

Appel à Manifestation d'Intérêt

Identification d'acteurs souhaitant réaliser les actes B1 (information de premier niveau) et B2 (conseil personnalisés/pré-diagnostic énergétique) et C2 (actions d'animation) pour des structures de type « Petit tertiaire privé »

dans le cadre du

Programme SARé Réunion
Service d'Accompagnement à la Rénovation
Énergétique

Région de La Réunion

Avril 2022

Cahier des charges pour
le dépôt des candidatures

Date limite de dépôt : 16 mai 2022

Remarques générales :

a) Dans l'ensemble du document et pour l'Appel à manifestation d'intérêt auquel il se rapport la définition de « Petit tertiaire privé » est la suivante :

« Toutes structures privées propriétaires ou locataires d'un bâtiment ou partie de bâtiment à usage tertiaire inférieur à 1000m² (n'étant pas assujettis au Dispositif Eco-Energie Tertiaire) relevant des secteurs d'activités suivants:

- Commerces
- Artisanat
- Bureaux
- Local de stockage
- Restauration et hébergements
- Santé humaine et action sociale
- Enseignement privé
- Activité récréative privée

b) Sont explicitement non éligibles au dispositif SARé et donc au bénéfice des actes à réaliser :

- Les structures privées hébergées par une structure publique
- Les bâtiments tertiaires dont la surface est supérieure à 1000m²
- Les bâtiments ou parties de bâtiments à usages mixtes qui hébergent des activités tertiaires et dont le cumul des surfaces est supérieur à 1000m²
- Les ensembles de bâtiments situés sur une même unité foncière ou sur un même site dès lors que ces bâtiments hébergent des activités tertiaires dont la surface cumulée est supérieure à 1000m²

c) Conseiller FRANCE RENOV : on appelle conseiller FRANCE RENOV dans le présent document, le conseiller qui est capable d'apporter un premier niveau d'entreprise aux catégories d'entreprises nommés ci-dessus, et en mesure d'apporter un conseil de type individuel. (dit B2). Ce type de conseiller existe déjà sur la cible des ménages et était connu sous le nom d'EIE à La Réunion, il est en 2021 majoritairement porté par la SPL Horizon Réunion et le TCO. Le programme SARé a permis l'ouverture de ce type de conseils aux TPE/PME...

d) On précise que c'est le conseiller FRANCE RENOV qui juge de la catégorie d'usage du local de l'entreprise. Si l'usage d'un local est soumis à interprétation, le conseiller FRANCE RENOV (s'il est reconnu et identifié et qu'il utilise l'outil de gestion SARéNOV) peut contacter l'assistance SARé pour avoir sa position

e) La définition des actes métiers B1 et B2 du SARé qui sont à réaliser est donnée dans le Guide des actes métiers du programme SARé (Version applicable pour les départements et régions d'outre-mer) dont l'extrait correspondant est annexé au présent document. Il est essentiel que les candidats fassent une lecture attentive de ces éléments et fassent leurs propositions en s'inscrivant dans une mise en œuvre conforme aux prescriptions propres à chacun des actes métiers à réaliser. La mission des conseillers qui seront retenus pour cette mission petit tertiaire devront respecter le contenu des actes métiers B1 et B2.

I – Contexte

1 - Le Programme SARé

Le programme d'information « SARé – Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique » a été validé par l'arrêté du 5 septembre 2019. Porté par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) et co-porté au niveau régional, il vise la **mise en œuvre d'actions d'information et d'accompagnement en faveur de la rénovation énergétique** et de la maîtrise des consommations électriques **des logements et des petits locaux tertiaires privés, sur tout le territoire**. Le programme s'inscrit dans la stratégie de déploiement de la nouvelle marque « FRANCE RENOV ». Ce programme a

pour objectif de consolider et compléter un service public qui existe déjà : les anciens espaces « FAIRE » devenu en début 2022 les espaces « [FRANCE RENOV](#) ». Les conseillers FRANCE RENOV constituent un réseau de conseil et d'accompagnement des particuliers et du petit tertiaire dans leurs projets de rénovation énergétique de leurs bâtiments. Mais leur action nécessite d'être soutenue et enrichie pour mieux convaincre nos entreprises d'engager des travaux et accélérer le rythme des rénovations énergétiques.

La rénovation énergétique des bâtiments professionnels (comme celle des logements) ~~et la lutte contre les passoires thermiques~~ est une priorité du Gouvernement. Elle répond à un triple enjeu : climatique, de pouvoir d'achat et de qualité de vie. Pour cela, la mobilisation de toutes les parties prenantes est essentielle, à commencer par les collectivités territoriales, pour informer et accompagner les Français dans la rénovation énergétique de leur logement.

C'est dans ce cadre que le gouvernement a annoncé le 08 septembre 2019 le lancement d'un nouveau programme : le « Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique ». Il vise à aider les citoyens à se repérer et à se faire conseiller, et ainsi savoir quels travaux effectuer pour améliorer leur confort tout en réduisant leurs factures de chauffage. Le déploiement de ce programme sur tout le territoire repose sur une implication forte des collectivités territoriales volontaires, et prioritairement des régions.

Ce nouveau programme doit permettre sur tout le territoire national la réalisation de trois missions essentielles :

1. Soutenir le déploiement d'un service d'accompagnement des particuliers : Le programme contribue aux missions d'information, de conseil et d'accompagnement des ménages, y compris par le développement ou le renforcement d'outils permettant de systématiser l'accompagnement des ménages et de communiquer massivement vers les citoyens. Dans ce cadre, des audits énergétiques pourront notamment être réalisés pour poser les bons diagnostics avant d'engager les travaux de rénovation des logements.

2. Créer une dynamique territoriale autour de la rénovation : Des actions de sensibilisation, 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.

3. Soutenir le déploiement d'un service de conseil aux petits locaux tertiaires privés : Le programme accompagnera 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.

Le déploiement effectif du programme est prévu pour une **durée de trois ans** à compter du 1^{er} janvier 2021 pour La Réunion.

Ce programme s'inscrit en complément d'autres dispositifs nationaux d'accompagnement mis en place pour accélérer la rénovation énergétique des bâtiments : aides de l'ANAH, Ma Prime Rénov', programmes CEE...

Le présent AMI s'inscrit sur le volet 3 du SARé à savoir « le déploiement d'un service de conseil aux petits locaux tertiaires privés ». Il vise à trouver des partenaires (structures, prestataires...) en capacité de :

- Participer au « recrutement » des structures pouvant bénéficier des actes B1 et B2 du SARé au titre de l'acte C2 du SARé (action de sensibilisation et d'animation de ce secteur d'activités),
- Réaliser les actes métiers B1 et B2 selon les définitions qui en sont faites dans le guide des actes métiers du SARé en Outre-Mer (extrait en [annexe 1](#) au présent cahier des charges) et en tenant compte des points d'articulation avec les autres programmes CEE (notamment le programme SEIZE)

Dans le cadre du déploiement du SARé, le présent appel à Manifestation d'Intérêt vise une mise en œuvre sur une première période de deux ans (2022-2023).

2 – Programme SARé pour La Réunion

La Région Réunion a affiché sa volonté d'être porteur associé du programme sur son territoire. .

En tant que chef de file en matière d'énergie, la Région a décidé d'assurer le pilotage de sa mise en œuvre à La Réunion car outre son impact positif potentiel sur l'atteinte des objectifs de la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie c'est aussi un moyen de favoriser l'activité du BTP. Ce dispositif, accolé aux aides du FEDER (axe 4 sur la transition énergétique) peut être un levier important des financements régionaux en faveur de la Transition Énergétiques.

En lien avec la SPL Horizon Réunion qui assiste la Collectivité sur ce dossier, un programme a été élaboré après une série de consultation des EPCI et avec l'appui technique de la cellule de l'ADEME en charge de la mise en œuvre et du suivi du SARé au niveau national et régional. Le service a commencé à être opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2021.

Le programme repose sur les éléments suivants :

Pour les particuliers :

- De l'information de premier niveau : ces prestations consistent à sensibiliser et répondre aux questions d'ordre général que peut se poser la population sur le confort thermique et la rénovation énergétique du logement. Cette mission est l'équivalent de celle déjà menée depuis plusieurs années par la SPL Horizon Réunion, dans le cadre des Espaces Info Énergies. Il s'agira de poursuivre cette activité et de l'amplifier avec le concours des EPCI qui le souhaitent dans un souci de proximité. Un volet communication grand public devra accompagner ce champ d'activité. A la Réunion, et de façon opérationnelle, le service se traduit par :
 - Le site internet d'information : info-energie.re
 - Le numéro d'information du public : 0262257257
- De l'information personnalisée aux ménages : il s'agit ici de proposer une réponse adaptée à la situation particulière des personnes qui souhaite réaliser une rénovation énergétique de leur logement et de réduire leur facture d'électricité. Ce type de conseils était déjà apporté dans le cadre de certaines prestations des Espaces Conseil FRANCE RENOV (anciens EIE), notamment lors de rendez-vous en face à face, via les Plate-formes territoriales de Rénovation Énergétiques.
- Des audits énergétiques : une méthode d'audit adaptée du territoire et piloté par la Région et mis en place par SPL horizon. Il est prévu de réaliser 3000 audits pour des ménages propriétaires occupants. Ainsi les candidats à la rénovation énergétique peuvent bénéficier d'un diagnostic identifiant les travaux à réaliser et les aides susceptibles d'être mobilisées.
- Un accompagnement des ménages pour la réalisation et le suivi de leurs travaux : la Région finance déjà dans le cadre du dispositif Ecosolidaire l'accompagnement des ménages pour la mise en place des chauffe-eau solaires pour les personnes précaires. Il s'agira ici en plus de cette prestation d'accompagner tous les ménages pour les autres interventions à réaliser à l'issue des diagnostics (isolation, baies ventilées, protections solaires...). Cet accompagnement pourra se faire en amont des travaux (aide au choix des prestataires, à la passation des marchés...), pendant les travaux (suivi des travaux) et après les travaux (aide à la réception). Pour les cas les plus compliqués une prestation de maîtrise d'œuvre pourra être mobilisée.
- Le même type de parcours sera disponible sur la cible « copropriétés »

Pour le Petit tertiaire privé :

Au même titre que les particuliers, les entreprises du Petit tertiaire privé (voir les catégories précises en « remarques générales » au début du présent document) pourront bénéficier des informations génériques de premier niveau via la communication grand public et les sites d'information transversaux.

Des conseils personnalisés doivent également leur être proposés dans le cadre du programme.

Des structures relais seront également retenues pour faire connaître ces dispositifs de conseils et d'accompagnement

C'est l'objet du présent AMI de se concentrer sur le petit tertiaire.

III - Enjeux de l'Appel à Manifestation d'Intérêt

Le dispositif prévoit donc d'informer et de sensibiliser les différents types de consommateurs du Petit tertiaire privé sur la rénovation énergétique de leurs locaux.

On constate qu'il est nécessaire de disposer sur le territoire d'un réseau de proximité en mesure de réaliser les actes d'information et de conseils auprès du Petit tertiaire privé mais aussi d'amener ce « Petit tertiaire privé » à solliciter ces informations.

Cet Appel à Manifestation d'Intérêt comporte deux lots :

- un lot sur les actions de sensibilisation et d'animation globale, au titre de l'acte C2 (voir définition dans le guide des actes métiers),
- un lot pour identifier des structures individuelles an capacité de donner des conseils dits B1 et B2,

Il appartient au premier lot, d'assurer la communication, et l'information à des destinations des prestataires du lot 2

Pour mettre en adéquation la demande du Petit tertiaire privé et l'offre de service du prestataire, cet AMI doit permettre :

- de mieux communiquer et renseigner sur l'existence des services offerts en terme de rénovation énergétique et d'économies d'électricité auprès du Petit tertiaire privé,
- de définir les moyens mobilisés par le prestataire pour assurer la réalisation des conseils collectifs d'accompagnement (appelé actes dans le programme SARé) au titre du C2 et de conseils individuels au titre du B1 et B2 en faveur du Petit tertiaire privé (en synergie avec ses propres actions si cela est possible),
- de présenter la méthodologie que le partenaire entend déployer pour s'assurer du respect des exigences du guides actes métiers (qualité et permanence du conseil, compétences des conseillers, ...), de l'optimisation des coûts (synergie avec ses propres actions), d'une couverture efficace du territoire et des cibles tertiaires.
- de façon plus générale, d'assurer le portage de la marque et de la communication du programme régional SARé de la Région Réunion qui sera défini ultérieurement par la collectivité. A cet effet, le prestataire peut proposer des propositions de communication qu'il proposerait de mettre en œuvre pour valoriser le programme.
- d'assurer un report complet des actes (pour les actes individuels B1, B2 et C2 (du lot 2)) réalisés sur le territoire à destination des publics visés notamment en utilisant l'outil, SARéNOV, créé et mis à disposition gratuitement par l'ADEME.
- D'assurer un lien opérationnel entre les prestataires retenus au lot 1 (animation globale du dispositif appelé C2) et ceux du lot 2 (conseils individuels de type B1 et B2)

a) Le calendrier de mise en œuvre

Le programme SARé est prévu pour se déployer sur trois ans **du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2023** mais les porteurs du projet souhaitent qui puissent perdurer et devenir un service public sans limitation de délai.

Le volet mobilisation du Petit tertiaire privé objet du présent AMI pourra démarrer à la signature de l'accord et être mis en œuvre jusqu'à la fin du programme SARé Réunion (soit décembre 2023). A ce titre, il est demandé de bâtir un plan d'actions et des propositions sur cette durée.

b) Les objectifs quantitatifs du SARé à la Réunion

Le tableau ci-dessous donne par acte d'intervention les objectifs visés sur les trois ans du programme pour les particuliers :

Missions	Type de prestation apportée dans le cadre du SARé	Objectif 2021-2023	
Information, conseil, accompagnement des ménages pour rénover leur logement	Nombre de conseils généraux donnés des ménages	14 001	
	Nombre de conseils personnalisés donnés aux ménages	9 890	
	Réalisation d'audits énergétiques	Maisons individuelles	3 000
		Copropriétés	4
	Accompagnement des ménages pour la réalisation de leurs travaux	Maisons individuelles	2 136
		Copropriétés	0
	Accompagnement des ménages et suivi des travaux pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale	Maisons individuelles	1 000
		Copropriétés	0
	Réalisation de prestation de maîtrise d'œuvre pour les rénovations globales	Maisons individuelles	85
		Copropriétés	0
Conseil au petit tertiaire privé pour rénover leurs locaux	Information de premier niveau (information générique)(Objet du présent AMI)	365	
	Conseil aux entreprises (Objet du présent AMI)	256	
Dynamique de la rénovation	Sensibilisation, Communication, Animation des ménages	100% de la population régionale	
	Sensibilisation, Communication, Animation du petit tertiaire privé (Objet du présent AMI)		
	Mobilisation, Animation des professionnels de la rénovation		

Le programme impose un suivi des actions individuelles (comme le B1 et le B2) qui est à ce jour réalisé via un outil informatique développé par l'ADEME et qui permet d'agréger la totalité des données collectées lors des différentes actions.

IV – Objectifs Généraux du présent AMI

a) Objet de la mobilisation attendue

Dans le cadre du présent AMI, la Région souhaite donc disposer d'un ou plusieurs partenaires assurant un maillage territorial en mesure :

pour le lot 1 Animation globale au titre du C2 et lien avec les structures recrutées dans le lot 2 (« recrutement » des entreprises TPE/PME éligibles (voir définition du périmètre dans remarques générales) pouvant bénéficier des Conseils B1 et B2 (appelé acte B1 et B2 dans le programme) du SARé) :

- de proposer et mettre en œuvre des actions de communication, de sensibilisation et d'animation sur la possibilité pour les entreprises du Petit tertiaire privé de bénéficier des actes B1 et B2, mais également d'animer et de sensibiliser globalement aux économies d'énergie et à la rénovation. Il est essentiel d'utiliser divers canaux de communication pour assurer une mobilisation proactive des entreprises du Petit tertiaire privé (mailing, affichage dans les lieux de passage, réseaux sociaux...) afin de les orienter vers le réseau FRANCE RENOV. Ces actions seront ou non ciblées et s'appuieront sur la connaissance du secteur qu'aura le partenaire. Elles devront être menées en cohérence avec celles mises en œuvre avec les autres partenaires du programme. Cette communication devra respecter la charte de la communication régionale du programme SARé portée par la Région en cours de création
- D'assurer le suivi et la saisie de ces actions d'animation sur les logiciels mis à disposition dans le cadre du programme SARé notamment l'outil SARéNOV mis à disposition gratuitement par l'ADEME.

-

Pour le lot 2 (réalisation des actes de conseils B1 et B2)

- de mettre en place et animer un réseau de techniciens conseil qui seront chargés d'accompagner les entreprises du territoire qui les solliciteront, en réalisant les actes B1 et B2 tels qu'ils sont définis dans le guide des actes métiers du SARé en Outre-Mer (extrait en **annexe 1**) et dont des exemples de rendus sont proposés en **annexe 4**
- d'assurer un lien avec les autres programmes CEE intervenant en faveur de la maîtrise de l'énergie sur ces mêmes cibles et notamment le programme SEIZE porté par la société ECOCO2, avec lequel la Région Réunion a défini les principes de coordination dans le document en **annexe 5**.
 - d'assurer le suivi et la saisie de ces actes sur les logiciels mis à disposition dans le cadre du programme SARé notamment l'outil SARÉNOV mis à disposition gratuitement par l'ADEME.
 - de travailler avec le prestataire du lot 1 (potentiellement différent) pour assurer une continuité de service entre les missions dites collectives et les actions individuelles

b) Périmètre de la consultation

i. Lot 1 : Animation/mobilisation des entreprises du Petit tertiaire privé en vue de les inciter à s'inscrire dans une démarche de rénovation énergétique

Le présent appel à Manifestation d'Intérêt a pour but d'identifier le ou les partenaires qui seront en mesure d'informer un maximum d'entreprises du Petit tertiaire privé sur la possibilité et les conditions pour bénéficier des informations et conseils du SARé pour la rénovation énergétique de leurs locaux.

L'ensemble du territoire de la Réunion doit être couvert.

Le dispositif de sensibilisation et de mobilisation doit être actif jusqu'à la fin du programme (fin décembre 2023). Il peut comprendre des moyens matériels (borne d'accueil, stands,...) , mais aussi des moyens virtuels (site internet, communication via des réseaux sociaux). Au titre de l'AMI, il est demandé de détailler et de chiffrer relativement précisément les moyens que le candidat souhaite mettre en œuvre et d'en préciser le reporting. L'outil SARENOV développé et mis à disposition gratuitement par l'ADEME prévoit à ce jour uniquement le reporting obligatoire des actes B1 et B2 mais permet également la saisie des actions d'animation (et les volumes de publics touchés). De fait sur le lot 1, qui concerne des actions collectives, il faudra préciser au titre de l'AMI la traçabilité prévue sur les actions d'animation et de mobilisation.

- Fonctionnement du dispositif

Les candidats devront proposer une méthodologie et les moyens qu'il propose pour toucher un maximum d'entreprise du Petit tertiaire privé et les inciter sur la durée à faire réaliser les actes B1 et B2.

Il détaillera notamment les moyens qu'il peut mettre en synergie avec sa propre organisation pour sensibiliser ces entreprises.

ii. Lot 2 : Réalisation des actes d'informations (B1) et de conseils/diagnostics (B2) pour les entreprises du Petit tertiaire privé

Le présent appel à Manifestation d'Intérêt doit permettre d'identifier la ou les structures partenaires qui seront retenues pour :

- Déployer sur le territoire un réseau de conseillers en mesure de réaliser les actes B1 et B2 du SARé
- Animer ce réseau de conseillers
- assurer le lien avec les autres programmes CEE qui interviennent en complémentarité avec le SARé et notamment le programme SEIZE dont les prestations de mesure sur site peuvent utilement compléter les prédiagnostics prévu dans les actes B2. L'**annexe 5** décrit la coordination sur laquelle les porteurs des projets SEIZE et SARé se sont mis d'accord à La Réunion.
- Assurer le suivi en qualité en quantité des actes réalisés et d'en assurer le reporting dans les outils de suivi mis à disposition par l'ADEME (SARÉNOV notamment)
- travailler avec le lauréat du lot 1 (si différent) et les autres du lot 2 pour assurer une continuité de service
- Préciser les modalités de coordination entre le lot 1 et lot 2 si la structure souhaite porter les deux types d'actions (actes collectifs C2 et actes individuels B1 et B2).

- Fonctionnement du dispositif

Les candidats devront proposer l'organisation des points de contacts qu'elles comptent mettre en place sur le territoire à destination des entreprises du Petit tertiaire privé pour la réalisation des actes B1 et B2.

Selon la typologie des entreprises souhaitant la réalisation des actes (zone géographique, activités, typologie des flux, taille du site), le candidat présentera l'organisation qu'il compte mettre en œuvre pour assurer les actes B1 et/ou B2. Le candidat doit décrire dans son descriptif technique l'organisation de l'équipe projet qui sera mise en place pour assurer le bon déroulement des actes métiers, avec le rôle précis de chacun des Conseillers dédiés à ce travail. Il est demandé au candidat de bien dimensionner le nombre de personnes dans son projet vis-à-vis du besoin et de joindre les CV que des intervenants fléchés pour l'accompagnement.

Le candidat précisera les délais qu'il prévoit de respecter dans la réalisation de actes métiers.

Il présentera également les modalités de restitution des actes B2 au bénéficiaire et le suivi qu'il envisage d'en faire. L'objectif est notamment de mobiliser et de motiver les entreprises à passer à l'acte. Pour cela, les conseillers proposés par le prestataire devront être en capacité de présenter et faire connaître les financements mobilisables pour réduire la consommation énergétique et rénover thermiquement leur locaux. Il appartient au candidat de se construire l'argumentaire et de connaître l'ensemble des dispositifs existants, de les recenser et de les faire connaître.

- Formation et outillage des Conseillers retenus sur le lot 2

Des formations spécifiques pourront être organisées, mises en place et financées par l'ADEME au cours programme pour accroître la compétence des Conseillers. Ces formations dont les candidats pourront utilement décrire les attendus, ne pourront cependant pas être établies dès le lancement du programme. Il sera donc nécessaire que les candidats s'assurent de disposer dès le lancement du programme d'une équipe ayant les compétences à la fois techniques et administratives pour réaliser efficacement les actes B1 et B2.

Des outils de suivis sont mis à disposition des Conseillers pour assurer une remontée régulière des actes réalisés. Les Conseillers sous l'autorité des candidats retenus auront l'obligation de tenir à jour à une fréquence a minima hebdomadaire la saisie de ces informations dans ces outils. Il s'agit notamment de l'outil SARéNOV.

-Financement

La Région réunion peut subventionner les Actes B1 et B2 réalisés par le partenaire retenu dans le cadre du programme SARé dans la limite de 50 € par acte B1 et 600 € par acte B2. Il est recommandé que les prestations unitaires ne dépassent pas ce coût, pour permettre au programme d'être rapidement opérationnel

Une convention de partenariat définissant les modalités de subventionnement de la Région sera établie avec le partenaire.

V – Dossier de candidature à l'AMI SARé Petit tertiaire privé

Les dossiers de candidature tels que décrits ci-après devront être remis contre récépissé avant le 05 mai 2022 à 16 h au bureau du courrier de l'Hôtel de Région dont l'adresse est la suivante :

Hôtel de Région Pierre Lagourgue
2, Avenue René CASSIN
97 490 Sainte-Clotilde.

Pour le lot 1 (Actions relevant de l'acte C2 du guide des actes métiers)

Chaque dossier de candidature devra pour être complet comporter les documents suivants :

PIECES A FOURNIR AU TITRE DE LA CANDIDATURE

- a) Une lettre de candidature ;
- b) Une présentation des moyens humains et matériel que le candidat (en précisant la zone d'intervention) prévoit de déployer pour assurer l'information des « petits tertiaires » sur les réseaux FRANCE RENOV et les actes B1 et B2 dont ils peuvent bénéficier ;

- c) Un argumentaire expliquant en quoi le candidat se juge pertinent pour assurer cette information auprès des acteurs du Petit tertiaire privé de La Réunion et en quoi cette action entre en synergie avec son activité habituelle ;
- d) Un argumentaire présentant son fonctionnement avec le programme SEIZE dont l'**annexe 5** présente les principes de collaboration
- e) Un mémoire technique selon modèle joint (**annexe 2**);
- f) le plan de financement envisagé intégrant une participation du programme SARé au titre du présent AMI (annexe du mémoire technique)

Pour le lot 2 : Actions relevant des actes individuels B1 et B2 du guide des actes métiers

Chaque dossier de candidature devra pour être complet comporter les documents suivants :

PIECES A FOURNIR AU TITRE DE LA CANDIDATURE

- a) Une lettre de candidature ;
- b) Une présentation des moyens humains et matériel que le candidat (en précisant la zone d'intervention) prévoit de déployer pour la mise en œuvre des Actes B1 et B2 ;
- c) Un mémoire technique selon modèle joint (**annexe 3**);
- d) Le CV des personnes qui seront mobiliser pour assurer la réalisation des actes (annexe du mémoire technique) avec indication de la zone géographique d'intervention
- e) les délais sur lesquels le candidat s'engage pour la réalisation des actes B1 et B2 et leur saisie dans les logiciels de suivi (annexe du mémoire technique)
- f) le plan de financement envisagé intégrant une participation du programme SARé au titre du présent AMI (participation forfaitaire par acte réalisé à proposer + éventuelle contribution aux frais généraux) (annexe du mémoire technique)

Il pourra le cas échéant proposer une ou plusieurs variantes.

VI – Éléments complémentaires sur l'AMI

• candidats

Les répondants au présent appel à Manifestation d'Intérêt peuvent relever des natures juridiques suivantes :

- Entreprises privées ou groupement d'entreprises privées ¹ (régime des aides de minimis)
- Chambres consulaires
- Syndicats professionnels
- Associations

• échelle territoriale

L'objectif de la Région est que les actions objet de l'AMI (Animation et réalisation des actes métiers) couvrent la totalité du territoire de la Réunion. Il est donc attendu que les propositions répondent à ces objectifs.

• modalités de sélection (critères, comité,...)

Les candidatures seront évaluées sur la base des critères suivants :

- Pertinence de l'animation proposées au regard de la situation actuelle et des objectifs visés
- Synergie avec les moyens déjà mis en œuvre
- Coût du programme
- Engagement sur les résultats

Un comité de sélection sera mis en place auquel seront invités à minima un représentant de la Région Réunion, de l'ADEME, de la DEAL, des obligés financeurs du programme SARé Réunion.

Il est à noter que le Comité de sélection pourra avec les différents candidats pour assurer une cohérence globale des projets et retenir celui ou ceux dont les projets qui seront considérés comme concourant mieux aux attendus du programme SARé.

Calendrier prévisionnel

¹ Pour cette typologie de candidat des précisions sur le contenu de la réponse à l'AMI sont données en dernière section de l'article **VI – Éléments complémentaires sur l'AMI**

- 16 mai 2022 : remise des propositions de programmes d'actions
- mai/juin 2022 : échange sur les programmes d'actions et choix du/des lauréats
- juin/juillet 2022 : conventionnement et préparation
- à partir de juillet 2022 : mise en œuvre des actions

- **Précisions sur le contenu du dossier de candidature pour les entreprises ou groupement d'entreprises privées**

- Pour les groupements :

La convention de groupement conclue entre les membres sera transmise dans le dossier de candidature. Cette convention identifiera notamment et précisement :

- a) les membres du groupement ;
- b) le mandataire désigné ;
- c) la durée du groupement ;
- d) la répartition des missions entre les membres ;
- e) les règles de gestion financière ;
- f) les règles de responsabilité entre les membres ;

Par ailleurs le groupement précisera dans sa candidature :

- a) la répartition des dépenses du plan d'actions entre ses membres
- b) les modalités de répartition de la subvention demandée

- Pour tous les candidats (entreprises ou groupements d'entreprises) relevant du secteur concurrentiel

Il est prévu d'encadrer l'octroi des subventions versées en se fondant sur le régime des aides de minimis (règlement (UE) n°1407/2013 de la Commission du 18 décembre 2013).

Sur la base de ce régime, il est donc possible de financer le coût des « actions de mobilisation et de sensibilisation à destination du Petit tertiaire privé » (C.2), quelle que soit la taille du porteur de projet (petite, moyenne ou grande entreprise), dans la limite du plafond de 200 000 euros sur trois exercices fiscaux.

C'est au candidat concerné de s'assurer qu'il remplit les conditions qui lui permettent de bénéficier de la subvention qui lui sera versée sur le fondement du régime des aides de minimis (condition de recevabilité de la candidature) . Dans ce cadre , les candidats fourniront notamment :

- **en cas de candidature individuelle** : une déclaration des aides de minimis perçues sur les trois derniers exercices fiscaux précédant l'année au cours de laquelle intervient le dépôt du dossier de candidature ;
- **en cas de groupement** : une déclaration individuelle des aides de minimis perçues par chacun des membres du groupement au cours des trois derniers exercices fiscaux précédant l'année au cours de laquelle intervient le dépôt du dossier de candidature.

VII : Les ANNEXES

Annexe 1 : Guide des actes métiers du SARé pour l'outre -mer (extrait relatif aux actes B1 et B2)

Annexe 2 : Modèle cadre de mémoire technique en réponse au lot 1

Annexe 3 : Modèle cadre de mémoire technique en réponse au lot 2

Annexe 4 : Exemple de rendus type B et B2

Annexe 5 : document de coordination SARé/SEIZE

Annexe 6 FAQ ADEME sur le petit tertiaire privé

**ANNEXE1 : Guide des actes métiers du SARé pour l'outre -mer
(extrait relatif aux actes B1 et B2 et C2)**

Annexe 2 : Modèle cadre de mémoire technique en réponse au lot 1

- Ce document doit faire au maximum **10 pages par lot**
- Joindre en annexe (ne compte pas dans les 10 pages)
 - o CV et références des personnes responsables de la mise en œuvre du plan d'information à destination des acteurs du Petit tertiaire privé
 - o Cadre de décomposition des coûts

1. PRÉSENTATION RAPIDE DU CANDIDAT

- Indiquer rapidement les éléments clés qui permettent de vous connaître et de comprendre ce que vous pouvez apporter à la mission.
- Préciser votre zone d'intervention géographique

2. PRÉSENTATION RAPIDE DU OU DES INTERVENANTS PRESENTIS (CV A FOURNIR EN ANNEXE)

- Présenter chacun des intervenants presentis, en mettant en avant les compétences et les références pertinentes vis-à-vis du travail demandé.
- Indiquer la personne référente pour cette mission dans votre structure.

3. PRÉSENTATION D'UN ARGUMENTAIRE SUR LA PERTINENCE DU CANDIDAT POUR LA RÉALISATION DE LA MISSION

- Présenter votre compréhension du contexte, des objectifs et des enjeux de la réalisation de la mission d'information, de sensibilisation et d'animation des acteurs du Petit tertiaire privé sur la rénovation énergétique le réseau FRANCE RENOV et de l'acte C2 d'animation du SARé.
- Présenter ce qui de votre point de vue justifie votre positionnement pour réaliser cette mission d'animation (notamment d'un point de vue technique, humain, connaissance et lien avec le secteur tertiaire, synergie avec le positionnement naturel du candidat,...)
- Présenter la coordination entre les missions réalisées au titre du lot 1 et les conseils individuels au titre du lot 2

4. PROPOSITION DE DÉMARCHE / MÉTHODOLOGIE / PLAN D' ACTIONS

- Présenter votre démarche pour réaliser la mission et notamment une description des points suivants :
 - o les objectifs visés
 - o l'organisation administrative et territoriale
 - o les actes, moyens et supports de communication envisagés
 - o les ressources mobilisées (fichiers, bases de données, partenariats,...)
 - o la programmation des actes de communication et l'argumentaire la justifiant
 - o les moyens humains , logistiques et financiers mobilisés
 - o les méthodes d'évaluation envisagées
 - o les interactions avec les autres espaces Faire

5. RISQUES ET FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Présenter ce que sont pour vous les points clés du succès (il conviendra de définir ce que vous définissez comme étant un succès) et les risques de ce type d'intervention
- Présenter les moyens et solutions que vous mettez en œuvre pour que le projet soit un succès
- Comment maximisez-vous le nombre d'entreprises touchées et sensibilisées ?

6. PLAN DE FINANCEMENT PROPOSÉ

- Présenter le détail des coûts envisagés
- **Présenter le plan de financement envisagé**

Annexe 3 : Modèle cadre de mémoire technique en réponse au lot 2

- Ce document doit faire au maximum **10 pages par lot**
- Joindre en annexe (ne compte pas dans les 10 pages)
 - o CV et références des intervenants pour la réalisation Actes B1 et B2

1. PRÉSENTATION RAPIDE DU CANDIDAT

- Indiquer rapidement les éléments clés qui permettent de vous connaître et de comprendre ce que vous pouvez apporter à la mission.
- Préciser votre zone d'intervention géographique

2. PRÉSENTATION RAPIDE DU OU DES INTERVENANTS PRESENTIS (CV A FOURNIR EN ANNEXE)

- Présenter chacun des intervenants presentis, en mettant en avant les compétences et les références pertinentes vis-à-vis du travail demandé.
- Préciser la zone d'intervention géographique de chaque intervenant et/ou le cas échéant la/les thématiques sur lesquelles chaque intervenant est « référent » dans l'organisation mise en œuvre.
- Indiquer la personne référente pour cette prestation dans votre structure.
- Le nombre d'intervenants devra être en adéquation avec les missions mises en œuvre.

3. PRÉSENTATION D'UN ARGUMENTAIRE SUR LA PERTINENCE DU CANDIDAT POUR LA RÉALISATION DES ACTES B1 ET B2

- Présenter votre compréhension du contexte, des objectifs et des enjeux de la réalisation des actes B1 et B2 auprès des acteurs du Petit tertiaire privé à La Réunion
- Présenter ce qui de votre point de vue justifie votre positionnement pour réaliser ces actes individuels B1 et B2 (notamment d'un point de vue technique, humain, connaissance et lien avec le secteur tertiaire, synergie avec le positionnement naturel du candidat,...)
- Présenter comment la coordination avec le prestataire du lot 1 sera assurée

4. PROPOSITION DE DÉMARCHE / MÉTHODOLOGIE / PLAN D'ACTIONS

- Présenter votre démarche pour réaliser la mission et notamment une description des points suivants :
 - o l'organisation administrative et territoriale
 - o la formation des intervenants
 - o le recrutement des bénéficiaires (Petit tertiaire privé)
 - o la gestion du planning
 - o la réalisation des actes B1 et B2
 - o la restitution aux bénéficiaires des actes
 - o les moyens logistiques mobilisés
 - o les livrables produits (produits proposés aux entreprises)
 - o l'archivage des livrables
 - o la saisie des informations sur les logiciels de suivi mis à disposition
 - o le suivi des bénéficiaires après réalisation des actes

- les interactions avec les autres espaces Faire
- l'animation proposée des espaces FRANCE RENOV

5. RISQUES ET FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Présenter ce que sont pour vous les points clés du succès (il conviendra de définir ce que vous définissez comme étant un succès) et les risques de ce type d'intervention
- Présenter les moyens et solutions que vous mettez en œuvre pour que le projet soit un succès
- Comment maximisez-vous l'engagement des entreprises ?

6. CHIFFRAGE DU TEMPS PASSE (ANNEXE)

Chiffrer le temps passé pour les différentes phases - A joindre sous forme de tableur

		Temps (préciser l'unité)
Organisation administrative générale	(sur une base de 12 mois de missions)	
Acte B1	Temps par acte	Pour la prise de RDV
		Pour la réalisation de l'acte
		Pour la saisie sur logiciel
		Pour le suivi post acte
Total Acte B1		
Acte B2	Temps par acte	Pour la prise de RDV
		Pour la réalisation de l'acte
		Pour la saisie sur logiciel
		Pour restitution et le suivi post acte
Total Acte B2		

6. PLAN DE FINANCEMENT PROPOSÉ

- Présenter le détail des coûts envisagés
- Présenter le plan de financement envisagé

ANNEXE 4 : exemples de rendus type d'acte B1 et B2

[Mail type de compte-rendu acte B1]

Madame, Monsieur,

Suite à notre échange vous trouverez ci-dessous un ensemble d'éléments de réponse à votre demande ainsi que des compléments d'informations.

Récapitulatif de l'échange

Votre demande

Réponse à la demande

Avis du conseiller

Complément d'information (technique, juridique, financière, sociale)

Aides financières disponibles pour votre projet

Sélectionnez les items correspondants

Crédit d'Impôt PME

TREMPLIN

Certificats d'Economies d'Energie

Coup de pouce « Chauffage bâtiments tertiaires »

Prêt économies d'énergie

Prêt vert

Pour aller plus loin dans votre démarche

Nous pouvons vous proposer une visite de votre local et un avis technique. Recontactez-nous pour prendre rendez-vous. (*Acte B2*)

Vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement ? Je vous invite à contacter :

Sélectionner les items correspondants

Quelques actions à mener dès maintenant

Choix par le conseiller d'actions types que l'entreprise peut mettre en œuvre dès maintenant

Cordialement,

Votre Espace Conseil FRANCE RENOV

rendus type d'acte B2 (rapport)

Date de l'entretien 1 : XX/XX/202X

1 L'entreprise

Adresse du bâtiment (si différente) :.....
Code postal :.....
Ville :
Typologie de bâtiment/local :
Année de construction :
Surface :
Nombre de niveaux :
Contraintes (règlement de ZAC, bâtiment historique, proximité du domaine public, horaires d'ouvertures, accessibilité handicapée...) :
.....
Locataire Propriétaire
Copropriété : Oui Non

2 Le projet de rénovation

Le besoin initial du demandeur :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Réduire la facture énergétique | <input type="checkbox"/> Limiter l'impact environnemental |
| <input type="checkbox"/> Améliorer le confort | <input type="checkbox"/> Valoriser le bien immobilier |
| <input type="checkbox"/> Autre : | |

Les attentes du demandeur vis-à-vis de l'entretien :

.....
.....

Les contraintes particulières du projet

.....
.....

Le projet envisagé

L'avis du/de la conseiller(ère) sur le projet :

.....
.....

- Information donnée sur les aides financières au cours de l'entretien (CEE, Crédit d'Impôt, TREMPLEIN...)
 Information donnée sur les offres d'accompagnement accessibles aux entreprises au cours de l'entretien (DiagEco-Flux, TPE&PME Gagnantes sur tous les coûts...)

La prochaine étape du projet :

.....
.....

.....
.....

Un Espace Conseil FRANCE RENOV développe une mission de service public visant à informer gratuitement et de manière objective sur l'efficacité énergétique et la rénovation énergétique des logements. Les informations et/ou conseils fournis par un Conseiller FRANCE RENOV au public sont indicatifs, non exhaustifs et à partir des seuls éléments présentés/ demandés par le public.

Le choix et la mise en oeuvre des solutions découlant des informations et/ou des conseils présentés par un Conseiller FRANCE RENOV relèvent de la seule responsabilité du public. La responsabilité du Conseiller FRANCE RENOV et de la structure accueillant l'Espace Conseil FRANCE RENOV ne pourra en aucun cas être recherchée.

ANNEXE 1 : Fournitures des fluides (Type de contrat, présence d'un compteur connecté...)

Electricité :

Gaz :

Eau :

Autre :

Analyse des consommations (si disponible)

Electricité				
Année	DJU	Consommation (kWh)	Coût (€)	Ratio au m ²
Moyenne				

Gaz				
Année	DJU	Consommation (kWh)	Coût (€)	Ratio au m ²
Moyenne				

Autre fluide				
Année	DJU	Consommation (kWh)	Coût (€)	Ratio au m ²
Moyenne				

Le poste « énergie » représente XX% du chiffre d'affaire de l'entreprise.

Commentaires :

Comparaison avec des entreprises similaires

Répartition des consommations

Indicateurs de performance en fonction de l'activité (€/m², kWh/m², €/produit, kWh/produit, €/client, kWh/client...)

ANNEXE 2 : Etat et conseils sur l'enveloppe

Parois	Description	Performance thermique	Etat
Murs sur extérieur	<i>Parpaing 20cm – isolé par l'intérieur – donnant sur rue</i>	<i>Moyen</i>	<i>Bon</i>
Menuiseries			
Toiture			
Autre			

ANNEXE 3 : Etat et conseils sur les systèmes liés au bâtiment

Systèmes	Description	Performance	Etat
Production de chaleur	<i>Chaudière gaz 2016 – condensation – échangeur remplacé en 2020</i>	<i>Moyen</i>	<i>Bon</i>
Production de froid			
Production d'eau chaude sanitaire			
Ventilation			
Eclairage			
Autre			

ANNEXE 4 : Etat et conseils sur les systèmes liés aux procédés

Systèmes	Description	Performance	Etat
<i>Four à pain</i>	<i>Four électrique (puissance</i>	<i>Moyen</i>	<i>Bon</i>

	<i>20kW) 2005 – Entretien annuel fait</i>		
Systeme 2			
Systeme 3			
Systeme 4			
Systeme 5			
Systeme 6			

Autres idées d'annexes à créer :

Compréhension d'une facture d'énergie

Comment fonctionnent mes compteurs d'énergie

Qu'est qu'un contrat d'électricité vert

Intérêt de passer par un achat groupé d'énergie

Maintenance et entretien : quelle mention voir apparaître

Devis travaux : quelle mention voir apparaître

Tableur Excel : exemple d'outil de suivi

Retour d'expérience local (le cas échéant)

Comparaison d'indicateur avec des entreprises similaires (le cas échéant)

Aides et financements spécifiques

Les étapes de la rénovation

Offre de service local

Fiches types efficacité énergétique des usages ou process

Annexe 5 : Document de coordination SARé/SEIZE



Le Programme SEIZE La Réunion

Cible : Professionnels (TPE/PME) Tous secteurs d'activité confondus et Collectivités

Objectif : Engager les professionnels et collectivités à réaliser des économies d'énergie.

Eco CO2 porte le programme et coordonne le programme à l'échelle nationale et locale par la présence d'une cheffe de projet et d'un référent local. Pour assurer la bonne réussite du programme, Eco CO2 s'appuie sur :

- ISODOM, qui à en charge le déploiement terrain du programme,
- les **relais territoriaux** et têtes de réseaux capables de mobiliser plusieurs entreprises,
- les **obligés** implantés à La Réunion (Vivo, OLa, Rubis, TOTAL, EDF) qui mobilisent leurs filiales, leurs franchises, leurs réseaux,
- le **comité MDE** à travers la convention de partenariat signée.

A. Objectifs du programme

Un programme à destination des entreprises autour de 3 axes :

- **Accélérer leur prise de conscience des enjeux climatiques**, par des actions de sensibilisation et d'information ;
- **Donner la possibilité d'agir sur leur consommation en la visualisant et l'analysant** par des outils de mesure et de restitution des consommations d'énergie ;
- **Encourager les changements de comportement, la réalisation des travaux** (bâti et équipement) en les orientant vers les dispositifs existants sur le territoire.

Ces 3 axes se traduisent par la proposition d'**une offre complète aux entreprises, par le biais de 3 actions complémentaires mais indépendantes** :

1. Action 1 - Des **ateliers** de sensibilisation aux économies d'énergie ;
2. Action 2 - La mise à disposition d'un **kit capteurs** avec accès à un outil en ligne pour visualiser sa consommation ;
3. Action 3 - Des **conseils** pour orienter les entreprises vers les dispositifs et initiatives déjà existants sur le territoire.

Une entreprise peut donc choisir de s'engager dans seulement l'une de ses 3 offres ou bien dans plusieurs de ces offres.

B. Descriptif du programme

1. Les ateliers de sensibilisation – Action 1

Ateliers dispensés par ISODOM en entreprise (si plus de 10 salariés) ou en collectif hébergé chez des relais du territoire (chambre consulaire, fédération, association de commerçants, etc.).*

**Compte tenu du contexte actuel, des ateliers en ligne pourront être réalisés, mais les ateliers en présentiels seront favorisés.*



Objectif : 288 entreprises formées la première année. L'objectif année 2 sera établi en fonction de l'atteinte des objectifs de l'année 1.

Durée des ateliers : de 1h30 à 2h.

Déroulé des ateliers :

- Introduction - présentation
- Notions générales Changement Climatique – Energie
- Les enjeux énergétiques du territoire et les gisements d'économie d'énergie
- Les notions clés de la MDE (plutôt orienté changement de comportement, éco-gestes)
- Modules spécifiques adapté à la cible participant (dirigeants ou salarié ou indépendant) et au secteur d'activité (usages -> leviers d'actions) ;
- Bilan conclusion - Présentation de la plateforme SEIZE
- Evaluation à chaud sur la satisfaction

Objectif présentés et reportés par Seize :

- Nombre d'entreprises touchées
- Nombre de salariés touchés
- Nombre d'ateliers menés

2. La mesure – Action 2

Des kits capteurs constitués d'un capteur électricité sur le compteur communicant, d'un capteur météo intérieur (température et humidité) ainsi que d'un accès sur la plateforme en ligne pour visualiser sa consommation et agir directement dessus.

Objectif : 281 entreprises instrumentées la première année. L'objectif année 2 sera établi en fonction de l'atteinte des objectifs de l'année 1.

Données récupérées : Température et humidité du local. Consommation d'électricité globale. Données météo extérieures grâce aux données Météo France et autres.

L'installation des capteurs se fait en suivant une notice d'installation et ne demande aucune assistance. Toutefois, Isodom et l'équipe support d'Eco CO2 assisteront les entreprises si besoin.

Le programme SEIZE prévoit également d'instrumenter 1 000 ménages (sur les 6 territoires), dans le cadre d'un panel « ménages », qui a pour objectif d'étudier le transfert de pratiques entre la sphère professionnelle et privée. Ces ménages seront équipés uniquement d'un capteur ERL branché sur le compteur d'électricité. Ce panel pourra servir à viser les auto-entrepreneurs disposant d'un numéro de SIRET mais travaillant depuis leur domicile.

Objectif présentés et reportés par Seize :

- Nombre d'entreprises équipées du kit de mesure
- Nombre d'entreprises équipées du kit de mesure suivies par le conseiller SARE

3. Le conseil et l'accompagnement

L'objectif final du programme est d'orienter les entreprises vers des dispositifs déjà existants sur le territoire afin de favoriser et simplifier le passage à l'acte.

Objectif : 72 entreprises accompagnées en année 1. L'objectif année 2 sera établi en fonction de l'atteinte des objectifs de l'année 1.

Les entreprises qui souhaitent aller plus loin disposeront d'un accompagnement vers d'autres dispositifs d'actions de MDE sur le territoire. Une entreprise est considérée accompagnée quand le partenaire local SEIZE a effectué la mise en relation entre l'entreprise et le dispositif choisi.

Deux moyens sont étudiés pour mener à bien cet accompagnement :

- Un annuaire en ligne sur la plateforme SEIZE permettra d'identifier les dispositifs cohérents avec la typologie de l'entreprise et son activité.
- Un court entretien avec ISODOM (en présentiel ou téléphonique) orienter l'entreprise vers le ou les dispositifs adéquats disponibles à La Réunion.

La nature des recommandations, les dispositifs proposés ainsi que les critères seront en cohérence avec la politique de MDE locale. Ils seront classés en plusieurs catégories, allant de l'accompagnement à la réalisation de travaux.

Il faut toutefois noter qu'ISODOM ne fournira pas de suivi ou accompagnement particulier sur la réalisation des actions de MDE. Son rôle s'arrête à la mise en contact avec les interlocuteurs du dispositif choisi par l'entreprise.

A ce titre, les entreprises qui souhaitent un suivi et un accompagnement plus précis pourront être renvoyées vers d'autres programmes d'accompagnement comme SARE et ses espaces FAIRE.

Objectif présentés et reportés par Seize :

- Nombre d'entreprises touchées

4. Communication du programme

1. Plateforme Web Engageante

La plateforme Web engageante proposera l'accès aux 3 actions : atelier de sensibilisation, installation de la télémesure et conseil/accompagnement. De plus, cette plateforme fournira du contenu qualitatif et pédagogique sur la MDE. Ils sont de plusieurs types :

- Contenu de vulgarisation et de sensibilisation à la MDE,
- Contenu de vulgarisation et de sensibilisation aux enjeux énergétiques du territoire,
- Contenu proposé par d'autres acteurs de la MDE du territoire, dans le but de relayer et d'orienter les entreprises vers d'autres dispositifs.

Le logo FAIRE est présent sur notre plateforme, un article de blog pourra y être consacré et l'annuaire renverra les entreprises du petit tertiaire vers FAIRE. Le lien du site « info énergie » sera proposé sur le site SEIZE.

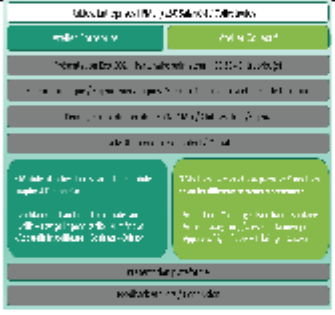



2. Campagne de communication

La campagne de communication, menée en accord avec la charte Engagé pour FAIRE, permettra de faire connaître le programme SEIZE et FAIRE et leurs enjeux sur les territoires de déploiement.

5. Interactions spécifiques SEIZE/SARE :

Les conseillers SARE et les chargés de Mission SEIZE ont à leur disposition un résumé des offres de chaque programme et leurs interactions/re renvois possibles :

Résumé des offres :

SEIZE		
Atelier	Télémesure	Accompagnement
<ul style="list-style-type: none"> - Atelier Individuel: en entreprise de plus de 10 salariés - Atelier collectif: regroupe plusieurs entreprises - Nb personnes en ateliers: de 3 à 20 - Durée des ateliers : 2h - TPME <250 Salariés ou Collectivité - Communiquer son numéro SIRET - Créer un compte plateforme SEIZE 	<ul style="list-style-type: none"> - TPME <250 Salariés ou Collectivité - Communiquer son numéro SIRET - Créer un compte plateforme SEIZE (Obligatoire) 	<ul style="list-style-type: none"> - TPME <250 Salariés ou Collectivité - Communiquer son numéro SIRET - Créer un compte plateforme SEIZE (conseillé)
	<p>1 kit de Télémesure</p>  <p>Une plateforme web de suivi</p> 	<p>1 Annuaire de tous les dispositifs locaux et aides</p> <p>1 contact avec le bon interlocuteur</p> <p>Échangez vos connaissances et expériences.</p> 

SARE		
B1 - Information de premier niveau	B2 - Conseil personnalisé aux entreprises	C2 - Animation petit tertiaire privé
<p>Définition : il s'agit de l'information générales donnée à l'entreprise suite à son interrogation, par exemple sur le crédit d'impôt TPEPME, le dispositif Tremplin et les aides du cadre territorial de compensation</p> <p>Il peut s'effectuer par le biais d'un accueil téléphonique.</p> <p>Le conseil va au-delà de l'interrogation de l'entreprise en lui rendant un conseil complet sur la rénovation et l'efficacité énergétique de son local selon son besoin.</p>	<p>Définition : cet acte est caractérisé par une visite sur site. Cet acte permet d'identifier les principales pertes d'énergies du local, des systèmes et des process de l'entreprise.</p> <p>Il peut y avoir aux maximum deux actes B2 si l'entreprise représente un potentiel important de conseil.</p> <p>Cet acte permet aussi de rediriger vers des dispositifs existants proposant un accompagnement plus long et plus détaillé par exemple « TPE&PME gagnantes sur tous les coûts ».</p>	<p>Définition : Toute opération collective de communication ayant pour but d'initier les actes individuels (B1/B2)</p> <p>Stratégie de communication en cours de réflexion</p> <p>- Site web FAIRE (Energie-info.re)</p>
<p>Périmètre : Entreprise TPE, commerces, bureaux, restaurants, non soumis au décret eco tertiaire</p>	<p>Périmètre : Entreprise TPE, commerces, bureaux, restaurants, non soumis au décret eco tertiaire</p>	
<p>Durée : 20 à 60 minutes</p>	<p>Durée : 4 heures</p>	
<p>Restitution à l'entreprise : -</p>	<p>Restitution à l'entreprise : Compte rendu d'entretien (pré diagnostic énergétique et thermique)</p>	
<p>Orientation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vers B2 SARE - Vers le programme SEIZE (Télémesure, ateliers et la plateforme) - Vers les offres « tremplin » de l'ADEME, le crédit d'impôt TPE PME, les aides du cadre territoriale de compensation 	<p>Orientation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vers le programme SEIZE (Télémesure, accompagnement et ateliers) - Vers les offres « tremplin » de l'ADEME, le crédit d'impôt TPE PME, les aides du cadre territoriale de compensation 	<p>Communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Page « tertiaire » intégrant une présentation du programme SEIZE (en cours) - Lien vers le site web SEIZE

En fonction des besoins des cibles communes aux deux programmes, un renvoi vers l'un ou l'autre dispositif sera proposé en complément de l'offre déjà mise en place ou en remplacement si l'un des programmes ne peut répondre au besoin d'un interlocuteur cible.

Exemples d'interactions : (non exhaustif)

- A travers l'acte B1 et B2, le conseiller FAIRE peut orienter le petit tertiaire vers les kits capteurs. SEIZE met à disposition des conseillers FAIRE des kits capteurs pour distribution auprès des entreprises lors des visites énergie pré-diag (B2). Il sera étudié chaque trimestre un potentiel de kits mesure mis à disposition.
- SEIZE peut orienter le petit tertiaire vers les actes B1 et B2 de SARE à travers son offre accompagnement/conseil « pour aller plus loin ».

Exemples de scénarios pour une pharmacie ou autre petit tertiaire :

- B2 SARE > Télémessure SEIZE > Accompagnement SEIZE
- Atelier SEIZE > Télémessure SEIZE > B1 SARE > B2 SARE

6. Partenariat sur les actions B2 et la télémessure

Afin de permettre un meilleur accompagnement des entreprises concernées, un partage est mis en place entre SEIZE et SARE pour les entreprises qui feraient à la fois le B2 SARE et la télémessure. SEIZE fournit au conseiller SARE un accès à la plateforme de support UDWI, qui permet de visualiser les consommations des entreprises concernées, et le conseiller FAIRE transmet à SEIZE le CR du B2 des entreprises concernées.

Le protocole de coopération est le suivant :

- Signature par l'entreprise concernée du document autorisant le transfert de son B2 à Eco CO2 et l'accès à ses données de consommation par le conseiller FAIRE, lors de l'action B2.
- Le conseiller FAIRE envoie l'autorisation, le n°SIRET de l'entreprise et le CR du B2 à Eco CO2.
- Dès création du compte SEIZE par l'entreprise, mise en place de l'accès support pour le conseiller FAIRE.

L'accès aux consommations de l'entreprise par le conseiller FAIRE est effectif une fois que les 2 actions sont menées (installation du kit de mesure SEIZE et B2).

7. Reporting

Les deux programmes s'accorderont sur un reporting régulier sur chaque action, le tableau ci-dessous présente les indicateurs par action et par programme :

SEIZE		
Atelier	Télémessure	Accompagnement
- Nombre d'entreprises touchées	- Nombre d'entreprises équipées du kit de mesure	- Nombre d'entreprises touchées
- Nombre de salariés touchés	- Nombre d'entreprises équipées du kit de mesure	-
- Nombre d'ateliers menés	- Nombre d'entreprises suivies par le conseiller SARE	- Nombre d'entreprises orientées vers le conseiller FAIRE
-		

SARE		
B1 - Information de premier niveau	B2 - Conseil personnalisé aux entreprises	C2 - Animation petit tertiaire privé
- Nombre d'entreprise touchés	- Nombre d'entreprise touchés	- Nombre d'animation réalisé
- Nombre d'entreprise orientée vers le programme SEIZE	- Nombre d'entreprise orientée vers le programme SEIZE	

ANNEXE 6 : FAQ ADEME sur le Petit Tertiaire Privé

En quoi consiste l'acte B1 ?

L'acte B1 est de l'information donnée à l'entreprise suite à son interrogation, par exemple sur le crédit d'impôt TPEPME. Il peut s'effectuer par le biais d'un accueil téléphonique. Le conseiller va au-delà de l'interrogation de l'entreprise en lui rendant un conseil complet sur la rénovation et l'efficacité énergétique de son local selon son besoin.

En quoi consiste l'acte B2 et combien est-il possible d'en faire ?

Dans l'acte B2, une visite sur place est obligatoire. Cet acte permet d'identifier les principales pertes d'énergies du local, des systèmes et des process de l'entreprise. Il peut y avoir deux actes B2 si l'entreprise représente un potentiel important de conseil. Cependant, chaque acte B2 doit être dédié à une thématique en particulier (exemple : 1 acte « thermique du bâtiment » puis 1 acte « process de l'entreprise »). Cet acte permet aussi de rediriger vers des dispositifs existants proposant un accompagnement plus long et plus détaillé par exemple « TPE&PME gagnantes sur tous les coûts ».

Les conseillers sont-ils en capacité de donner des conseils sur les process ?

Oui car le conseil doit permettre d'identifier des problématiques et pas mesurer précisément le fonctionnement des procédés comme le propose d'autres dispositifs. Le conseiller pourra par exemple saisir les plaques signalétiques des appareils (année, puissance) puis proposer des équivalents plus performants (label) et établir un bilan de puissance permettant une première approche.

Quelles formations sont prévues pour les Conseillers FRANCE RENOV

En 2021 des webinaires et des informations spécifiques (gratuites) seront délivrés au fil de l'eau aux conseillers. Mi-2021, une formation dédiée au conseil pour le petit tertiaire privé sera disponible. De plus, la cible du petit tertiaire privé sera incluse dans les formations « prise de poste » qui seront disponibles au premier semestre 2021.