissances nécessaires à la bonne réalisation des missions décrites en **ANNEXES 1 et 2 ;**

- **respecter les conditions de mise en œuvre du service public Effilogis-MI définies dans les ANNEXES 1 et 2** (utilisation des documents types régionaux ou nationaux comme le compte-rendu d'entretien, etc.) ;
- disposer d'un lieu physique (mais pas nécessairement unique), facilement identifiable par la population pour recevoir le public dans de bonnes conditions pour la PTRE ;
- disposer d'une adresse postale, électronique, d'un formulaire de contact via un site internet relative à la PTRE ;
- se doter d'un accueil téléphonique et assurer un volume horaire minimum/semaine équivalent à 11 heures de permanence téléphonique pour 100 000 habitants et proposer des solutions à mettre en place pour traiter l'ensemble des appels y compris les appels reçus en dehors des plages horaires de permanences téléphoniques ou non répondus suite à l'encombrement des lignes (simple répondeur exclu) ;
- proposer des permanences physiques au siège de la structure et/ou dans des lieux délocalisés ;
- **insérer obligatoirement le logo « FAIRE avec Effilogis », ADEME et tout autre logo ou marque exigé au titre du programme SARE sur tous les supports de communication y compris signature des courriels, notification des aides aux particuliers et faire valider les supports de communication en amont par la Région ;**
- **contribuer à l'alimentation et promouvoir** auprès des Bénéficiaires, « **SIMUL'AIDES** », **outil numérique** permettant, grâce à un simulateur, d'identifier les aides financières mobilisables pour la réalisation de travaux de rénovation énergétique.
- **participer aux réunions de réseaux** des animateurs PTRE dédiées à Effilogis et des conseillers FAIRE ;

Les conseillers s'engagent à :

- **saisir les informations obligatoires**, définies dans les actes métiers SARE, dans **l'outil Effilogis contact** mis à disposition par la Région pour chaque acte métier réalisé ;
- **saisir les demandes d'aides d'audit et de travaux Effilogis sur la plateforme numérique dédié ;**
- suivre obligatoirement au moins deux formations/an (formation ADEME et/ou formation technique) et informer en amont de leur inscription les partenaires régionaux (ADEME/Région) pour validation ;
- ne pas réaliser d'audits énergétiques Effilogis dès lors qu'ils sont chargés d'en prescrire aux ménages qu'ils conseillent ;
- de manière privilégiée, ne pas se porter mandataire au titre des aides nationales MaPrimRénov'.

CHAPITRE V – MODALITES DE SUIVI ET EVALUATION DU PROGRAMME

ARTICLE 9 : REPORTING DES ACTES METIERS

En matière de suivi de l'activité et d'évaluation de la PTRE :

- **Le suivi des contacts**, dans l'outil métier web « Effilogis contact » pour la maison individuelle **par l'équipe de la PTRE, est réalisé de manière continue**. Cette mission est essentielle afin d'assurer une démarche qualité du service Effilogis, une communication régulière aux financeurs sur l'atteinte des objectifs. Certaines données sont transférées par la Région au

niveau national pour alimenter le **Tableau de Bord SARE**, afin de suivre la réalisation des actes métiers en vue des comités de pilotages régionaux du programme SARE et la gestion des versements de CEE à la Région.

- Le recueil du nom, prénom, adresse postale et adresses mails ou numéro de téléphone des contacts est obligatoire dès l'acte A1, au titre du programme SARE. Le recueil de l'adresse mail est fortement encouragé car il permettra de mener des enquêtes de satisfaction. En effet, un questionnaire de satisfaction par email est envoyé 15 jours après le contact et un deuxième questionnaire sur le passage à l'acte est envoyé un an après le contact par l'ADEME.

ARTICLE 10 : REPORTING DE LA COOPERATION

Un reporting est réalisé par le territoire au cours du contrat dont la durée est fixée à l'article 5 du présent contrat.

Un temps d'échanges techniques entre l'animateur / l'accompagnateur / leur supérieur hiérarchique et la Région est à programmer chaque fin d'année afin de présenter le bilan et les perspectives de travail pour l'année suivante.

Chaque année, un bilan technique et financier est transmis à la Région conformément aux conventions financières comportant un bilan annuel (**selon le modèle fourni**) présentant les résultats atteints, les écarts éventuels entre prévisionnel et réalisé, les explications qualitatives de ces différences ainsi que les actions et mesures prévues pour y remédier l'année suivante.

En fin de contrat : une évaluation complète du contrat comporte un bilan technique et financier des réalisations au regard des actions d'animation prévues et des objectifs prévisionnels en terme de conseils et d'accompagnement des ménages. Elle comporte aussi une série d'appréciation sur les résultats des actions réalisés au regard des objectifs initiaux ainsi que des recommandations d'amélioration dans le cadre de la mise en œuvre de la PTRE Effilogis.

ARTICLE 11 : MODALITES D'ORGANISATION

Il est institué un comité de pilotage « COPIL », chargé du suivi de la coopération composé des signataires du présent contrat et a minima des organismes suivants : l'ADEME, l'Etat et la délégation de l'ANAH.

Il se réunit au moins une fois par an. Les éléments constituant **l'ordre du jour sont transmis 15 jours avant la date de réunion**.

Le compte-rendu de la réunion est rédigé par le territoire et envoyé sous 15 jours aux membres du COPIL.

Le COPIL prend toutes les mesures nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et en particulier :

- Il coordonne l'application du contrat avec un souci de gestion concertée et durable et procède à son suivi.
- Il suit le déroulement du programme à mettre en œuvre.
- Il donne son avis sur les orientations méthodologiques proposées.
- Il donne son avis sur les éventuels projets d'avenant et de résiliation du présent contrat.
- Il s'assure du respect des obligations conditionnant l'attribution des subventions.
- Il s'assure du respect des engagements incombant à chacune des parties aux présentes.

L'avis du COPIL est facultatif concernant le choix d'éligibilité des aides financières de la Région et du territoire.

ARTICLE 12 : CONSERVATION ET MISE A DISPOSITION DES JUSTIFICATIFS DE DEPENSES EN CAS DE CONTROLE

Le territoire s'engage à conserver l'ensemble des justificatifs de dépenses liés à la mise en œuvre du programme d'actions défini dans l'ANNEXE 4, pendant neuf (9) ans.

En cas de contrôle du pôle national des certificats d'économies d'énergie (PNCEE), de la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC), du Porteur Pilote (ADEME) du programme SARE, de la Région ou de tout autre organisme habilité), Dijon métropole s'engage à mettre à disposition à la Région, les justificatifs de dépenses liés à la mise en œuvre du programme d'actions.

A ce titre, devront notamment être mis à disposition de la Région les justificatifs suivants :

- bulletins de paie, justificatifs de salaires, déclaration du temps passé certifié par le représentant légal de la Structure de mise en œuvre pour le temps hommes dont le temps de travail a été comptabilisé dans les dépenses du programme ;
- un état récapitulatif des dépenses effectuées certifié par le représentant légal de la Structure de mise en œuvre ;
- les bilan, comptes de résultat et le cas échéant rapport du Commissaire aux Comptes ;
- les factures (prestations de services, achats, etc.) payées par la Structure de mise en œuvre dans le cadre du programme ;
- les notes de frais, titres de transport, ou toute autre pièce de valeur probante.

Le détail et les modalités de mise à disposition des justificatifs, en cas de contrôle, sont fournis en ANNEXE 4 .

CHAPITRE VI – STIPULATIONS DIVERSES

ARTICLE 13 : DONNEES A CARACTERES PERSONNEL (RGPD)

Il est de la responsabilité du territoire qui recueille les données (via la saisie du conseiller) de recueillir le **consentement éclairé** du bénéficiaire sur le fait que ses données vont être recueillies et utilisées dans le cadre du programme SARE.

ARTICLE 14 : AVENANT

Le présent contrat peut faire l'objet d'avenants après consultation ou demande du COPIL.

L'accord de l'ensemble des parties est requis. Pour ce faire, le demandeur envoie le projet d'avenant par mail ou courrier avec accusé de réception à l'autre partie.

Après réception de la proposition, l'autre partie doit donner son avis dans un délai d'un mois. A l'expiration de ce délai qui court à compter de la réception du courrier ou du courriel, le silence d'une partie vaut rejet implicite de l'avenant.

En cas de désaccord de l'une des parties, le contrat peut être résilié s'agissant de la partie qui manifeste son désaccord. Cette sortie de l'une des parties est constatée par voie d'avenant.

ARTICLE 15 : RESILIATION

Le contrat peut être résilié à l'initiative de chacune des parties, après information des membres du Comité de pilotage dans les cas suivants :

- non-respect du programme d'actions ou des engagements des parties prévues au présent contrat ;
- refus d'avenant ;
- volonté de l'une des parties.

En cas de non-respect du programme d'actions ou des engagements par l'une des parties, une mise en demeure de réaliser le programme ou l'engagement est envoyée à la partie défaillante.

Si aucune action n'est engagée dans un délai de trois (3) mois après la réception de la mise en demeure, la résiliation pourra être prononcée de plein droit et sans indemnité, sauf cas de force majeure ou accord de l'autre partie.

ARTICLE 16 : REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou l'extinction du présent contrat, les Parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable, après notification adressée par l'une ou l'autre des Parties à son cocontractant à cet effet.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, tout différent sera porté devant le Tribunal administratif de Besançon.

ARTICLE 17 : PIECES CONSTITUTIVES DU CONTRAT DE COOPERATION PUBLIC-PUBLIC

Le contrat est constitué par les pièces contractuelles énumérées ci-dessous :

- **Le présent Contrat de coopération public-public ;**
- **ANNEXE 1** : Description des missions d'information, conseil et accompagnement attendues dans le cadre de la mise en œuvre du Service Effilogis-maison individuelle et du programme SARE pour la rénovation performante du parc résidentiel privé en Bourgogne-Franche-Comté
- **ANNEXE 2** : Description des missions d'animation et de mobilisation locales attendues dans le cadre de la mise en œuvre du Service Effilogis-maison individuelle et du programme SARE pour la rénovation performante du parc résidentiel privé en Bourgogne-Franche-Comté
- **ANNEXE 3** : Dossier de présentation : objectifs quantitatifs et acteurs du parcours du service sur le territoire de la PTRE
- **ANNEXE 4** : Note sur les justificatifs à apporter en cas de contrôle dans le cadre du programme SARE

Fait à Dijon, le
En deux exemplaires originaux

Pour Dijon métropole

Pour la Région Bourgogne-Franche-Comté

Monsieur François REBSAMEN
Président
Ancien ministre

Madame Marie-Guite DUFAY
Présidente

