

Actes liés à l'information, conseil du petit tertiaire privé pour améliorer l'efficacité énergétique de leurs locaux et de leurs process.

Ces missions à destination des entreprises du petit tertiaire privé (TPE, commerces, artisans, bureaux, restaurants) ne rentrant pas dans le champ d'obligation d'économies d'énergie pour les bâtiments tertiaires (« Dispositif Eco Energie Tertiaire »), sont du même type que celles à destination des ménages.

(B.1) Information de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale

1. Description de l'acte

L'information fournie est adaptée à l'entreprise ou à son représentant (MOE, artisan, etc.), neutre et gratuite, et cohérente avec les messages du [plan de rénovation énergétique des bâtiments](#). Elle vise à permettre aux entreprises du petit tertiaire privé de faire un choix basé sur l'information la plus exhaustive possible et indépendante dans la recherche des meilleures solutions et conditions pour améliorer l'efficacité énergétique de leurs locaux et de leurs process en prenant en compte l'ensemble des aspects du projet (financier, juridique, technique et social).

Les différents types d'information :

1 Informations techniques

- Information sur les différents gestes de rénovation énergétiques et leur ordonnancement ;
- Sensibilisation au rôle incitatif du locataire auprès du propriétaire
- Sensibilisation au rôle de maître d'ouvrage (et au fait qu'il peut se faire assister d'une AMO ou d'un MOE / orientation vers une liste RGE a minima et si possible en complément, vers une liste de professionnels disposant d'un label local / régional vertueux), sensibilisation au pilotage d'un projet de rénovation performante.
- Information sur les obligations des entreprises (extinction éclairage, interdiction du gaz réfrigérant R22...)
- Information sur les différentes actions d'amélioration énergétique des locaux (éco-gestes, régulation, maintenance...);
- Information sur les différentes actions d'amélioration des process (eau chaude sanitaire, choix de matériel, emplacement, labels...);

2 Informations financières

- Information sur des ordres de grandeur d'économies de charges d'énergie ;
- Information sur des ordres de grandeur de plus-value immobilière ;
- Présentation des aides mobilisables dont les CEE, des conditions pour en bénéficier ;
- 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.

3 Informations juridiques

- Autorisations de travaux et processus de décision : connaissance des typologies d'autorisation et des processus de décision en fonction du statut du bien et de l'ampleur du projet :
 - Les démarches en matière d'urbanisme : autorisations (qui délivre, où faire sa demande, qu'est-ce qu'elle doit comprendre, les délais à prévoir, etc...);
 - Les démarches en matière de copropriété : règles de vote des travaux, processus décisionnel, etc.;
 - Les particularités liées aux travaux d'un local loué (travaux réalisés par un locataire, par un propriétaire bailleur);
 - Les particularités liées aux travaux d'un local commercial et/ou d'un local occupé
- Les contrats liés aux travaux :
 - Les différents types de contrat : devis, 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 local, les attestations à demander, la mobilisation des garanties;
- Rénovation énergétique et réglementation liée à la performance énergétique (décret eco énergie tertiaire, Travaux embarqués, etc.), à la décence (critère de performance énergétique, incidences sur les aides au logement, ...) et à l'insalubrité (santé, ...).
- Maintenance : intérêt d'un contrat de maintenance, clauses minimales à demander, économies d'énergies liées

4 Informations sociales

- Identification de la typologie de l'entreprise
- Identification des difficultés
- Rappel des recommandations pour les entreprises souhaitant réaliser des travaux ou passer un contrat de maintenance, et notamment sur la lutte contre le démarchage abusif. Par exemple :
 - Demander plusieurs devis, même lorsque les travaux sont à un euro;
 - Avant de signer un devis, ne pas hésiter pas à recueillir l'avis d'un conseiller Faire; Liste accessible sur faire.fr/trouver-un-conseiller;
 - Vérifier les labels et leur validité, ainsi que les assurances. Si vous avez fait appel à une entreprise RGE, une réclamation sera 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. L'ancienneté, la notoriété, la surface financière ou les avis des consommateurs sont des éléments utiles pour cela;
 - 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. Les offres qui ne font pas apparaître clairement qui fournit l'incitation et dans quel cadre sont à éviter. Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, il faut 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.

Cette information de premier niveau pourra se matérialiser par un compte-rendu d'entretien remis à l'entreprise par mail. Ce document doit être composé :

- Du récapitulatif de l'échange téléphonique
- Des offres disponibles sur le territoire pour aller plus loin
- D'écogestes et d'actions "de bases" à mettre en place

L'ADEME proposera un cadre type de compte - rendu d'entretien.

2. Public éligible

Toutes les entreprises du petit tertiaire privé ne rentrant pas dans le champ d'application du Dispositif Eco Energie Tertiaire, leurs représentants (MOE, artisans...) et leurs propriétaires (gestion immobilière...).

3. Financements et plafonds

Acte B.1	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	16 € HT

Une même entreprise peut faire l'objet de plusieurs informations de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale, plus tard dans son parcours de projet.

4. Justificatifs complémentaires (de ceux définis dans les conventions et la note justificatif du programme)

Compte-rendu d'entretien (non obligatoire)

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_B01_TT_01	Nombre d'informations délivrées à des entreprises du petit tertiaire privé (ou leurs représentants)	Obligatoire	
i_B01_TT_02	Répartition des demandes d'information selon leur type	Obligatoire	En %, technique / financière / juridique / sociale
i_B01_TT_03	Répartition des natures des entreprises ayant effectué la demande d'information	Obligatoire	En %, Commerce (Famille G) / Transport et entreposage (Famille H) / Hébergement et restauration (Famille I) / Information et communication (Famille J) / Activités financières et d'assurance (Famille K) / Activités immobilières (Famille L) / Activités scientifiques et techniques

			(Famille M) / Services adm. et de soutien (Famille N) / Enseignement (Famille P) / Santé humaine et action sociale (Famille Q) / Arts, spectacles et activités récréatives (Famille R) / Autres activités de service (Famille S) / Non éligible (A, B, C, D, E, F, O, T, U). Donnée NAF issue du SIRET entreprise
i_B01_TT_04	Répartition par tranche des effectifs des entreprises ayant bénéficié d'une information	Obligatoire	En %, 0 / 1-2 / 3-5 / 6-9 / 10-19 / 20-49 / 50-99 / 99+ / Non renseigné. Donnée issue du SIRET entreprise
i_B01_TT_05	Répartition des demandes d'information par durée de traitement	Optionnel	En %, <10' / 10 à 30' / >30'
i_B01_TT_06	Durée moyenne du traitement de la demande d'information	Optionnel	En min
i_B01_TT_07	Répartition des statuts du demandeur de l'information	Optionnel	En %, Locataire / Propriétaire

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_069	SIRET de l'entreprise		Oui	Oui
d_070	Nom du contact		Oui	Oui
d_071	Prénom du contact		Oui	Oui
d_072	E-mail du contact	Fournir email ou tel en obligatoire	Oui	Oui
d_073	Téléphone du contact	Fournir email ou tel en obligatoire	Oui	Oui
d_074	Statut d'occupation		Non	Non
d_075	Date de l'information		Oui	Oui
d_076	Durée de l'information		Non	Non
d_078	Type d'information	Information technique Information financière Information juridique Information sociale	Oui	Oui
d_079	Nature de l'information	Aides financières Compréhension des factures d'énergie Réglementation/Législation Construction Rénovation lourde	Non	Non

		Amélioration légère Offres à 1€ Démarchage Eco-gestes Régulation Maintenance Choix matériel Autre		
d_080	Question	Il s'agit d'un champ libre, pour décrire la/les questions posées par le demandeur	Oui	Oui
d_081	Réponse	Il s'agit d'un champ libre, pour décrire la/les réponses apportées par le conseiller	Oui	Oui

(B.2) Conseil personnalisé aux entreprises

1. Description de l'acte

Les informations fournies sont personnalisées par rapport aux besoins de l'entreprise, sa situation financière ainsi qu'aux caractéristiques techniques de son local.

Une visite sur site ou un rendez-vous est prévu dans cet acte.

En plus du conseil en matière de rénovation énergétique du bâtiment, le conseil peut également viser l'efficacité énergétique des locaux (usages) et dans les process (groupe froid et/ou chaud, matériel énergétique spécifique). Il peut porter sur :

- Informations sur les aides et financements spécifiques que les entreprises peuvent mobiliser selon leur situation ;
- Assistance à la mobilisation des certificats d'économies d'énergie en amont de la signature d'un devis ;
- Définition des étapes de rénovation du local adapté aux besoins de l'entreprise ;
- Définition des acteurs de la rénovation (propriétaire, syndic de copropriété, agence de gestion immobilière...) ;
- Des informations sur la qualité et le contenu des devis ;
- Conseils personnalisés sur l'efficacité énergétique des usages de l'entreprise ;
- Conseils personnalisés sur l'efficacité énergétique des process de l'entreprise ;
- Démonstration de matériel économe en énergie (film solaire, ampoules, mousseurs...)
- Proposition, si existante, d'une offre de service d'accompagnement complet ou d'un programme existant ;
- Proposition de réalisation d'un audit énergétique, dans les cas où celui-ci s'avèrerait pertinent.

Ce conseil personnalisé se matérialise par un pré-diagnostic énergétique transmis à l'entreprise. Ce document doit permettre de disposer :

- d'un récapitulatif de la situation décrite au moment de la visite ou de l'entretien ;
- d'un état des lieux de la qualité de l'enveloppe ;
- de propositions de travaux et d'ordres de grandeur associés à ces travaux ;
- d'un récapitulatif des aides existantes et des programmes d'accompagnement ;
- de conseils énergétiques à appliquer dans l'entreprise (usages et process) ;
- d'une information sur les obligations légales (utilisation du R22, extinction nocturne...)
- de fiches d'aides thématiques (compréhension des factures d'énergies, achat groupé d'énergie, énergie renouvelable, compteur d'énergie...)
- de chiffrage d'économie d'énergie en kWh et en euros (relamping, remplacement de matériel...)
- de modèle de cahier des charges (contrat d'entretien, maintenance...)
- d'outils de suivis ;
- d'un retour d'expérience local, le cas échéant ;
- le cas échéant, d'informations sur la gestion de l'énergie dans l'entreprise (Lean Management, Kaizen, Six Sigma, définition des Indicateurs de Performance liés à l'activité, comparaison avec des entreprises similaires...)

L'ADEME pourra proposer un cadre commun au pré-diagnostic énergétique.

Cette action de conseil personnalisé aux entreprises pourra le cas échéant conduire à orienter l'entreprise vers d'autres programmes existants (programmes CEE, TPE & PME gagnantes sur tous les coûts, diag Eco-Flux...) lorsque cela est cohérent avec la démarche que l'entreprise souhaite entreprendre.

2. Public éligible

Toutes les entreprises du petit tertiaire privé ne rentrant pas dans le champ d'application du Dispositif Eco Energie Tertiaire, leurs représentants (MOE, artisans...) et leurs propriétaires (gestion immobilière...).

3. Financements et plafonds

Un seul rendez-vous ne permet souvent pas de traiter tous les postes de consommation d'énergie. Suite à son premier conseil personnalisé, une même entreprise peut faire l'objet d'un deuxième conseil personnalisé (réalisé au minimum 8 mois après) afin de permettre aux conseillers de traiter des postes de consommation d'énergie non traités et de créer une dynamique d'engagement et d'amélioration continue.

Acte B.2	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	400 € HT

4. Justificatifs complémentaires (de ceux définis dans les conventions et la note justificatif du programme)

- Pré-diagnostic énergétique

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_B02_TT_01	Nombre de conseils personnalisés délivrés à des entreprises du petit tertiaire privé	Obligatoire	
i_B02_TT_02	Répartition des conseils personnalisés selon la nature de l'information technique délivrée	Obligatoire	En %, Bâti / Usages / Process
i_B02_TT_03	Répartition des natures des entreprises ayant effectué le conseil personnalisé	Obligatoire	En %, Commerce (Famille G) / Transport et entreposage (Famille H) / Hébergement et restauration (Famille I) / Information et communication (Famille J) / Activités financières et d'assurance (Famille K) / Activités immobilières (Famille L) / Activités scientifiques et techniques

			(Famille M) / Services adm. et de soutien (Famille N) / Enseignement (Famille P) / Santé humaine et action sociale (Famille Q) / Arts, spectacles et activités récréatives (Famille R) / Autres activités de service (Famille S) / Non éligible (A, B, C, D, E, F, O, T, U). Donnée NAF issue du SIRET entreprise
i_B02_TT_04	Répartition par tranche des effectifs des entreprises ayant bénéficié d'un conseil	Obligatoire	En %, 0 / 1-2 / 3-5 / 6-9 / 10-19 / 20-49 / 50-99 / 99+ / Non renseigné. Donnée issue du SIRET entreprise
i_B02_TT_05	Répartition des actions envisagées à l'issue d'un conseil	Obligatoire	En %, Accompagnement (MOE/AMO) / Audit énergétique / Programme existant / Action usages / Action bâti / Action process / Autre / Aucune
i_B02_TT_06	Durée moyenne du conseil	Optionnel	En min
i_B02_TT_07	Répartition des statuts du demandeur du conseil	Optionnel	En %, Locataire / Propriétaire

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_069	SIRET de l'entreprise		Oui	Oui
d_070	Nom du contact		Oui	Oui
d_071	Prénom du contact		Oui	Oui
d_072	E-mail du contact	Fournir email ou tel en obligatoire	Oui	Oui
d_073	Téléphone du contact	Fournir email ou tel en obligatoire	Oui	Oui
d_074	Statut d'occupation		Non	Non
d_083	Date du conseil		Oui	Oui
d_084	Durée du conseil		Non	Non
d_085	Nature de l'information technique du conseil	Bâti Usages Process	Oui	Oui
d_087	Poursuite envisagée	Accompagnement complet entreprise (MOE/AMO) Réalisation d'un audit énergétique Programme existant Action usage		

		Action bâti Action process Autre Pas de poursuite		
--	--	--	--	--

(C.2) Sensibilisation, communication, animation du petit tertiaire privé

1. Description de l'acte

Il s'agit d'aller au-devant des entreprises, de leurs représentants et de leurs propriétaires, en lien avec les chambres consulaires ou d'autres acteurs territoriaux, pour les informer sur la possibilité qu'ils ont de solliciter des conseils des Espaces FAIRE, génériques ou personnalisés (porte à porte, présence sur des salons, événements liés à la rénovation, ...).

Cet acte peut permettre d'effectuer un acte B1 ou d'initier un acte B2 s'ils sont individualisés.

Typologie des acteurs du Petit Tertiaire Privé :

Typologie d'acteurs	Famille INSEE	Exemples
Commerce	G	Boulangerie, Poissonnerie, Buraliste, Primeur...
Transport et entreposage	H	Poste, Box de stockage, Gare, plateforme logistique...
Hébergement et restauration	I	Hôtel, Camping, Café, Restaurant, Traiteur

Information et communication	J	Editeur, Maintenance informatique, Data Center
Activités financières et d'assurance	K	Banque, Courtier, Assureur
Activités immobilières	L	Agence immobilière
Activités scientifiques et techniques	M	Comptable, Architecte, Bureau d'étude, Vétérinaire
Services adm. et de soutien	N	Agence d'intérim, Voyageur, Paysagiste, centre d'appels
Enseignement	P	Ecole privé, Soutien scolaire, Auto-école, Salle de yoga
Santé humaine et action sociale	Q	Dentiste, Médecin, Pharmacie, Laboratoire
Arts, spectacles et activités récréatives	R	Musée, Casino, Cinéma, Radio, Théâtre, Atelier d'artiste
Autres activités de service	S	Coiffeur, Blanchisserie, Horlogerie, Syndicat, Réparateur
Non éligible	A, B, C, D, E, F, O, T, U	Agricoles, Industrie, Production et distribution d'énergie et d'eau (et assainissement, déchets), Construction, Administration Publique

La disponibilité de ce public peut être limitée. La construction d'un plan d'action pour définir les activités de sensibilisation à mettre en œuvre doit alors passer par une phase de priorisation et donc d'identification des entreprises cibles et d'appropriation de la stratégie du territoire. Cette phase pourra être mutualisée pour tous les actes liés à la dynamique territoriale.

La structure de mise en œuvre devra trouver des moyens proactifs pour mobiliser les bénéficiaires.

Cet acte peut se traduire par exemple :

- Par une intervention en introduction d'une réunion programmée dans une chambre consulaire ;ou chez un bailleur ;
- Par de l'information dans tout lieu fréquenté par le bénéficiaire (Cabinet comptable, Assurance, Banque...);
- Par de l'information données aux étapes clés d'une entreprise (achat de fond de commerce, réfection du local...)
- Par du porte à porte ciblé, de l'information dans les médias locaux, dans les associations de commerçants locales ou les unions de commerçants ;
- Par la tenue de stand dans des salons professionnels ;
- Animation d'une gouvernance de réseau d'acteur (CCI/CMA/ Association local de commerçants...)
- Création ou intégration d'une démarche environnementale en s'engageant dans une charte et animation du réseau d'acteurs
- Démarcher les acteurs tertiaires pour les faire intégrer une démarche environnementale en s'engageant dans une charte et animation du réseau d'acteurs
- Créer des animations à destination des entreprises (réunion public/atelier ...) => visite de sites exemplaires par exemple
- Création/mobilisation de dispositifs d'accompagnement (AMI/ Subvention de droit commun/CPE / ...)
- Accompagner les acteurs relais dans la sensibilisation et la communication auprès des clients et du personnel
- Actions de sensibilisation et de communication réalisées par les "acteurs relais" auprès des clients et du personnel
- ...

Les Directions "Développement Economique" des EPCI peuvent être à la fois une source d'information et un partenaire avec qui mener cet acte.

2. Public éligible

Toute structure réalisant des actes de sensibilisation, communication et animation du petit tertiaire privé.

3. Financements et plafonds

Acte C.2	Plafond des dépenses prises en compte pour 1Mhbt (en €) (pour la durée du programme)
Montant	100 000 €

4. Justificatifs complémentaires (de ceux définis dans les conventions et la note justificatif du programme)

Aucun justificatif spécifique n'est prévu.

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_C02_TT_01	Nombre d'animations	Optionnel	
i_C02_TT_02	Répartition des animations par type d'animation (visite, salon...)	Optionnel	En %, liste à préciser
i_C02_TT_03	Nombre total de jours consacrés à l'animation	Optionnel	En jours

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_092	Date de l'animation		Non	Non
d_093	Type d'animation (visite, salon...)	Liste à préciser	Non	Non
d_094	Temps consacré à l'animation		Non	Non