



## GUICHET UNIQUE RENOVECO DIJON METROPOLE

### CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS 2024

### ENTRE DIJON MÉTROPOLE ET BOURGOGNE ÉNERGIES RENOUVELABLES

#### Entre :

Dijon métropole, sise 40 avenue du Drapeau 21 000 Dijon, représentée par son Président, Monsieur François REBSAMEN, dûment habilité à cet effet par délibération en date du **....**,  
Ci-après dénommée « Dijon métropole » ou « la Métropole »,  
D'une part,

#### Et :

L'association Bourgogne Énergies Renouvelables (BER) régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, dont le siège social se situe au 1 boulevard Voltaire 21 000 Dijon, représentée par son Président, Monsieur Jean-Marc ZAMBOTTO, dûment habilité aux fins de la présente,  
Ci-après dénommée « BER »,  
D'autre part,

Ci-après ensemble désignées sous le terme « les Parties »

#### PRÉAMBULE :

Dijon métropole – capitale de la Région Bourgogne Franche-Comté – regroupe 23 communes et compte 262 000 habitants et 135 000 logements.

Territoire à Énergie Positive pour la Croissance Verte labellisé Cit'ergie (European Energy Award), Dijon métropole s'engage dans l'exercice de ses différentes compétences en faveur de la transition écologique et de la lutte contre la précarité énergétique : la mobilité (avec ses deux lignes de tramway, son réseau de bus hybrides performants et ses itinéraires cyclables et modes doux), l'énergie (deux réseaux de chaleur urbain bio-sourcés, production photovoltaïque, station de méthanisation ; développement de l'hydrogène, ...).

La politique métropolitaine de l'habitat, dont la feuille de route figure dans le Plan Local d'Urbanisme intercommunal-HD 2020-2030 approuvé le 19 décembre 2019, prend toute sa part dans la trajectoire de neutralité carbone engagée par Dijon métropole.

La Métropole entend pour ce faire accompagner la mutation du parc résidentiel aux standards d'habitabilité, de confort, de qualité environnementale et de sobriété énergétique, dans le neuf comme

dans l'existant. Sa politique active d'amélioration thermique notamment dans le parc privé composé à 32 % de logements individuels et 68 % de logements collectifs (75 000 logements répartis dans 4 500 copropriétés), poursuit un triple objectif :

- la maîtrise des dépenses pour les résidents ;
- une dynamique de travaux et d'emplois pour les entreprises ;
- la réduction des impacts sur l'environnement en termes de réduction des consommations d'énergies fossiles et d'émissions de gaz à effet de serre.

Avec le soutien financier de la Région Bourgogne-Franche-Comté, Dijon métropole dispose d'un service dédié, « Rénovéco », dont les missions s'articulent autour de deux axes principaux :

- d'une part, informer, conseiller et accompagner les maîtres d'ouvrage dans la définition puis la concrétisation de leurs travaux, en maison individuelle comme en copropriété ; avec un objectif-socle, celui de viser la rénovation la plus performante en adéquation avec les besoins et moyens financiers des porteurs de projet ;
- d'autre part, mobiliser l'ensemble de la chaîne des acteurs et professionnels dans l'évolution de leurs offres de service afin de répondre aux besoins et à la dynamique des projets.

Pour simplifier et fluidifier les démarches pour les usagers, Rénovéco expérimente depuis 2016 avec l'association Bourgogne Énergies Renouvelables (BER), au titre des activités de son Espace Conseil agréé France Rénov', un parcours de prise en charge et d'accompagnement différencié et adapté aux différents projets de rénovation et aux différents profils de maîtres d'ouvrage.

Afin de mobiliser et de partager les enjeux et les objectifs avec les professionnels et entreprises du secteur, Dijon métropole a missionné également BER pour réaliser des animations (conférences thématiques, ateliers, balades thermiques, séances d'informations et de partage d'expériences).

Le partenariat s'est traduit par plusieurs contractualisations avec BER dont la dernière s'est achevée le 31 décembre 2023. Dijon métropole entend poursuivre ce partenariat à l'appui d'une convention d'objectifs et de moyens. La durée de cette convention porte sur l'année 2024 dans l'attente de certaines évolutions émanant notamment de l'État et de la Région Bourgogne-Franche-Comté.

Ce service d'accueil s'adresse à tous les porteurs de projets, quels que soient leurs ressources, leur statut, le type de logement et la nature des travaux. Ce premier contact avec les porteurs de projet est essentiel car il permet d'identifier et de caractériser :

- le profil des porteurs de projet : propriétaires-occupants ou propriétaires-bailleurs ; niveaux de ressources notamment au regard des plafonds réglementaires ;
- le logement : maison individuelle ou appartement en copropriété ;
- les besoins et attentes en matière d'amélioration du logement (travaux énergétiques - changement de source de chauffage ou rénovation globale, réhabilitation lourde, adaptation du domicile pour le maintien à domicile, ...) ou conseils concernant l'usage de certaines technologies, autres problématiques...

Lors de ce 1<sup>er</sup> contact, un premier niveau d'information technique et financière est donné aux ménages. Le rôle du guichet unique Rénovéco Dijon métropole repose sur une orientation directe des porteurs de projets auprès de l'opérateur le plus adapté pour la suite de leur parcours. La valeur ajoutée de ce guichet unique d'accueil et d'orientation repose en effet sur l'objectif d'être la « porte d'entrée » de la rénovation pour tous les porteurs de projet.

En aval, en effet, Dijon métropole a mis en place des programmes d'interventions appropriés pour lesquels interviennent des opérateurs et des prestataires qui sont financés par elle :

- un Programme d'Intérêt Général (PIG) pour accompagner les projets éligibles aux aides de l'Anah (profils Propriétaire Occupants jaunes et bleus, profil Propriétaires Bailleurs); un opérateur dédié prend en charge les situations et assiste les porteurs de projet dans la définition de leur programme de travaux et dans le montage des dossiers de demande de subventions ou de prêts ;
- un programme spécifique à l'habitat privé collectif baptisé « Coaching copro » ;
- un accompagnement des porteurs de projet non éligibles aux deux précédents dispositifs dont l'objectif est de les conseiller pour les encourager à faire les travaux les plus performants possibles et les aider dans leurs différentes démarches notamment celles liées aux dispositifs nationaux Ma Prime Rénov'.

Depuis la mise en place du guichet unique Rénovéco Dijon métropole, le nombre de contacts a progressé régulièrement et de manière significative : 1 570 contacts en 2020, 1 975 en 2021 soit une augmentation de 20 % et 2 635 en 2022 soit une hausse 25 %. L'année 2023 a été toutefois marquée par une diminution de contacts (1 836) liée à une conjoncture difficile (augmentation du coût des matériaux, inflation et réduction du pouvoir d'achat d'un grand nombre de ménages, ...).

Ce volume de sollicitation illustre l'utilité de ce service dédié, a fortiori dans la conjoncture actuelle marquée par une prégnance de plus en plus importante des préoccupations liées à l'énergie et au confort thermique (hiver et été) conjuguée aux besoins de transition générationnelle et d'adaptation des logements.

***Ceci étant exposé, les parties ont convenu ce qui suit :***

#### **ARTICLE 1<sup>er</sup> – OBJET DE LA CONVENTION**

Les Parties décident d'inscrire les conditions d'un partenariat en faveur du Guichet Unique « Rénovéco Dijon métropole » valant Plateforme Territoriale de Rénovation Energétique (PTRE) à travers deux axes principaux :

- L'information et le conseil personnalisé aux propriétaires et porteurs de projet permettant de les orienter de manière adaptée dans leurs démarches selon leur profil ;
- La réalisation d'actions d'animations auprès du grand public et des professionnels pour poursuivre la sensibilisation, l'information et le partage des objectifs de la dynamique territoriale ; le programme prévisionnel figure en annexe.

Ainsi, le Guichet Unique « Espace Conseil France Rénov' » tous publics assure un premier niveau de prise en charge des contacts, quelles que soient les ressources des personnes, leurs statuts ou la typologie de leur logement (mission d'accueil et d'expression du besoin, reformulation, orientation vers les interlocuteurs et dispositifs appropriés).

Le parcours d'accompagnement du Guichet Unique comprend trois volets :

- Accueil, information, orientation de tous les porteurs de projet contactant le guichet unique de Rénovéco Dijon métropole (03.80.48.89.89, [renoveco@metropole-dijon.fr](mailto:renoveco@metropole-dijon.fr)) : porteurs de projet envisageant des travaux ainsi que les ménages s'interrogeant sur les actions et usages de sobriété énergétique ; des permanences décentralisées ont également été mises en place dans quatre communes (Longvic, Marsannay-la-Côte, Saint-Apollinaire et Chevigny-Saint-Sauveur) ;
- Conseils personnalisés via des rendez-vous approfondis avec certains des porteurs de projet de rénovation énergétique globale ou multipostes de travaux ;
- Élaboration de feuille(s) de route financière pour les porteurs de projets « profils roses et violets » au sens de l'Anah ayant réalisé un audit énergétique afin d'inciter à la rénovation globale.

Les bénéfiques de cet appui personnalisé sont multiples :

- La vulgarisation des aspects techniques, réglementaires ou financiers afin de rendre accessible l'ensemble des informations nécessaires pour faire évoluer les pratiques et/ou mener à bien le projet ;
- Une simplification des démarches ; le principe étant que le guichet unique Rénovéco Dijon métropole oriente spécifiquement les porteurs de projet vers les dispositifs les plus adaptés ;
- Un conseil amont donnant lieu le cas échéant à plusieurs rendez-vous (téléphonique, présentiel) avant la prise en charge de la situation par l'opérateur ou le dispositif dédié ;
- Une aide à la conduite de projet par un accompagnement adapté aux processus de prise de décisions.

## ARTICLE 2 – ENGAGEMENTS DES PARTIES

### ARTICLE 2.1 – ENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION

#### *Engagements généraux*

BER s'engage sous sa pleine et entière responsabilité, à mener les différentes actions qui lui sont confiées par Dijon métropole dans le cadre de la présente convention.

En ce sens, BER s'engage à fournir à Dijon métropole :

- une synthèse bimestrielle présentée lors de la réunion de suivi de la mission avec Dijon métropole comportant notamment :
  - o Les indicateurs de suivi correspondant au reporting des activités qui s'appuieront à minima sur le nombre de ménages ayant sollicité le guichet unique, ainsi que les informations relatives à l'origine des contacts :
    - canal d'intervention (téléphone, rendez-vous, visite, etc.),
    - type de public / situation des personnes : PO/PB et type de revenus (SUP/INT/M/TM),
    - type de logement (maison individuelle, copropriété, etc.),
    - type de demande (aides financières, rénovation globale, technique, etc.), montrant l'évolution annuelle.
    - nombre de contact par commune en lien avec la population, nombre de contact réalisé par mois, en comparaison des années 2020 à 2023
  - o Il sera fait état de l'accompagnement dont ils font l'objet a posteriori (précisions concernant les modalités d'orientation du porteur de projet : prise en charge par l'opérateur du PIG, suivi assuré par BER, dossier Ma Prime Rénov', autres)
  - o Un tableau de suivi des rendez-vous approfondis avec les noms/coordonnées des personnes, dates de rendez-vous et sujet traité.
  - o Une présentation du suivi des permanences décentralisées et son évolution par rapport aux années précédentes (2020–2023)
  - o La synthèse des animations : organisation et bilan

Un contact (ou intervention) étant une demande pour un projet donné.

Afin d'ajuster la communication de Rénovéco, il conviendra de recueillir l'origine des appels de communication Rénovéco, communication nationale, salon de l'Habitat, réunions publiques, internet, bouche à oreilles, ...

Le rapport bimestriel fera également apparaître les temps passés en lien avec le temps défini par objectif dans la convention.

- un rapport d'activités global qui sera transmis à la Métropole au plus tard dans les trois mois suivants la fin de la présente convention.

### **Assurances**

BER s'engage à souscrire auprès d'une compagnie notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques liés à l'exercice de ses activités relatives à la présente convention notamment mais non exhaustivement en matière de responsabilité civile.

### **ARTICLE 2.2 – ENGAGEMENTS DE DIJON MÉTROPOLE**

Au titre de la présente convention, Dijon métropole s'engage à apporter à BER une contribution financière établie au regard des missions confiées et sur la base des objectifs suivants durant l'année 2024 :

- la gestion du guichet unique d'accueil Rénovéco Dijon métropole sur une base de 4000 contacts pour tenir compte des prévisions de sollicitations liées en particulier aux besoins d'information et d'explication concernant les évolutions du règlement général de l'Anah.
- la réalisation de l'ensemble des missions confiées telles que figurant en annexe à la présente convention, dont le récapitulatif de répartition exprimé en nombre de journées de travail.

### **ARTICLE 2.3 – ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES**

#### **Communication**

Dans le cadre des actions concernant la présente convention, les parties s'engagent à faire figurer systématiquement leurs noms et logos respectifs (Dijon métropole et sa plateforme Rénovéco d'une part et BER, d'autre part) sur tous les documents officiels produits en vue de faire la promotion du dispositif. Les parties s'informeront régulièrement et mutuellement des opérations de communication réalisées et de l'usage des noms et logos respectifs.

Les parties s'associeront mutuellement à toutes les opérations de relations publiques organisées en lien avec la présente convention.

Par ailleurs, BER s'engage à mentionner dans ses outils, en lien avec Rénovéco, et supports de communication la politique de Dijon métropole en matière d'habitat.

#### **Droits de propriété intellectuelle**

Les données (textes et photos) ci-après dénommées « l'œuvre », collectées et transmises par BER à Dijon métropole au titre de la présente convention, restent propriété de BER et de ses auteurs.

Sous réserve de mentionner BER en tant que ressource (crédits) desdits documents, les droits liés aux œuvres telles que décrites ci-avant sont intégralement utilisables directement par Dijon métropole (ou par un tiers désigné par elle, sous réserve d'une information préalable à BER), pour toute utilisation dans le cadre de la valorisation et de la promotion du territoire métropolitain.

Pour la durée de la présente convention et à des fins non commerciales, BER cède gracieusement, au titre de ses droits patrimoniaux, à Dijon métropole les droits de reproduction et de représentation. Les droits d'adaptation sont exclus de cette cession. Cette cession s'entend en vue de la communication et de valorisation de l'action. Par conséquent, et avant tout usage, les parties s'assureront de la compatibilité de la présente clause avec les droits acquis par BER auprès de tiers.

Dans l'esprit de partenariat porté par la présente convention, les parties s'informeront régulièrement et mutuellement de l'exploitation des droits en lien avec les actions.

### **ARTICLE 3 – DURÉE DE LA CONVENTION**

La présente convention couvre la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2024, soit une durée d'un an.

La convention pourra faire l'objet d'avenants en fonction de l'évolution des besoins.

En cas d'inexécution totale ou partielle ou de modification des conditions d'exécution des missions et du programme d'actions relevant de la présente convention, BER devra en informer la Métropole sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation de la présente convention emporte de facto l'annulation de tout ou partie (calculé au prorata des actions réalisées) du concours financier mobilisé par Dijon métropole.

### **ARTICLE 4 – COORDINATION, SUIVI ET ÉVALUATION**

Des réunions à minima bimestrielles entre Dijon métropole et BER portant sur le suivi de la mise en œuvre de la convention seront organisées selon un calendrier établi pour l'ensemble de l'année. Il s'agira pour BER de présenter l'état d'avancement ainsi que les points forts et problématiques permettant le cas échéant de faire évoluer les modes de faire :

- Les indicateurs de suivi comme mentionné à l'article 2.1 ;
- Il sera fait état de l'accompagnement dont ils font l'objet a posteriori (précisions concernant les modalités d'orientation du porteur de projet : prise en charge par l'opérateur du PIG, suivi assuré par BER, dossier Ma Prime Rénov', autres) ;
- Un tableau de suivi des rendez-vous approfondis avec les noms/coordonnées des personnes, dates de rendez-vous et sujet traité ;
- Une présentation du suivi des permanences décentralisées et son évolution par rapport aux années précédentes (2021–2023) ;
- La synthèse des animations : organisation et bilan

Il conviendra de mettre en évidence l'évolution mensuelle des chiffres et de les comparer avec les années passées, depuis 2020.

Lors des réunions, il pourra être décidé de modifier les temps passés par objectif après accord de Dijon métropole. Sur le même principe, le déblocage des jours de la part variable se réalisera après un échange sur les temps passés.

D'autres réunions pourront être programmées en tant que de besoin.

Il est précisé que lors des réunions de suivi, il est attendu par Dijon métropole une articulation d'intervention entre BER et l'opérateur du Programme d'Intérêt Général (PIG) métropolitain : un temps d'échanges en présence des deux opérateurs sera prévu en fonction des besoins.

### **ARTICLE 5 – MONTANT ET MODALITÉS DE VERSEMENT DU CONCOURS FINANCIER DE DIJON MÉTROPOLE**

Au titre de la présente convention d'objectifs et de moyens, Dijon métropole alloue à BER une subvention d'un montant annuel maximum s'élevant à 150 000 € TTC pour la gestion du guichet unique Rénovéco Dijon métropole et pour la mise en œuvre des actions précisées dans le programme

prévisionnel annexé à la présente convention.

La subvention allouée sera répartie de la façon suivante :

- une part fixe à hauteur de 130 000 €,
- une part variable, d'un montant maximum de 20 000€, liée au surcroit d'activité justifié par un nombre de jours plus important.

Pour la part fixe, des acomptes seront versés selon les modalités suivantes :

- 1<sup>er</sup> versement après notification de la présente convention correspondant à 40 % du montant total du concours financier, soit 52 000 € TTC
- 8 acomptes mensuels d'un montant unitaire de 9 750 € TTC.

Les versements, voire leurs montants, pourront le cas échéant être suspendus ou réduits en fonction du niveau de réalisation des objectifs et des missions. Les modifications correspondantes seront traduites par voie d'avenant.

La part variable sera versée après la validation du rapport d'activité qui justifiera le surcroit d'activité et sur la base d'une rémunération de 435€ TTC par jour.

BER s'engage à utiliser les participations allouées par Dijon métropole aux fins exclusives de réaliser les missions relevant de la présente convention.

La contribution financière de Dijon métropole sera créditée au compte de l'association BER selon les procédures comptables en vigueur. Les versements seront effectués sur le compte ci-dessous :

Nom de la Banque	Code Banque	Code Guichet	N° de compte	Clé RIB
CAISSE D'ÉPARGNE BOURGOGNE FRANCHE COMT2	12135	00300	08005047763	62

## ARTICLE 6 – LITIGES

En cas de contentieux portant sur l'exécution de la présente convention, les Parties conviennent de rechercher un règlement du différend à l'amiable, préalablement à toute saisine du Tribunal Administratif de Dijon.

Fait à Dijon le  
en deux exemplaires originaux

**Jean-Marc ZAMBOTTO**  
Président  
Bourgogne Énergies Renouvelables

**François REBSAMEN**  
Président  
Dijon métropole  
Ancien Ministre

## ANNEXES

### Annexe 1 : Estimation de la charge liée aux différentes missions et actions afférentes à la présente convention

Répartitions des ressources humaines BER

Missions	Temps affecté en nombre de jours
Accueil général du guichet unique	190 + 40 en doublon
Animations (dont préparation)	15
Permanences décentralisées	22
RDV approfondis	10
Suivi mensuel, échanges intermédiaires (1 réunion tous les 2 mois + échanges réguliers et réunion complémentaire si besoin)	9
Réunions (COFIL/COTECH), rapports Réunions de réseaux, formations, webinaires, sujets connexes (ex : Photovoltaïque, Rénovation du tertiaire, Économie circulaire/Réemploi, ...) Communication	14
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>
<b>Part Variable sur animation et accueil général du guichet unique et RDV approfondis</b>	<b>45 jours</b>



## **Annexe 2 : Animations**

### **Programme d'actions :**

BER consacrera 15 jours minimum, nombre de jours pouvant être augmenté avec la part variable, sur la durée de la présente convention pour concevoir (ou co-concevoir) et animer (ou co-animer) les actions suivantes :

- conférences, ateliers et webinaires ;
- balades thermiques ;
- visites d'opérations avec rédaction de « fiches de visite » (en cours de travaux) ou « fiches d'expérience » (travaux terminés) ;
- animation de stands d'information (salon Habitat...).

L'organisation logistique des animations reste à la charge de Dijon métropole.

Les conférences et ateliers pourront être sélectionnés parmi les animations proposées dans le catalogue d'actions de sensibilisation sur la rénovation énergétique de BER et adaptées au contexte de Dijon métropole ou encore développées sur de nouvelles thématiques.

Ces animations seront réparties sur l'année : un calendrier prévisionnel sera établi à cet effet par BER et validé par Dijon métropole.

Les publics cibles de ces animations sont les ménages ainsi que les professionnels : le programme proposé par BER veillera à déployer des actions à destination de ces deux profils.

Des animations clé en main pourront être proposées pour sensibiliser un nouveau public.

### **Communication :**

BER contribuera à l'élaboration de supports de communication de Dijon métropole en matière d'accompagnement des projets de rénovation, selon un plan annuel intégrant notamment les temps forts mentionnés ci-avant.

BER proposera des sujets d'articles pour les supports de Dijon métropole et de ses communes membres (magazine, site internet, réseaux sociaux) et participera à leur rédaction :

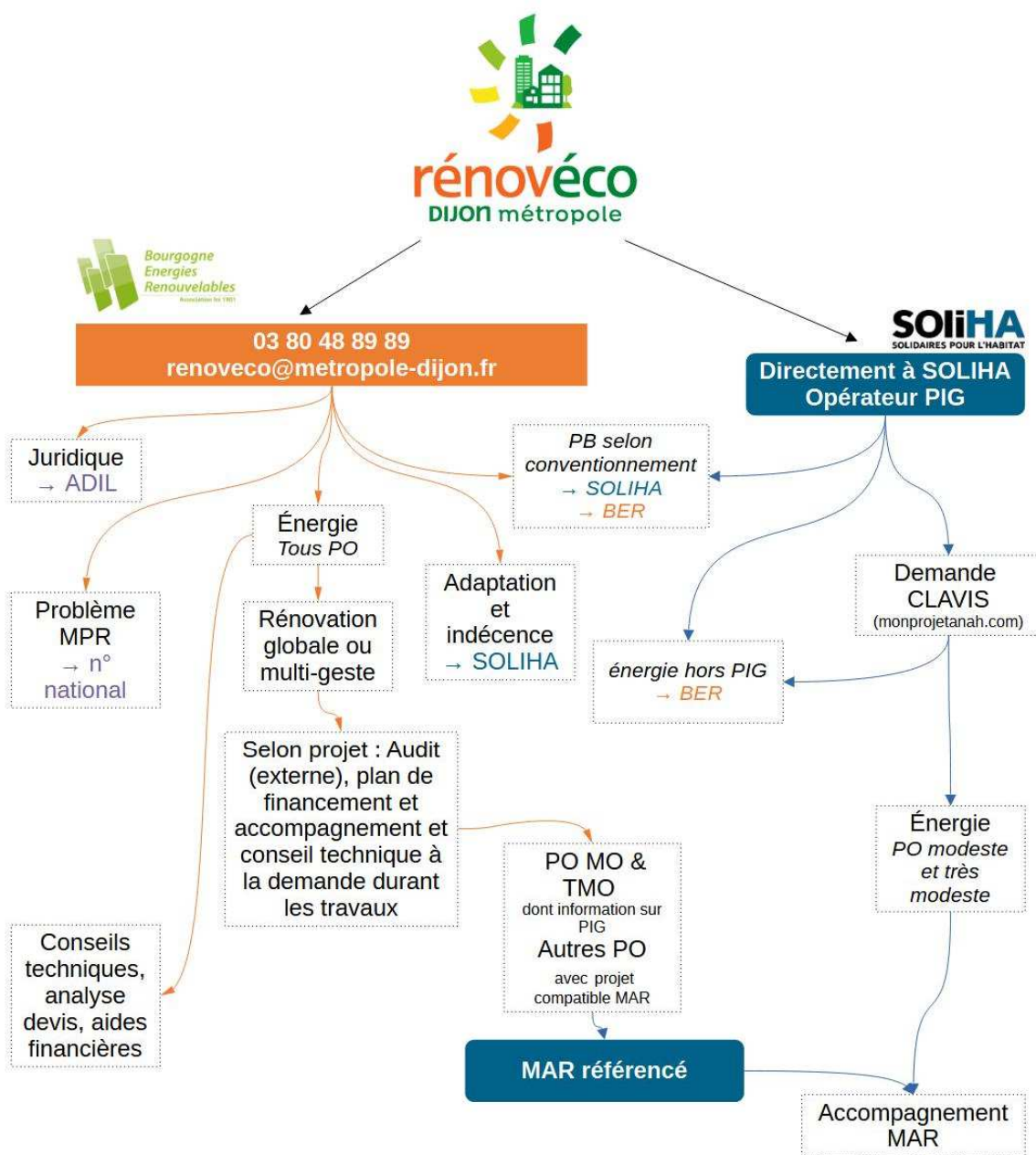
- témoignages de propriétaires et de professionnels concernant des rénovations réalisées ou en cours,
- dispositifs régionaux et nationaux en faveur de la rénovation des logements...

BER réalisera et alimentera une photothèque des animations et des projets de travaux. Les photographies créditées par BER seront transmises à Dijon métropole pour utilisation dans ses propres publications dans le respect des droits patrimoniaux, de propriétés intellectuelles et de libertés individuelles.

BER accompagnera Dijon métropole pour la réalisation le cas échéant de vidéos notamment s'agissant de témoignages de propriétaires et copropriétaires.

## Annexe 3 : Logigrammes du guichet unique

### Articulation au sein guichet unique :



#### Échanges à réaliser pour fluidifier le parcours du particulier (via tableau de suivi des rappels \*)

PO Hors PIG : SOLIHA → BER

PB : BER → SOLIHA si ils sont intéressés par le conventionnement et SOLIHA → BER si ils ne sont pas intéressés par le conventionnement

Adaptation : BER → SOLIHA

PO (tous profils de revenus) avec projet compatible MPR PA : orienté BER vers la liste de référencement MAR et information sur les conditions de prise en charge de la mission dans le cadre du PIG.

\* Sur cloud OneDrive de Dijon métropole est mis en place un tableau du suivi des rappels (indépendant du suivi de dossiers qui est assurée de façon autonome par chacune des structures). Sa finalité : savoir qui doit être rappeler et qui l'a été.

## Appui personnalisé des porteurs de projet :

**Mise en œuvre  
de plateformes territoriales  
de la rénovation énergétique (PTRE)  
pour la rénovation performante des maisons individuelles  
en Bourgogne-Franche-Comté**

---

**Cahier des charges Effilogis/SARE  
année 2024**

---

---

**REGION  
BOURGOGNE  
FRANCHE  
COMTE**

## SOMMAIRE

1	CONTEXTE .....	4
	A. Au niveau national .....	4
	B. Au niveau régional .....	4
2	ENGAGEMENT DES TERRITOIRES « MOTEURS » .....	7
3	MISSIONS D'ANIMATION .....	9
	A. Objectifs .....	9
	B. Missions de communication, sensibilisation et animation des ménages (acte métier C1 du SARE) .....	10
	C. Missions pour la cible des acteurs publics locaux (acte métier C3 du SARE) .....	11
	D. Missions pour la cible des professionnels de la rénovation (acte métier C3 du SARE) .....	11
	E. Missions pour la cible des opérateurs financiers (banques) .....	13
4	MISSIONS D'INFORMATION, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT .....	14
	A. Accueil, écoute des besoins, information tout public, orientation, le cas échéant (Acte A1 du SARE) .....	16
	B. Conseil personnalisé aux ménages (Acte A2 du SARE) .....	19
	C. Accompagnement post-audit .....	21
	D. Le rôle de tiers de confiance (Valorisable en Acte A2 ou A1 selon le nombre de conseils donnés) .....	21
	E. Suivi post-travaux .....	21

## GLOSSAIRE

Les mots, expressions, abréviations ou acronymes suivants employés dans le présent cahier des charges doivent être entendus avec la signification ou définition qui leur est donnée ci-après :

**ADEME** : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

**ANAH** : Agence nationale de l'habitat. L'Anah est un établissement public d'État créé en 1971. Elle a pour mission de mettre en œuvre la politique nationale de développement et d'amélioration du parc de logements privés existants. En matière de rénovation énergétique, l'Anah apporte deux types de subventions : les subventions aux travaux réalisés par des propriétaires et les subventions aux prestations d'ingénierie (études et mise en œuvre d'OPAH/PIG, accompagnement des propriétaires pour monter leur projet de rénovation).

**BBC** : Bâtiment basse consommation. Niveau de performance énergétique traduit dans le label BBC-Effinergie® rénovation, marque de promotion du label d'Etat officiel « Bâtiment basse consommation énergétique BBC rénovation 2009 » selon l'arrêté du 29 septembre 2009, publié au JO du 1<sup>er</sup> octobre 2009.

**CEE** : le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), créé par la loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique (loi POPE), constitue l'un des principaux instruments de maîtrise de la demande énergétique. Les fournisseurs d'énergie (les "obligés"). Ils sont incités à promouvoir activement l'efficacité énergétique auprès des consommateurs d'énergie : ménages, collectivités territoriales ou professionnels.

**Espace Conseil France Rénov'** : il propose un service indépendant d'information, de conseil et d'accompagnement des particuliers ayant des projets de rénovation, qu'ils soient propriétaires, locataires ou syndicats de copropriétaires. Les informations et les conseils délivrés sont gratuits et personnalisés. Il vise à aider les ménages à définir un projet de rénovation, à mobiliser les aides financières publiques ou privées ainsi qu'à les orienter vers des professionnels compétents tout au long du projet de rénovation.

**Feuille de route financière** : elle constitue un plan prévisionnel de financement indiquant, au-delà des montants de travaux (issus du chiffrage de l'audit ou des devis), les montants des subventions et autres dispositifs de financement (certificats d'économie d'énergie), ainsi que les prêts accessibles (écoPTZ ou prêts bancaires). Une approche en trésorerie est également effectuée pour identifier les besoins éventuels en termes d'avance de subventions.

**MAR** : Mon Accompagnateur Rénov' est l'interlocuteur tiers de confiance pour accompagner les ménages dans leur projet de travaux. Il assure un accompagnement des particuliers dans tout leur parcours en proposant un appui technique, administratif, financier et social. Seuls les professionnels éligibles et agréés par l'Anah peuvent intervenir comme Mon Accompagnateur Rénov'.

**OPAH** : Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat : c'est une offre de service qui propose une ingénierie et des aides financières pour réhabiliter le patrimoine bâti et d'améliorer le confort des logements. Chaque OPAH se matérialise par une convention signée entre l'Etat, l'Anah et la collectivité contractante. Elle est d'une durée de 3 à 5 ans. Ce contrat expose le diagnostic, les objectifs, le programme local d'actions et précise les engagements de chacun des signataires.

**Opérateurs Anah** : il s'agit de structures souvent associatives agréées par l'État pour réaliser l'assistance à maîtrise d'ouvrage des projets de rénovations de l'habitat soutenus financièrement par l'Anah. Cette ingénierie comprend le conseil et l'accompagnement technique, social, juridique et financier des particuliers pendant leur projet, y compris pour le montage de leur dossier de demande de subvention.

**PCAET** : Plan Climat Air Energie Territorial : projet territorial de développement durable qui a pour finalité la lutte contre le changement climatique.

**PIG** : Programme d'Intérêt Général pour l'amélioration de l'habitat. Il a pour objectif de résoudre les problèmes particuliers dans le champ social et/ou technique de l'habitat. Sa mise en œuvre fait l'objet d'une convention entre l'Etat, l'Anah et une ou plusieurs collectivités territoriales ou établissement public de coopération intercommunale compétent en matière d'habitat.

**Pôle énergie Bourgogne-Franche-Comté** : régie régionale, le Pôle énergie est le centre de ressources sur la qualité environnementale du bâti, qui a pour objectif l'assistance aux professionnels

du bâtiment et aux formations, afin de développer les compétences et donc l'offre en efficacité énergétique.

**Prestataire** : structure qui fournit une prestation d'accompagnement. Cela peut-être une association ou une entreprise.

**PTRE** : Plateforme territoriale de la rénovation énergétique. Elle est portée par une collectivité territoriale, dont l'objet est de développer et organiser sur son territoire une dynamique visant à développer l'offre et la demande de rénovation énergétique performante.

**SARE** : Service d'Accompagnement pour la Rénovation Energétique, programme CEE qui vise la mise en œuvre d'actions d'information et d'accompagnement en faveur de la rénovation énergétique des logements et des petits locaux tertiaires privés, sur tout le territoire.

**Secteur programmé** (au sens de l'Anah) : secteur géographique où une opération programmée (OPAH ou PIG) est en cours.

**Service « socle »** : partie intégrante du service Effilogis-maison individuelle, il est porté par le niveau régional et s'adresse à l'ensemble des ménages ayant un projet de rénovation énergétique. Il comprend les premiers conseils personnalisés et la feuille de route permettant une prise de décision éclairée quant aux travaux à réaliser dans un objectif de qualité.

**Service « territorial »** : il compose le second échelon du service et est porté par les territoires « moteurs » qui ont fait le choix de s'investir aux côtés du niveau régional pour le mettre en œuvre. Il n'est accessible qu'aux ménages situés dans le territoire et comprend l'accompagnement technique et financier des ménages une fois la décision prise de s'engager dans des travaux performants sur le plan énergétique, et le suivi post-travaux.

**SPPEH** : Service Public de la Performance Energétique de l'Habitat (article 164 de la Loi Climat et Résilience). Plus connu désormais sous la marque de France Rénov', il vise à accroître le nombre de projets de rénovation énergétique et à encourager les rénovations performantes et les rénovations globales. Il assure l'information, le conseil et l'accompagnement des consommateurs souhaitant diminuer leur consommation énergétique via un réseau de guichets d'information, de conseil et d'accompagnement. Il favorise la mobilisation des professionnels et du secteur bancaire, l'animation d'un réseau de professionnels et d'acteurs locaux et la mise en place d'actions facilitant la montée en compétences des professionnels.

**TEPCV** : territoire à énergie positive pour la croissance verte, lauréats de l'appel à initiatives du même nom lancé par le ministère de l'environnement en 2014.

**TEPos** : territoire à énergie positive. Créé par le CLER - Réseau pour la transition énergétique, le réseau TEPOS réunit les territoires qui visent la couverture de leurs besoins énergétiques par les énergies renouvelables locales.

**Territoire « moteur »** : territoire infra-régional qui a fait le choix de s'engager au côté du niveau régional pour la mise en œuvre expérimentale du service Effilogis-maison individuelle, en particulier chargé du portage du service territorial.

# 1 CONTEXTE

---

## A. Au niveau national

Suite au retrait de l'ADEME du financement du service public d'information et de conseil aux particuliers, l'Etat a mis en place un programme CEE pour les années 2021 à 2023.

Porté à l'origine par l'ADEME puis co-porté avec l'ANAH à partir de 2023, ce **programme** dénommé **SARE** pour « Service d'Accompagnement pour la Rénovation Energétique » vise la **mise en œuvre d'actions d'information et d'accompagnement en faveur de la rénovation énergétique des logements** et des petits locaux tertiaires privés, sur tout le territoire français.

Ce programme, dont l'enveloppe dédiée pourra atteindre 200 millions d'euros, permet de cofinancer les montants engagés par les collectivités pour la réalisation de trois missions essentielles :

- **Soutenir le déploiement d'un service d'accompagnement des particuliers** : le programme contribue aux missions d'information, de conseil et d'accompagnement des ménages,
- **Créer une dynamique territoriale autour de la rénovation** : des actions de sensibilisation des ménages, de mobilisation des professionnels et acteurs concernés par la rénovation énergétique des logements sur les territoires peuvent être cofinancées, afin d'accompagner la montée en compétence des professionnels.
- **Soutenir le déploiement d'un service de conseil aux petits locaux tertiaires privés** : le programme accompagne également la rénovation des bâtiments du « petit tertiaire privé » (commerces, bureaux, restaurants...), afin que les propriétaires de tels locaux disposent du même guichet d'information et de conseil de proximité.

Un guide des actes métiers définit les missions attendues dans les différentes étapes du parcours que ce soit pour les logements individuels, les logements collectifs ou les petits locaux tertiaires privés ainsi que les missions attendues pour l'animation.

**Ce programme a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2024.**

Le contexte national a connu d'autres **évolutions récentes** : création d'une nouvelle marque pour le service public d'information et de conseil (**France Rénov'**), mise en place d'un **audit réglementaire**, mise en place de **Mon Accompagnateur Rénov'** (MAR), ... et devrait encore évoluer en 2024 avec un nouvel audit incitatif et des nouvelles aides nationales à l'accompagnement et aux travaux.

## B. Au niveau régional

Pour amplifier les dynamiques en cours et démultiplier les projets de rénovation dans l'habitat privé, la Région avait annoncé dès 2018 sa volonté de créer un service [au] public de l'efficacité énergétique, dénommé Effilogis-maison individuelle, en s'appuyant sur les acteurs et dispositifs existants. Ce service s'appuie sur les piliers suivants :

- **Un service ouvert à tous les particuliers propriétaires de maisons individuelles** (correspondant à 65 % des logements de Bourgogne-Franche-Comté), propriétaires occupants et bailleurs, quel que soit leur niveau de ressources ;
- **Un service pour tous les types de projets** : d'un ou deux lots de travaux avec une trajectoire/perspective BBC (changement de menuiseries, de chaudière, isolation des combles par exemple) à la rénovation globale de niveau BBC. L'accompagnement des ménages est différencié en fonction de l'ampleur des travaux ;



- **Un objectif de niveau de performance énergétique finale de rénovation BBC<sup>1</sup>**, en cohérence avec les objectifs nationaux et régionaux.

La structuration du service repose sur deux échelons distincts :

- **L'échelon régional** pour ce qui est commun et mutualisable :
  - coordination de l'action publique dédiée à la rénovation énergétique, mise à disposition d'outils, mobilisation des acteurs économiques, de la formation professionnelle et du monde bancaire,
  - **portage du « service socle », composé des étapes 1 et 2 du parcours de service.** Il est disponible sur l'ensemble de la région et accessible à tous.
- **L'échelon territorial** pour :
  - l'animation de la dynamique de rénovation sur l'offre et la demande,
  - l'organisation locale du parcours d'accompagnement des ménages. **Le « service territorial » reposait à l'origine sur les étapes 3 et 4 du parcours de service** et était accessible uniquement sur les territoires « moteurs ».

Pour ce faire, les territoires moteurs, partenaires de la Région pour la mise en œuvre du service, se sont engagés à **déployer une plateforme territoriale de la rénovation énergétique (PTRE).**

En 2021, la Région est devenue porteur associé unique du programme SARE sur son territoire.

Suite aux évolutions nationales, le dispositif « audit Effilogis » (correspondant à l'étape 2 du parcours de service régional) a été suspendu en mai 2022. Toutefois, les ménages ont depuis la possibilité de réaliser un audit réglementaire ou un audit MPR et pourront réaliser en 2024 un audit incitatif.

Compte tenu des évolutions des aides Anah en 2024, il n'y a plus d'aides régionales aux ménages pour leurs travaux.

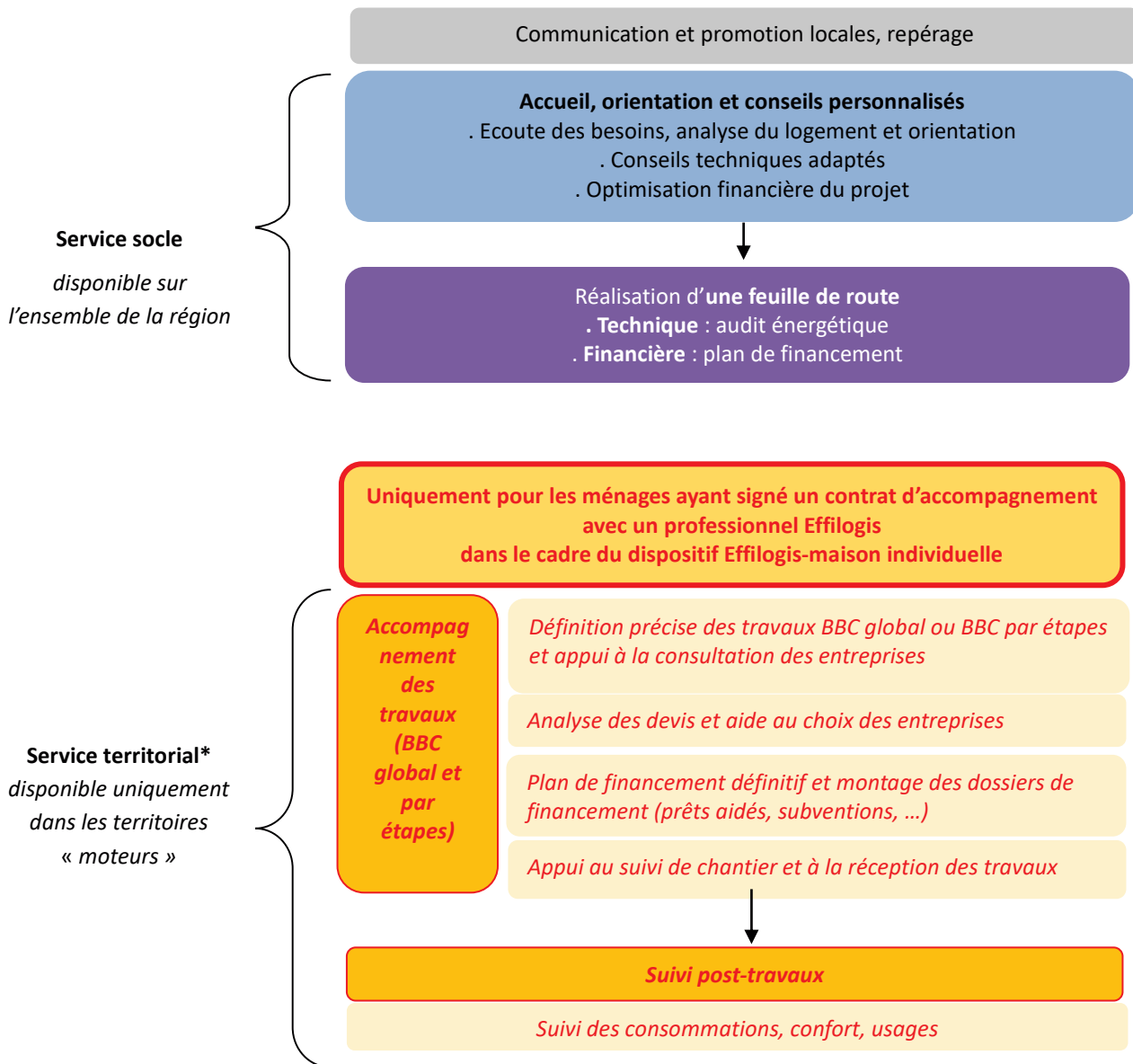
Le service Effilogis-maison individuelle intégré à France Rénov' comprend en 2024 essentiellement :

- l'information (acte A1 du programme SARE) et le conseil (acte A2 du programme SARE),
- la feuille de route financière établie après la réalisation d'un audit énergétique,
- un appui en tiers de confiance tout au long du parcours.

---

<sup>1</sup> Cela ne signifie pas que le service ne s'adresse qu'aux rénovations globales BBC. Les particuliers qui ne réalisent pas ce type de rénovation seront accompagnés de manière à aller le plus loin possible afin que les travaux réalisés à chaque étape soient compatibles avec la trajectoire BBC à terme.

Le schéma ci-dessous résume le parcours des ménages en 2024 :



\* Ce volet du service est relictuel en 2024. Il concerne en effet uniquement les ménages ayant signé antérieurement à 2024 un contrat d'accompagnement avec un professionnel conventionné Effilogis dans le cadre du dispositif d'aides aux travaux Effilogis-maison individuelle.

## 2 ENGAGEMENT DES TERRITOIRES « MOTEURS »

---

Le territoire « moteur » s'engage à maintenir une plateforme territoriale de la rénovation énergétique (PTRE) en 2024.

Les missions de la PTRE sont :

- **l'animation locale** pour la rénovation performante à savoir un travail à la fois **sur la demande** (incitation des ménages à rénover et à solliciter le service public d'information et de conseil) **et l'offre** (mobilisation des professionnels et des relais pour réaliser des travaux de rénovation performante),
- **l'information et le conseil aux ménages** porteurs d'un projet de rénovation énergétique dans le cadre de France Rénov'.

La PTRE joue le rôle de place de marché pour le secteur de la rénovation énergétique performante de l'habitat privé par la rencontre de la demande et de l'offre. Elle joue un vrai rôle économique, vecteur de création de richesses et d'emplois. Il s'agit de sensibiliser, conseiller et accompagner les ménages à la rénovation énergétique performante en lien avec les représentants des professionnels du bâtiment (CAPEB, FFB et chambres des métiers) et le centre de ressources Pôle énergie Bourgogne-Franche-Comté.

Le service est rendu au plus près de la population dans des permanences délocalisées, mobilise les moyens des collectivités et l'ensemble des acteurs concernés. La PTRE articule les différents programmes et initiatives du territoire en matière d'habitat et de rénovation énergétique.

**Le territoire « moteur » porteur de la PTRE pourra créer un système d'aides aux travaux de rénovation performante à destination des propriétaires de maison individuelle**, et/ou favoriser la valorisation des Certificats d'Economie d'Energie (CEE) issus des travaux réalisés par les ménages accompagnés.

En fonction de ses spécificités, la PTRE pourra intégrer des actions d'animation et de communication pour la cible des copropriétés, dès lors qu'elle mobilisera des moyens humains dédiés supplémentaires.

La PTRE devra répondre au présent cahier des charges induisant la mobilisation **d'une équipe interne** à la collectivité.

Un élu doit être désigné référent, idéalement et par souci de cohérence, en charge de l'habitat et/ou de l'énergie voire de l'économie.

Il est fortement recommandé de disposer d'une équipe PTRE opérationnelle au sein des services de la collectivité, composée de :

- un poste dédié à l'animation pour la cible « maison individuelle » : poste désigné sous le terme « animateur PTRE »,
- un poste dédié à l'information-conseil des ménages : poste désigné sous le terme « conseiller PTRE ».

La collectivité peut toutefois faire le choix d'externaliser les missions d'information-conseil.

Le territoire moteur **s'assure en amont du choix de ses personnels et des prestataires** afin que ceux-ci présentent les compétences minimales techniques et financières requises pour la réalisation des missions attendues. La PTRE est aussi **chargée du suivi des missions et de leur contrôle**, qu'elles soient réalisées en interne ou via des prestations, conformément au présent cahier des charges.

**Un comité de pilotage se réunit au moins une fois par an** avec les partenaires suivants : Région, Etat, collectivités infra. D'autres partenaires (organisations professionnelles, auditeurs, accompagnateurs, banques, ... ) peuvent être également conviés. Ce comité de pilotage a pour objectif d'échanger sur le bilan annuel et les perspectives.

Un comité technique peut se réunir en tant que de besoin.

Ces instances de pilotage sont préparées et animées le cas échéant par l'animateur PTRE avec l'appui du(des) conseillers(s).

**Par ailleurs, un temps d'échanges techniques**, entre l'animateur PTRE, les conseillers PTRE internes, le directeur de la structure et la Région, **est à programmer chaque début d'année** afin de présenter le bilan de l'année précédente, les perspectives de travail pour l'année suivante et d'échanger sur les problématiques rencontrées dans l'exercice des missions.

**La PTRE est encouragée à évaluer la politique menée afin de savoir si les moyens mis en œuvre permettent de produire les effets attendus et d'atteindre les objectifs fixés.** A minima, il s'agit d'analyser les questionnaires de satisfaction reçus dans le cadre du suivi post-travaux des ménages ayant bénéficié du dispositif Effilogis-maison individuelle.

**L'animateur PTRE, les conseillers PTRE** (postes internes ou externalisés) **doivent participer aux réunions du réseau des animateurs PTRE et du réseau des conseillers France Rénov' organisées par la Région.**

### 3 MISSIONS D'ANIMATION

---

Deux axes de travail complémentaires sont identifiés pour les PTRE en termes d'animation intégrant les actes métiers C1 et C3 du programme SARE :

- **Au niveau de l'offre professionnelle** (acte C3) : 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 en tant que de besoins par le Pôle Energie, les organisations professionnelles (FFB, CAPEB, CRMA, ...), les acteurs du négoce et de la distribution, ....
- **Au niveau de la demande** des ménages (acte C1) :
  - 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 d'information-conseil (actes A1 et A2 du programme SARE) et d'accompagnement financier. **A ce titre, la PTRE assure le rôle de « tiers de confiance » pour les ménages, vis-à-vis des différents professionnels intervenant sur son projet.**

La description des missions Effilogis figure en noir et celle du **SARE en orange**<sup>2</sup>.

#### **A. Objectifs**

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 en lien avec la rénovation énergétique des bâtiments, l'entretien, la maintenance, la rénovation et la construction des logements**, favorisant le passage à l'action des ménages et le développement d'une offre professionnelle **simple, accessible, attractive et de qualité** 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, 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 (Citerg'ie, TEPos, TEPCV, PCET, PCAET, ...) et/ou de développement économique local (création d'activités, extension d'activités, ...).

Il s'agit de construire et d'assurer une animation et une gouvernance locale qui intègrent les initiatives existantes (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 :

- recherchera une cohérence des différents dispositifs,

---

<sup>2</sup> Les actes métiers (= missions), décrits en orange, respectent le guide des actes métiers du programme SARE à la date du 1<sup>er</sup> septembre 2023. En cas d'évolution de ces derniers, le contenu des actes et la liste des indicateurs de résultats obligatoires seront mis à jour. Dès communication par la Région, ils seront applicables aux PTRE.

- est incité à mettre en place des systèmes d'aides aux travaux complémentaires s'appuyant sur l'audit incitatif, pour encourager la rénovation performante au niveau BBC global et BBC par étapes,
- pourra 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.

## **B. Missions de communication, sensibilisation et animation des ménages (acte métier C1 du SARE)**

La PTRE aura pour mission de **décliner son plan local de communication, en reprenant la bannière commune régionale et en intégrant la marque nationale France Rénov'.** **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.

Au-delà de la communication nécessaire pour faire connaître les enjeux et inciter à la rénovation, l'enjeu de repérage des ménages qui ne sont pas mobilisés par la communication ou qui tout simplement ne font pas la démarche spontanément de s'adresser au service est essentiel pour nourrir l'étape de 1er contact. **L'animation et la prospection des ménages ont pour objectif d'aller au-devant d'eux pour les amener à mettre en place des éco-gestes et 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 termes 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.

L'animation et la prospection a aussi pour but de porter des actions de repérage de ménages modestes et très modestes susceptibles de connaître des situations de précarité afin de les orienter et conseiller sur les dispositifs les plus adaptés à leurs situations.

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.

La PTRE doit être à l'origine de l'organisation d'événements et d'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, la PTRE doit porter des actions de terrain innovantes et ambitieuses. **La sensibilisation à la rénovation énergétique a pour objectif de convaincre les ménages de l'intérêt de la rénovation énergétique et des économies d'énergie.** Cette sensibilisation se base sur des argumentaires adaptés à la diversité des ménages, de leur rapport à la rénovation énergétique et aux éco-gestes liés au logement. Cette sensibilisation pourra passer par des actions de communication menées en cohérence avec la marque France Rénov' et avec les actions de communication du programme définies dans les GT dédiés.

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.

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

### **C. Missions pour la cible des acteurs publics locaux (acte métier C3 du SARE)**

L'animateur PTRE **mobilise les élus locaux** pour assurer un portage politique en adéquation avec les objectifs du service public et organiser, si besoin, des réponses territoriales spécifiques visant à accélérer la dynamique au travers d'un programme d'animations (événementiels, mobilisation de crédits supplémentaires, ...). Chaque EPCI et/ou commune selon l'échelle de la PTRE est un acteur impliqué et mobilisé.

L'animateur mobilise également les agents des collectivités : techniciens, chargés de mission, secrétaires de mairie, travailleurs sociaux, ....

Ainsi, l'animateur PTRE, en articulation avec les démarches régionales **mobilise les institutionnels pour 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.**

### **D. Missions pour la cible des professionnels de la rénovation (acte métier C3 du SARE)**

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,
- **professionnels prescripteurs** (professions immobilières : agences immobilières, cabinets de notaires, fournisseurs d'énergie et de services énergétiques, prestataires de services bancaires (banques, assurances...), acteurs publics locaux (mairies, maisons de service public), grandes surfaces de bricolage), 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.

Il est essentiel de les former et les informer régulièrement afin qu'ils deviennent des relais d'information et assurent une mission de prospection proactive auprès des ménages susceptibles d'entrer dans une dynamique de rénovation énergétique de leur logement vers le réseau France Rénov'

**L'animation des professionnels vise 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.

L'élaboration d'une stratégie de mobilisation des professionnels du territoire pourra commencer par une priorisation des acteurs, identification des actions à mener avec ces acteurs (sensibilisation, animation, partenariats locaux, formation...) en cohérence avec la disponibilité de ces professionnels. Cette mobilisation pourra passer par :

- Le développement de partenariats locaux ayant pour objectif de travailler en relation étroite avec des acteurs prioritaires du territoire et permettant aussi de diversifier les acteurs professionnels (entreprises, acteurs publics locaux, artisans du bâtiment) du territoire et de créer un éco-système favorable à une dynamique locale de rénovation énergétique des bâtiments



- La mise en place de chartes et/ou conventions de partenariats avec les professionnels concernés.

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

- est chargé de la mobilisation et de **l'animation des réseaux des professionnels** du bâtiment avec l'appui du Pôle Energie 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. La mobilisation des professionnels peut passer par la présentation d'outils, guides, recommandations professionnelles réalisées (par PACTE, PROFEEL, RAGE, FEEBAT) visant à l'amélioration de la qualité de la construction. Cette mobilisation peut prendre la forme de réunions de visites techniques, de journées thématiques, intervention sur des salons, etc. L'animation 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 l'organisation de réunions d'information « rénovation énergétique des bâtiments » réunissant les acteurs locaux, et notamment les professionnels du territoire. Cette animation dans la durée est essentielle pour développer une relation professionnelle satisfaisante, le but est d'apprendre à connaître ses partenaires pour mieux travailler avec eux ;
- **porte à connaissance l'offre de services** régionale développée pour aider les professionnels à monter en compétence et **assurer la montée en gamme** d'une offre de qualité (groupements d'entreprises, formation, qualification, etc.), sur la base du catalogue développé et publié par le Pôle Energie Bourgogne Franche Comté. La formation des professionnels a pour objectif d'assurer l'existence de compétences locales chez les professionnels du bâtiment et de la construction pour réaliser la rénovation énergétique performante des logements :
  - En quantité suffisante sur le territoire pour atteindre les objectifs de rénovation des logements ;
  - En qualité suffisante pour assurer des rénovations énergétiques performantes (au travers des labels, notamment RGE)
- **encourage la constitution de groupements** d'entreprises ;
- **facilite** 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. L'animateur pourra par exemple réaliser une cartographie des professionnels du territoire ;
- organise une réponse spécifique des professionnels pour disposer sur son territoire de **prestations d'ingénierie** spécifiques (audit énergétique, missions techniques relevant du service territorial) et de maîtrise d'œuvre à la rénovation, nécessaires à la conduite des projets. Cette offre sera basée sur les outils mis en œuvre à l'échelle régionale par le centre de ressources du bâtiment durable (Pôle Energie Bourgogne-Franche-Comté) ;
- suscite et soutient des expérimentations locales 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 ;
- mobilise les autres 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 ;
- mobilise des acteurs du secteur immobilier. Le moment de l'achat d'un bien a été identifié comme idéal pour entreprendre des travaux de rénovation énergétique. Mobiliser les acteurs 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.



## **E. Missions pour la cible des opérateurs financiers (banques)**

Les objectifs de l'animateur sont de :

- 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 plan technique et sur le plan financier (optimisation des plans de financement, ...) ;
- s'assurer localement de la mobilisation des agences bancaires pour permettre aux particuliers d'accéder à l'ensemble des produits proposés par les établissements bancaires (EcoPTZ, autres prêts adaptés, ...) **et pour adapter l'offre de prêts au marché de la rénovation, simplifier les démarches notamment fluidifier l'accès aux éco-PTZ, le prêt avance mutation.**

## 4 MISSIONS D'INFORMATION, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

---

La PTRE est **chargée d'organiser le parcours** de service depuis la phase de « captation du particulier » **jusqu'à l'aboutissement des projets** situés sur son territoire d'intervention (voir schéma page suivante), comprenant :

- repérage, identification, prise de contact,
- accueil, orientation, information et conseil,
- accompagnement financier post-audit,
- rôle de tiers de confiance.

Un suivi post-travaux est réalisé par la PTRE uniquement pour les ménages ayant signé un contrat d'accompagnement avec un professionnel conventionné Effilogis avant le 31 décembre 2023 suite à la réalisation d'un audit Effilogis.

**Ce parcours est organisé dans le cadre du service régional Effilogis mais aussi dans le cadre du programme SARE.** Les missions sont décrites ci-après. **La PTRE est reconnue Espace Conseil France Rénov' sur son territoire.**

La description des missions propres à Effilogis figure en noir et celle du **SARE en orange**<sup>3</sup>.

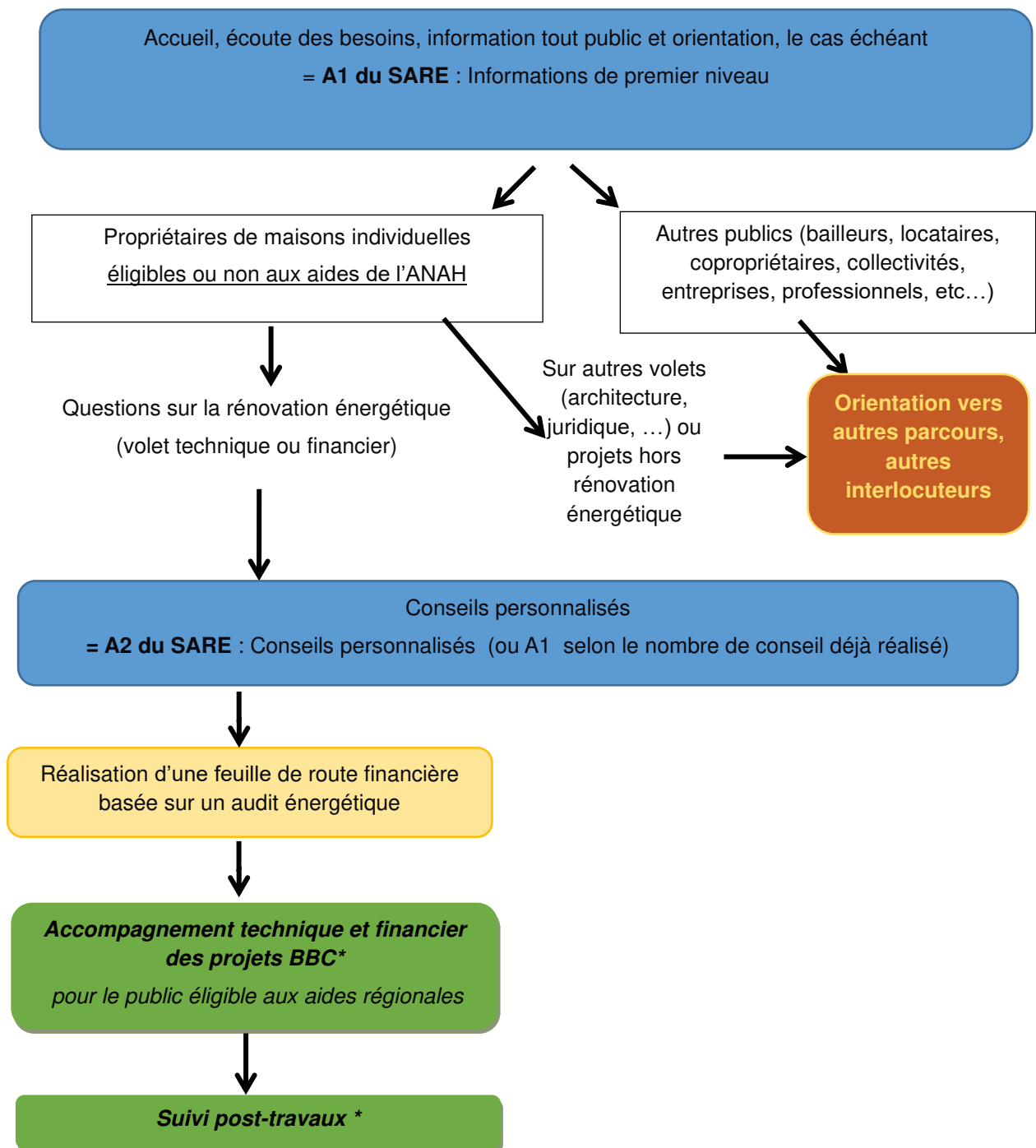
Dans le programme SARE, les copropriétés dites « horizontales » composées uniquement de maisons individuelles, sont traitées comme une somme de logements individuels ainsi que les travaux d'économies d'énergie que les copropriétaires individuels peuvent réaliser dans leur logement sans l'accord du syndicat de copropriété, dès lors que ces travaux n'affectent pas les parties communes ou l'aspect extérieur de l'immeuble.

L'Espace Conseil France Rénov' 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. Les particuliers peuvent bénéficier de conseils techniques et financiers complémentaires tout au long de leur projet de travaux.

Le schéma ci-après synthétise les différentes étapes du parcours de service à déployer par la PTRE.

---

<sup>3</sup> Les actes métiers (= missions), décrits en orange, respectent le guide des actes métiers du programme SARE à la date du 1<sup>er</sup> septembre 2023. En cas d'évolution de ces derniers, le contenu des actes et la liste des indicateurs de résultats obligatoires seront mis à jour. Dès communication par la Région, ils seront applicables aux Espaces Conseil France Rénov'.



\*Cette phase du parcours est relictuelle en 2024. Elle concerne en effet uniquement les ménages ayant signé un contrat d'accompagnement avec un professionnel conventionné Effilogis et bénéficié d'une aide régionale aux travaux avant le 31 décembre 2023 suite à la réalisation d'un audit Effilogis.

## **A. 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 la rénovation énergétique de leur logement.

La PTRE doit :

- mettre en œuvre une porte d'entrée unique pour tous les ménages ayant un projet de rénovation de maisons individuelles, éligibles aux aides de l'Anah ou pas ;
- faire valider le parcours de service retenu par le niveau régional, le niveau départemental et le délégataire des aides à la pierre s'il existe et s'il s'agit d'une autre collectivité.

Les missions peuvent être remplies au choix par :

- le(s) conseiller(s) PTRE, si le poste existe en interne,
- une structure ayant les compétences nécessaires, par exemple l'association locale porteuse de l'Espace Conseil France Rénov', via une convention entre le territoire et l'association, ou via un marché spécifique,
- un prestataire choisi dans le cadre de la mise en œuvre d'une opération programmée le cas échéant. L'articulation des missions relevant de cette étape avec celles décrites dans le marché de suivi-animation sera donc à définir localement dans un objectif de meilleure efficacité du dispositif tout en évitant les doublons.

Dans la mesure où l'objectif recherché est la simplification du parcours pour le particulier, le territoire doit veiller à limiter le nombre d'interlocuteurs possibles. Deux intervenants successifs semblent être un maximum (un pour l'accueil et l'orientation, un autre pour le conseil, par exemple) voire trois pour des projets complexes (nécessitant un appui juridique et/ou architectural ou mêlant plusieurs thématiques : énergie / autonomie par exemple).

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 forcément 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 avec un engagement à répondre aux demandes déposées dans un délai à fixer en accord avec le niveau régional.

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

Il s'agit donc d'abord de qualifier la demande des particuliers. Il est nécessaire de :

- préciser la demande initiale du particulier et y répondre,
- 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, ...),
- le cas échéant l'orienter vers le bon interlocuteur.

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

- Les demandes des bailleurs pour des aspects juridiques ou financiers sont transférées vers les ADIL.
- 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 France Rénov'.
- Les demandes des entreprises du petit tertiaire privé sont orientées vers la Chambre de métier et de l'Artisanat (CMA) et la Chambre de Commerce et de l'Industrie (CCI).
- Les demandes des industriels sont orientées vers la Chambre 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.

Une simple réorientation du ménage ne peut pas être considérée comme un acte A1.

Les conseillers en charge d'apporter des informations de type A1 devront pouvoir dispenser, selon la demande du ménage des informations :

1. 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'un 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...);

2. Financières

- Présentation des aides mobilisables (aides publiques nationales – MaPrimeRénov', ANAH, etc. –, régionales et locales, aides privées (CEE), fiscalité, éco-prêt, prêt avance mutation), 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) ;

3. 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 ...).

#### 4. Sociales

- Identification des difficultés (impayé de charges, logement ne respectant pas les critères de décence, accès aux aides au logement).

#### 5. 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 FRANCE RÉNOV' dont la liste est disponible sur le site FRANCE-RÉNOV.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 <https://france-renov.gouv.fr/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.

Informations complémentaires :

<b>Valorisation CEE SARE</b>  > acte A1	4 € HT par acte d'information de premier niveau (A1) validé, perçus par la Région. <b>L'orientation seule (vers un autre interlocuteur) n'est pas financée dans le cadre du programme SARE.</b>  Un même particulier peut bénéficier de plusieurs informations de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale. <b>L'acte peut être valorisé plusieurs fois si les contacts ont lieu à des dates différentes.</b>  <b>IMPORTANT : indicateurs de résultats obligatoires</b> saisis par les conseillers dans l' <b>outil métier web</b> <a href="https://monprojetderenovation.effilogis.fr">https://monprojetderenovation.effilogis.fr</a> (type de public, nom, prénom, éligibilité aux aides ANAH, email ou téléphone, type de logement, code postal, commune, adresse, date de l'information, type d'information, question, réponse).
<b>Durée indicative SARE</b>	20 à 25 minutes

## **B. Conseil personnalisé aux ménages (Acte A2 du SARE)**

Le conseiller en charge de cette mission est un tiers de confiance, expert en rénovation énergétique, 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.**

Le conseiller PTRE a pour mission, selon les besoins spécifiques de chacun, de :

- préciser et qualifier la demande initiale et y répondre,
- 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,
- 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, ...)
- informer 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, ...),
- expliquer les termes et les solutions techniques permettant d'être BBC compatibles,
- inciter à aller plus loin dans les travaux initialement envisagés,
- **définir les travaux de rénovation du logement adaptés aux besoins du ménage,**
- alerter sur les points de vigilance,
- donner des indications de coûts sur les travaux,
- **informer si nécessaire sur la qualité et le contenu des devis,**
- **présenter toutes les offres d'audit énergétique répertoriées sur le territoire,**
- **présenter toutes les offres de service d'accompagnement complet, qui sont répertoriées (voire agréées) sur le territoire,**

- expliquer les signes de qualité et la mise à disposition des listes de professionnels RGE du territoire en fonction des travaux concernés.
- 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,
- 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.
- assister si nécessaire le particulier dans l'utilisation des plateformes numériques de dépôts des aides (ANAH, ... : assistance à création d'une adresse mail, à la compréhension des démarches en ligne et à la création des comptes sur les télés services de demande d'aide (tout en rappelant que hors recours à un mandataire la démarche de demande doit être réalisée par le particulier),

Le conseil personnalisé aux ménages pourra, le cas échéant, conduire à orienter le ménage vers des Accompagnateurs Rénov' lorsque c'est cohérent avec leur projet.

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

- **la remise d'un document de synthèse (compte-rendu d'entretien).** 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 pouvoir être 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 et notamment le reste à charge éventuel.

Informations complémentaires :

<p><b>Valorisation CEE SARE</b></p> <p>&gt; acte A2</p>	<p>25 € HT par acte de conseil personnalisé qui sera validé, perçus par la Région.</p> <p>A la suite de son premier conseil personnalisé, <b>2 conseils personnalisés supplémentaires</b> peuvent être valorisés durant le parcours du ménage pour son projet sur la durée du programme SARE (3 au total sur la période 2021-2024)</p> <p>Néanmoins, le particulier peut contacter plus de trois fois son conseiller pour des informations complémentaires liées à l'avancée de son projet. Ainsi, <b>les trois premiers conseils sont valorisés en A2, les conseils suivants sont valorisés en A1.</b></p> <p><b>Le compte-rendu d'entretien est obligatoire (modèle régional).</b></p> <p><b>IMPORTANT : indicateurs de résultats obligatoires</b> saisis par les conseillers dans l'<b>outil métier web</b> <a href="https://monprojetderenovation.effilogis.fr">https://monprojetderenovation.effilogis.fr</a> (date du conseil, poursuite de service envisagée).</p>
<p><b>Durée indicative SARE</b></p>	<p>1h20</p>



### **C. Accompagnement post-audit**

Les particuliers peuvent réaliser un audit réglementaire ou un audit incitatif lié à des aides nationales.

Le conseiller PTRE est chargé de :

- aider le particulier à analyser et comprendre son audit énergétique, lui permettant de se positionner définitivement dans la suite de son projet,
- questionner les particuliers sur les suites envisagées de l'audit.

Parallèlement, une **feuille de route financière** peut être réalisée à partir de l'audit énergétique (audit réglementaire ou audit incitatif) pour le particulier par le conseiller. Il s'agit d'un **plan de financement prévisionnel personnalisé** prenant en compte :

- les capacités financières du ménage (part d'auto-financement),
- le budget prévisionnel de travaux (à partir de l'estimation issue de l'audit) 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.

A ce stade, la réalisation d'un nouveau 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,
- l'aider à formaliser sa décision quant à la suite à donner à son projet de rénovation.

### **D. Le rôle de tiers de confiance (Valorisable en Acte A2 ou A1 selon le nombre de conseils donnés)**

Lors du chantier, 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.

### **E. Suivi post-travaux**

**Cette étape est relictuelle en 2024. Elle concerne en effet uniquement les ménages ayant signé un contrat d'accompagnement avec un professionnel conventionné Effilogis et bénéficié d'une aide régionale aux travaux avant le 31 décembre 2023.**

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.

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

Dans un 1<sup>er</sup> 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 (information-conseil-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),
- Remettre et expliquer le guide d'usage permettant au particulier de bien gérer ses équipements pour limiter sa consommation,
- 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.

Ces aspects sont prévus dans le contrat d'engagement signé par le particulier avec la PTRE au moment de l'engagement dans la phase d'accompagnement Effilogis.

Les particuliers satisfaits deviennent alors des « ambassadeurs » du service 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.