

**Appel à projet régional pour le déploiement des guichets uniques de la rénovation énergétique, porteurs du service de conseil FAIRE, hors plateforme territoriale de la rénovation énergétique (PTRE) – Effilogis**

*Cahier des charges en vue du dépôt des candidatures  
Date limite de dépôt : mardi 10 novembre 2020 à midi*



## SOMMAIRE

GLOSSAIRE .....	3
1. Description du contexte : un projet ancré dans les dispositifs nationaux, régionaux et locaux.....	4
1.1 Les engagements de la France .....	4
1.2 Les engagements pris par la Région Bourgogne-Franche-Comté .....	5
2 Objectifs de l'appel à projet .....	7
2.1 Attentes de la Région Bourgogne-Franche-Comté.....	8
2.2 Engagement de l'échelon régional en partenariat avec l'ADEME, l'Etat-et l'Anah.....	9
2.3 Engagements attendus des candidats.....	10
3 Description des missions attendues dans le cadre de l'animation du GURE .....	12
3.1 L'animation de la dynamique de rénovation énergétique auprès du grand public.....	14
3.2 Le guichet unique de la rénovation énergétique : missions d'accueil, d'orientation et d'information de premier niveau (Acte A1 du SARE) .....	14
3.3 Conseil personnalisé aux ménages (maison individuelle ou appartement) ou syndicats de copropriétaires (Acte A2) .....	17
3.4 Conseil en rénovation simple (valorisable en Acte A1).....	17
3.5 Réalisation d'une feuille de route (Acte A3) .....	19
3.5.1 Missions spécifiques aux propriétaires de maison individuelle .....	19
3.5.2 Missions spécifiques aux projets individuels de copropriétaires.....	20
3.5.3 Missions spécifiques aux projets collectifs de copropriété.....	21
3.6 Accompagnement des travaux BBC par étape et BBC global.....	22
3.6.1 Missions spécifiques aux propriétaires de maison individuelle bénéficiant des aides de la Région 22	
3.6.2 Missions spécifiques aux ménages propriétaires de maison individuelle ne bénéficiant pas de l'aide de la Région.....	22
3.6.3 Missions spécifiques aux projets collectifs de copropriété.....	23
3.7 Modalités de réponse de l'AAP .....	24
3.8 Calendrier .....	24
3.9 Dépôt des dossiers : date limite et modalités.....	25
3.10 Candidats éligibles.....	25
3.11 Contenu du dossier de candidature .....	25
3.12 Critères de sélection des candidats.....	26
3.13 Sélection des candidats et financement .....	26
Annexes .....	28

**Annexe 1 : Exemple de lettre type de candidature**

**Annexe 2 : Dossier de candidature**

**Annexe 3 : Territorialisation du service**

**Annexe 4 : Description détaillée du contenu du programme SARE en lien avec Effilogis pour les missions d'information de premier niveau et de conseil personnalisé**

4.1 Missions d'accueil, d'orientation et d'information de premier niveau (Acte A1)

4.2 Conseil personnalisé aux ménages (maison individuelle ou appartement) ou syndicats de copropriétaires (Acte A2)

## **GLOSSAIRE**

AAP : Appel à Projet

ANAH : Agence Nationale de l'Habitat

BBC : Bâtiment Basse Consommation

CEE : Certificats d'Économie d'Énergie

ECF : Espace Conseil FAIRE

Effilogis-MI : Service Effilogis-maison individuelle

ENR : énergies renouvelables

ETPT : Équivalent Temps Plein annuel Travaillé

FAIRE : Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique

GURE : Guichet Unique de la Rénovation Énergétique

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

PEBFC : Pôle énergie Bourgogne-Franche-Comté

PO : Propriétaire Occupant

PREB : Plan de Rénovation Énergétique des Bâtiments

PTRE : Plateforme Territoriale de la Rénovation Énergétique

SARE : Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique

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

# 1. Description du contexte : un projet ancré dans les dispositifs nationaux, régionaux et locaux

## 1.1 Les engagements de la France

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

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

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

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

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

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

Le programme SARE présente les caractéristiques suivantes :

- le programme est financé par des entreprises privées (Obligés) dans le cadre du dispositif de certificats d'économies d'énergie (ci-après « CEE »). Le montant total maximum alloué par les Obligés dans le cadre du programme est de 200 millions euros HT ;

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

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

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

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

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

## 1.2 Les engagements pris par la Région Bourgogne-Franche-Comté

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

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

- au niveau régional, le secteur du bâtiment consomme 43% de l'énergie finale. Le secteur résidentiel représente **1/3 des consommations énergétiques** finales de la région, principalement dû aux maisons individuelles ;
- **un ménage sur quatre est exposé au risque de vulnérabilité énergétique** parce qu'il consacre plus de 8 % de son revenu pour chauffer son logement<sup>1</sup>. La facture annuelle

1 Source : INSEE Flash Franche-Comté, n°23, décembre 2015

moyenne d'un ménage s'élève à 1 560 euros dans la région pour 1 250 euros en France métropolitaine.

- le parc privé existant est caractérisé par des logements anciens et énergivores. 35% des logements ont été construits avant 1915 (contre 21% en France) et 70% avant 1975, année de la première réglementation thermique (contre 62% en France). La consommation moyenne est de 230 kWhep/m<sup>2</sup>.an pour les besoins de chauffage et d'eau chaude sanitaire (soit environ 2 500 litres de fioul domestique pour un logement de 100 m<sup>2</sup> habitables). Le parc de logements régional est également caractérisé par une vacance de 11,4 % (plus de détails tableau 2, page suivante). Cette vacance est plus élevée que la moyenne nationale.

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

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

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

Pour amplifier les dynamiques en cours et démultiplier les projets de rénovation dans l'habitat privé, la Région Bourgogne-Franche-Comté, riche de deux expériences complémentaires : les plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) et le programme Effilogis, a créé, en décembre 2017, le Service **Effilogis – maison individuelle** (Effilogis-MI). Il existe également des dispositifs spécifiques aux copropriétés à travers **Effilogis – copropriété**.

Le service Effilogis-maison individuelle avait été construit sur la base suivante :

- En territoires moteurs, la PTRE (partenaire Effilogis) devenait Espace Conseil Faire (ECF) unique, en reprenant les attributions des exPRIS Anah et des exPRIS EIE,
- En dehors de ces territoires, les deux PRIS devaient subsister.

Dans l'objectif de compenser, au moins en partie, le retrait du co-financement de l'ADEME pour la mise en œuvre du service Effilogis, la Région a voté à l'assemblée plénière du 26 juin 2020, une convention de déploiement du programme SARE. La Région est ainsi porteur associé unique du programme SARE en Bourgogne-Franche-Comté.

Aux termes de cette convention régionale, la Région est responsable du pilotage et de la mise en œuvre du programme SARE au niveau régional. À ce titre, elle reçoit les fonds transmis par les Obligés, et distribue tout ou partie des fonds aux autres collectivités territoriales (EPCI notamment) et structures assurant la mission d'Espace Conseil FAIRE permettant ainsi la mise en œuvre du programme.

**À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021**, la Région, avec l'ADEME et l'Etat, propose, dans le cadre du SARE, de **déployer des guichets uniques de la rénovation énergétique (GURE)**, tout public, sur l'ensemble du territoire, de façon à simplifier le parcours de tous les ménages et améliorer la lisibilité et l'accès au service de conseil et d'accompagnement à la rénovation énergétique.

Ainsi, tous les ménages résidant en maisons individuelles et en copropriété **bénéficient via Effilogis d'un service « socle » porté par l'échelon régional**. Ce bloc assure les étapes 1 (accueil et conseil) et 2 (feuille de route technique et financière) du parcours du service. Il est **opérationnel depuis 2017 sur l'ensemble du territoire régional et est assuré par les ECF**.

À partir de 2019, seuls les territoires « moteurs » porteurs d'une plateforme territoriale de la rénovation énergétique (PTRE), offrent un service « complet » d'accompagnement aux travaux en maisons individuelles, avec les étapes 3 et 4 qui complètent les étapes 1 et 2 du service « socle ».

**Une offre d'accompagnement Effilogis est toutefois offerte au public dit « très modestes » Anah, sur l'ensemble du territoire.**

## **2 Objectifs de l'appel à projet**

Ce présent appel à projet doit permettre à la Région Bourgogne-Franche-Comté d'identifier les structures porteuses des ECF, hors périmètre des PTRE-Effilogis, chargés de la mise en œuvre du service socle Effilogis donc du GURE, respectant les principes déontologique de neutralité, gratuité et indépendance et de qualité du conseil sur le sujet de la rénovation énergétique.

Cette offre de conseil à la rénovation énergétique concerne tous les ménages, qu'ils soient propriétaires bailleurs, propriétaires occupants ou locataires, résidant en maison individuelle ou en copropriété, éligibles ou non aux aides de l'ANAH. **L'objectif est d'inciter les propriétaires de maisons individuelles et les syndicats de copropriétaires à faire des travaux les plus ambitieux possible** (en quantité et qualité), en fonction de leur composition, éligibilité aux dispositifs financiers (aides, prêts, CEE, ...) **en visant un niveau de performance énergétique maximum facilitant dans tous les cas l'atteinte du niveau BBC.**

Il s'agit, dans un premier temps, de présélectionner des candidats susceptibles de justifier des moyens humains, techniques et financiers et des compétences (techniques, financières et juridiques) pour prendre en charge le GURE et notamment les missions nécessaires d'accueil et de conseil, sur la période 2021-2023. Ainsi, la consultation est ouverte aux structures ayant acquis une expérience reconnue en matière de conseil en rénovation énergétique performante.

Dans un second temps, les candidats retenus au présent Appel à Projet devront déposer un dossier de demande de subvention avant la mi-décembre 2020. **Les candidats sélectionnés pour être le GURE se verront attribués une subvention annuelle de la Région sur la période 2021-2023.**

Le présent document précise les attentes de la Région BFC (cf.2.1). Puis il précise la vocation du service apporté par le GURE, les missions du service Effilogis, les nouveaux besoins en lien avec le programme SARE, ainsi que les principes du cofinancement apporté dans le cadre du SARE **par des certificats d'économie d'énergie (CEE)** (cf. 3). Enfin, il indique les modalités de la consultation (cf. 4).

## 2.1 Attentes de la Région Bourgogne-Franche-Comté

L'objectif du présent AAP porté par la Région Bourgogne-Franche-Comté, en partenariat avec l'Etat et l'ADEME, est de **déterminer les structures candidates pour la mise en œuvre des premières étapes du parcours de service Effilogis-MI et copropriété** s'inscrivant dans le service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH), identifié à l'article 22 de la Loi Transition énergétique pour la croissance verte (LTEcv). Il s'agira ainsi in fine de **désigner les Espaces Conseil FAIRE** (hors PTRE-Effilogis).

Le service concerné est un service d'orientation et de conseil neutre, gratuit et indépendant qui devra contribuer à :

- renforcer la lisibilité et l'homogénéité de l'offre de service,
- simplifier au maximum la mobilisation du service par les usagers,
- animer les dynamiques de la rénovation auprès de la demande (tous les publics cibles),
- renforcer la couverture intégrale du territoire assurée actuellement par le réseau FAIRE.

Les candidats proposant de mettre en œuvre ce service devront :

- **proposer un schéma de fonctionnement tout public et les modalités d'organisation du guichet unique de la rénovation énergétique** consistant à **qualifier la demande** des particuliers ou des syndicats de copropriétaires **puis de les orienter**, en fonction de leur besoin vers les organismes compétents ;
- **disposer des ressources humaines** (nombre ETP et niveau de compétences techniques, financières et juridiques en lien avec la rénovation énergétique) permettant de répondre aux attentes du service de conseil et d'accompagnement à la rénovation énergétique (voir description détaillée des missions attendues dans le cadre de l'animation du GURE § 3) ;
- **proposer une zone d'intervention pour la mise en œuvre du service. Les permanences et l'animation hors PTRE-Effilogis (voir carte de l'annexe 3) couvrent a minima les zones définies dans l'annexe 3. Pour assurer la nécessaire proximité du service avec les habitants, un périmètre départemental ou infradépartemental sera privilégié.**

Ces trois attentes devront faire l'objet de propositions concrètes dans les dossiers de candidatures (cf. annexe 2).

## 2.2 Engagement de l'échelon régional en partenariat avec l'ADEME, l'Etat-et l'Anah

L'échelon régional apporte ce qui est commun, mutualisable et disponible sur l'ensemble de la région : la coordination de l'action publique en matière de rénovation énergétique, la **mise à disposition d'outils**, la mobilisation des acteurs économiques, la **formation professionnelle**, la mobilisation du monde bancaire et le portage du « service socle » accessible à tous hors territoire moteur.

L'engagement de la Région, se formalise par les actions suivantes :

Pour les structures retenues :

- **La mise en œuvre d'une marque régionale, EFFILOGIS**, avec une bannière commune en matière de communication. Cette bannière régionale est complémentaire à la bannière développée au niveau national sous l'intitulé FAIRE. Sur tous les documents et publications officiels de communication, le logo Effilogis et la marque FAIRE devront figurer ainsi que les logos de l'ADEME et des CEE ;
- L'animation de réunions du réseau régional des ECF, à destination des directeurs/responsables des structures, si nécessaire ;
- La participation au comité de pilotage et au comité technique organisés par l'ECF, avec le directeur de la structure et les conseillers.

Pour les conseillers FAIRE :

- **La mise à disposition d'outils techniques et méthodologiques (guide usager, outil d'ingénierie financière, plaquettes de communication, compte-rendu d'entretien, etc...)** ;
- **L'animation du réseau des conseillers FAIRE avec notamment un groupe spécifique de conseillers référents sur la copropriété.**

Pour les bénéficiaires du service :

- **Un réseau de premier conseil (ECF) financé pendant 3 ans**, gratuit pour les ménages pour l'accueil et le conseil personnalisé à destination des propriétaires de maisons individuelles et des syndicats de copropriétaires sur tout le territoire régional,
- **L'accès à une feuille de route technique et financière** composée d'un audit énergétique et d'un plan de financement prévisionnel individualisé et gratuit pour les propriétaires de maison individuelle,
- **Une aide aux travaux BBC (global ou par étapes) engagés par les ménages propriétaires de maisons individuelles dits « très modestes » éligibles aux aides de l'Anah**, octroyée par la Région au titre de sa politique de lutte contre la précarité énergétique sur l'ensemble de la région,
- **Des mécanismes financiers dédiés** pour les maisons individuelles : avances des subventions, prêts bancaires attractifs pour le financement des travaux BBC en fonction du niveau de revenu,
- **Une aide à l'audit et à l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour les syndicats de copropriétaires.**

Par ailleurs, la Région s'engage aussi pour la **mobilisation des acteurs de la formation professionnelle et des acteurs économiques** grâce au Pôle énergie Bourgogne-Franche-Comté (formation par le geste Praxibat, offre professionnelle groupée, outils techniques pour les maîtres d'œuvre, bureaux d'études et entreprises, animation d'un référencement) en lien avec les organisations professionnelles, chambres consulaires et autres acteurs relais tels que les grandes surfaces de bricolages et grandes enseignes du négoce ou les notaires.

### 2.3 Engagements attendus des candidats

Les candidats qui seront retenus dans le cadre de cet Appel à Projet s'engagent à ce que chaque conseiller FAIRE respecte les clauses suivantes :

- avoir ou acquérir les compétences et connaissances nécessaires à la bonne réalisation des missions décrites dans cet AAP (cf. § 3) ;
- suivre obligatoirement au moins deux formations/an (formation ADEME et/ou formation technique) et informer en amont de leur inscription les partenaires régionaux (ADEME/Région) pour validation ;
- exercer les différentes missions d'orientation et de conseil en toute neutralité, gratuité et indépendance ;
- ainsi ne pas réaliser d'audits énergétiques ni de missions d'accompagnement technique rémunérées pour assurer le principe de neutralité ;
- avoir a minima 0,5 ETP/poste dédié aux missions entrant dans le cadre de cet AAP (cf. § 3). ;
- respecter les conditions de mise en œuvre des actes métiers (utilisation des documents types régionaux ou nationaux comme le compte-rendu d'entretien) ;
- saisir les informations obligatoires, définies dans les actes métiers SARE, dans les outils informatiques dédiés (Effilogis contact, SARénoV ou Coach copro) pour chaque acte métier réalisé ;
- participer aux réunions régionales du réseau des conseillers FAIRE voire participer aux rencontres nationales FAIRE organisées par l'ADEME.

La structure retenue s'engage à :

- insérer obligatoirement le logo « FAIRE avec », « Effilogis », ADEME et CEE sur tous les supports de communication y compris signature des courriels et faire valider les supports de communication en amont par la Région ;
- préférentiellement ne pas développer d'offre pour être mandataire MaPrimeRénov' ou CEE. Si la structure souhaite néanmoins développer cette offre, elle sera assurée par d'autres agents que les conseillers FAIRE et la structure s'engage à ce que les conseillers FAIRE présentent plusieurs offres de mandataires aux ménages ;
- assurer un volume horaire minimum/semaine de 25 heures de permanence téléphonique. Les candidats proposeront et détailleront les solutions à mettre en place pour traiter l'ensemble des appels y compris les appels reçus en dehors des plages horaires de permanences téléphoniques ou non répondus suite à l'encombrement des lignes (simple répondeur exclu) ;
- promouvoir l'outil Simul'Aid€s dans différents supports, différentes animations. L'objectif de l'outil Simul'Aid€s est de capter des contacts ;

- assurer des permanences mensuelles sur rendez-vous de 3h délocalisées au sein de son périmètre d'intervention conformément à l'**annexe 3 Territorialisation du service**. Les lieux précis sont définis en accord avec le niveau régional ;
- conserver, pendant 9 ans, tous les justificatifs de dépenses liés à la mise en œuvre du programme SARE pour les tenir à disposition en cas de contrôle, au-delà des justificatifs à apporter à la Région ;
- renseigner les indicateurs qui seront demandés par la Région pour suivre et évaluer l'activité de l'ECF, ainsi que les indicateurs obligatoires du programme SARE nécessaires à la justification de la réalisation des actes métiers sur le périmètre régional ;
- organiser un comité de pilotage (COFIL) par an afin d'assurer le suivi et l'évaluation des activités de l'Espace Conseil FAIRE, et, le cas échéant, de réorienter ses objectifs et ses engagements de résultats. Ce comité de pilotage est composé de la structure, de la Région, l'ADEME, l'Etat et d'autres partenaires notamment les collectivités où les permanences sont organisées ;
- organiser un comité technique par an avec tous les conseillers, le directeur et la Région afin d'aborder le suivi et le bilan de la mission et des éventuels points de difficultés soulevés par chacune des parties ;
- fournir un rapport d'activité annuel dans lequel figurera les Equivalent Temps Plein annuel réellement Travaillé (ETPT), les indicateurs de suivi de la mission de conseil ainsi qu'un bilan des actions d'animations.

En matière de suivi de l'activité et d'évaluation du service :

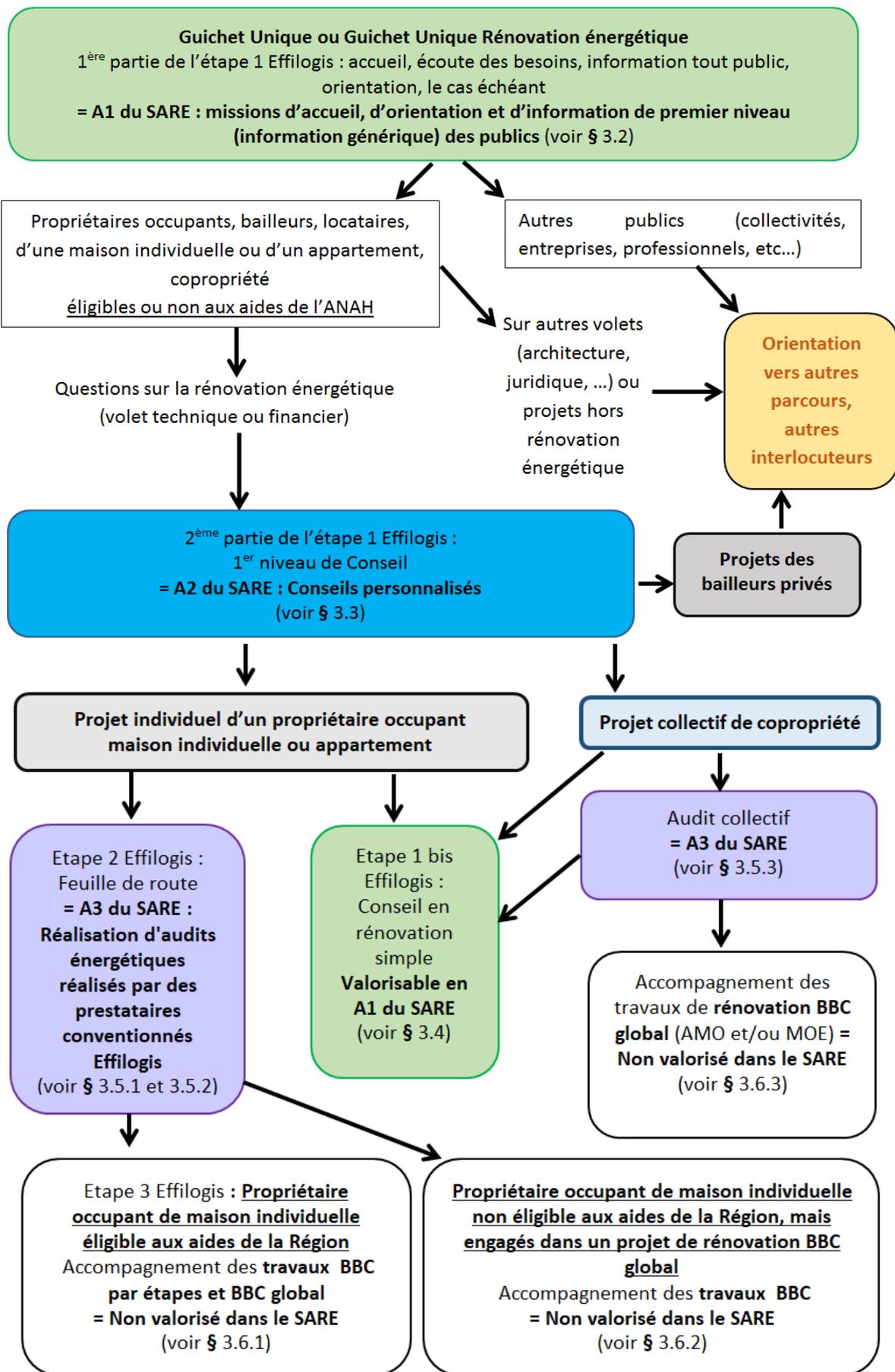
- Le suivi des contacts de l'Espace Conseil FAIRE, est réalisé de manière continue.
- Cette mission est essentielle afin d'assurer une démarche qualité du conseil FAIRE, une juste communication aux financeurs du service notamment avec la validation des actes métiers du programme SARE. Ces données permettent de réaliser de nombreuses statistiques, dont une partie sera présentée dans le rapport final annuel de l'ECF. Par ailleurs, certaines données sont transférées par la Région au niveau national pour alimenter le Tableau de Bord SARE, afin de suivre la réalisation des actes métiers en vue des comités de pilotages régionaux du programme SARE et la gestion des versements.
- L'espace Conseil FAIRE devra en particulier utiliser l'outil mis à disposition par la Région (Effilogis contact pour les maisons individuelles) et/ou par l'ADEME (SARénov' ou CoachCOPRO pour les copropriétés). L'espace Conseil FAIRE s'engage à saisir les données nécessaires au calcul des indicateurs de reporting et de suivi du programme SARE.
- De plus, le recueil des adresses mails des contacts est fortement encouragé afin de pouvoir mener des enquêtes de satisfaction. En effet, un questionnaire de satisfaction est envoyé 15 jours après le contact sur l'adresse mail des contacts et un deuxième questionnaire sur le passage à l'acte est envoyé un an après le contact.

### **3 Description des missions attendues dans le cadre de l'animation du GURE**

Les guichets uniques doivent assurer a minima une offre de service équivalente à celle portée actuellement par le réseau des Espaces FAIRE en Bourgogne-Franche-Comté (une offre d'accueil, d'écoute des besoins et d'orientation et une offre de conseil technique neutre, gratuit et indépendant pour accélérer la rénovation énergétique), complétée par la prise en compte des exigences du guide des actes métiers du SARE ainsi que des actions d'animation.

Les missions du guichet unique portent sur la rénovation des logements privés (maisons individuelles, logements collectifs, copropriétés) pour les publics suivants : propriétaires bailleurs ou occupants, éligibles ou non aux aides de l'ANAH, locataires.

Le schéma ci-dessous synthétise les différentes étapes du parcours de service.



Les missions Effilogis sont en noir et les **missions SARE sont présentées en rouge** en annexe 4.

**Information importante :**

Les actes métiers (= missions), décrits en annexe 4, respectent le guide des actes métiers du programme SARE à la date du 30 août 2020. En cas d'évolution de ces derniers, notamment suite aux travaux des groupes de travail au niveau national, le contenu des actes et la liste des indicateurs de résultats obligatoires seront mis à jour dans le cadre du comité de pilotage régional dédié au SARE. Ils seront dès lors applicables aux ECF retenus.

### 3.1 **L'animation de la dynamique de rénovation énergétique auprès du grand public**

La sensibilisation et l'animation du grand public sont essentielles pour promouvoir et faire connaître le service en allant au-devant des ménages et des syndicats de copropriétaires pour les informer sur la possibilité qu'ils ont de solliciter des conseils des Espaces FAIRE.

Les programmes d'animation notamment l'organisation ou la participation à des manifestations ont pour objectif la dynamisation de la demande liée à la rénovation énergétique :

- Événements locaux/salons de l'habitat
- Tenue de stands dans des grandes surfaces de bricolage
- Visites de maisons rénovées ou de copropriétés rénovées
- Conférences

Ciblées sur les différentes catégories de demandeurs potentiels, ces activités d'animation ont pour objectif d'assurer la diffusion la plus large des messages de sensibilisation et d'information sur la rénovation énergétique et la promotion du service apporté par les Espaces Conseil FAIRE.

**Les candidats proposeront et détailleront un programme d'animations** présentant une diversité de typologie d'animations pour toucher un large public (surtout public non sensibilisé) pour 2021 réparties sur le périmètre d'intervention proposé. Ce programme d'actions sera révisé chaque année.

### 3.2 **Le guichet unique de la rénovation énergétique : missions d'accueil, d'orientation et d'information de premier niveau (Acte A1 du SARE)**

Le guichet unique de la rénovation énergétique a **vocation à qualifier la demande** du particulier ou du syndicat de copropriétés **puis de l'orienter**, en fonction de son besoin (type de travaux envisagés, questions juridiques, architecturales, rénovation non énergétique, ...), si nécessaire, vers un autre interlocuteur spécialisé (ADIL, CAUE, opérateur Anah, maison départementale de l'habitat et du logement ...), qui sera chargé de reprendre contact avec le particulier. **La Région attend que chaque candidat à l'AAP propose les modalités de transfert de contact entre lui et un autre interlocuteur afin de faciliter la reprise de contact avec le particulier. Toute demande hors rénovation énergétique, (exemples décrits ci-dessous notamment), devra être orientée vers les interlocuteurs suivants :**

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

Les modalités de transfert ainsi que les différents types de demandes concernés doivent naturellement faire l'objet de discussions locales entre les différents intervenants, permettant d'aboutir au schéma concerté proposé dans la candidature à cet AAP.

Hors PTRE-Effillogis, la mise en place d'un guichet unique de la rénovation énergétique, induit d'avoir **un opérateur unique de conseil neutre et gratuit** qui gère tous les publics sur la question de la rénovation énergétique. A priori **deux options sont envisageables, mais d'autres peuvent être proposées dans le cadre de cet AAP :**

- un guichet unique élargi à l'ensemble des thématiques habitat (dont rénovation énergétique) ;
- un guichet de la rénovation énergétique (objet du présent AAP), distinct du guichet habitat traitant des questions générales d'habitat (juridiques fiscales, relations bailleurs/locataires ...) et de rénovation non énergétique (ex autonomie, insalubrité, ...), les deux guichets se renvoyant les dossiers en fonction des demandes et de leur compétence.

La première étape comprend une mission d'accueil et d'orientation. Elle suppose une démarche du particulier qui prend l'initiative d'un contact pour obtenir des informations et/ou des conseils sur diverses thématiques : projet de travaux (rénovation énergétique, énergies renouvelables, rénovation performante type BBC, ...) et aides financières liées, démarches commerciales abusives, ...

**Le conseiller est à l'écoute du particulier** ou du syndicat de copropriétaires et **apporte une information de 1<sup>er</sup> niveau adaptée à ses besoins, à ses ressources et aux caractéristiques de son logement.**

L'Espace Conseil FAIRE a pour mission de :

- qualifier la demande initiale du particulier ou syndicat de copropriétaires et y répondre,
- s'assurer des conditions de ressources du ménage et des autres conditions d'accès aux dispositifs financiers (composition du ménage ou syndicat de copropriété, salarié, retraité, statut juridique, ...)
- évaluer les besoins du particulier ou syndicat de copropriétaires (au plan financier, juridique, technique),
- identifier les travaux initialement envisagés,

Un premier **niveau d'information personnalisée** est donc apporté sur les plans **technique, financier, juridique** en respectant les notions d'indépendance, d'objectivité et de gratuité, conformément au SPPEH défini dans la LTEcv.

Une liste non exhaustive du type d'information que l'Espace Conseil FAIRE peut être amené à communiquer aux ménages est présentée en annexe 4 (4.1).

La mission **d'accueil, orientation et d'information** du particulier ou du syndicat de copropriétaires se matérialise à travers :

- **une adresse postale, électronique et un formulaire de contact** via un site internet avec un engagement à répondre aux demandes déposées dans un délai court, à fixer en accord avec le niveau régional ;
- **un accueil téléphonique avec une amplitude horaire** permettant au plus grand nombre d'obtenir des renseignements en lien avec leur projet de rénovation ;
- **plusieurs lieux physiques facilement identifiables par la population**, pour être au plus proche des habitants où le particulier ou le syndicat de copropriétaires peut se présenter spontanément ou sur rendez-vous, pour obtenir des renseignements. Les créneaux proposés doivent être suffisants et à des horaires diversifiés pour permettre au plus grand nombre de personnes d'accéder au service (exemple : ouverture une fois par semaine entre 12h et 14h et/ou le soir jusqu'à 18h30-19h).

Informations complémentaires :

<b>Valorisation CEE SARE &gt; acte A1</b>	4€ par acte d'information de premier niveau (A1) validé, perçus par la Région. <b>L'orientation seule (en cas de réponse groupée notamment) 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. L'acte peut être valorisé plusieurs fois si les contacts ont lieu à des dates différentes <b>IMPORTANT indicateurs de résultats obligatoires :</b> Le bilan quantitatif de cet acte et sa valorisation CEE sont réalisés sur la base des indicateurs obligatoires saisis par les conseillers dans <b>l'outil métier web « Effilogis contact »</b> et SARénoV voire CoachCopro pour les copropriétés.
<b>Durée cible SARE</b>	10 min
<b>Outils à utiliser</b>	Fiche de liaison (autres structures + autres conseillers) Monprojet.Anah Outil métier web « Effilogis contact » pour la maison individuelle SARénoV' voire CoachCopro pour les copropriétés.
<b>Outils ressources mis à disposition</b>	Fiches récap des aides financières mobilisables Guide usager (dont fiches éco-gestes) Outil d'ingénierie financière

### 3.3 Conseil personnalisé aux ménages (maison individuelle ou appartement) ou syndicats de copropriétaires (Acte A2)

L'Espace Conseil FAIRE est un tiers de confiance, expert en rénovation de l'habitat, dont le rôle est de sécuriser et de conforter le projet des ménages qu'il renseigne afin de réduire durablement leur facture énergétique et améliorer leur confort.

Le conseiller est à l'écoute du particulier ou syndicat de copropriétaires. Les conseils apportés sont personnalisés par rapport aux besoins du demandeur, leur situation financière et sociale ainsi qu'aux caractéristiques techniques de leur logement.

Le détail des missions de conseil personnalisé à réaliser par l'Espace Conseil FAIRE décrit dans le SARE est présenté en annexe 4 (4.2).

Informations complémentaires :

<b>Valorisation CEE SARE &gt; acte A2</b>	25€ par acte de conseil personnalisé qui sera validé, perçus par la Région. <u>Le programme SARE ne finance qu'un conseil personnalisé par ménage.</u> Néanmoins, le particulier peut contacter directement une ou plusieurs fois son Conseiller FAIRE pour des informations complémentaires liées à l'avancée de son projet, et celui-ci reste l'interlocuteur de confiance tout au long de son projet. Ainsi, <u>le premier conseil est valorisé en A2, les conseils suivants sont valorisés en A1.</u> <b>IMPORTANT indicateurs de résultats obligatoires :</b> Le bilan quantitatif de cet acte et sa valorisation CEE sont réalisés sur la base des données saisies par les conseillers dans l'outil métier web « contacts » et SARénov voire CoachCopro pour les copropriétés. <b>Le compte-rendu d'entretien est obligatoire.</b>
<b>Durée cible SARE</b>	40
<b>Outils à utiliser</b>	Questionnaire logement <b>Fiche synthèse d'entretien</b> Monprojet.Anah <u>Pour la maison individuelle :</u> Outil métier web « contacts » Plaquettes de communication : Conditions des aides, Mode d'emploi, Outils d'avance <u>Pour la copropriété :</u> Logiciel SARENOV Coach copro Plaquette de communication Conditions des aides Audit et AMO
<b>Outils ressources</b>	<u>Pour la maison individuelle :</u> Outil d'ingénierie financière Fiches Rénovact' Guides pratiques ADEME Fiches comparateur de devis Annexe aux devis (source PEBFC) <u>Pour la copropriété :</u> Guide méthodologique ADEME

### 3.4 Conseil en rénovation simple (valorisable en Acte A1)

Pour les propriétaires occupants ou syndicat de copropriétaires qui ne réalisent pas d'audit ou qui ne poursuivent pas une rénovation BBC après l'audit, une « étape 1 bis » Effilogis est prévue pour le

**conseil** relatif aux **rénovations simples** (ex : changement de chaudière ou de menuiseries), **qui ne rentrent pas dans le cadre d'un projet de rénovation BBC par étapes ou globale.**

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

Dans le cas d'une demande d'un propriétaire de maison individuelle ayant un projet individuel, le conseil porte sur :

- le choix des travaux prioritaires, hiérarchisés au regard notamment de :
  - leur pertinence notamment en termes de pérennité, afin d'éviter de futurs désordres dans l'habitat,
  - l'urgence (ou pas) décrite par le particulier ou le syndicat de copropriétaires (chaudières en panne, problème récurrent de moisissures, menuiseries très vétustes, ...),
  - la situation financière du ménage, du copropriétaire ou des copropriétaires intégrant la mobilisation des dispositifs financiers ;
- les caractéristiques techniques liées aux travaux permettant d'être a minima BBC compatibles,
- les conditions et critères d'octroi des dispositifs de financement,
- l'explication des signes de qualité et la mise à disposition des listes de professionnels RGE du territoire en fonction des travaux concernés.

#### Dans le cas des copropriétés

Cette étape concerne les copropriétés :

- ne souhaitant pas engager d'audit,
- n'ayant pas d'AMO et/ou de maître d'œuvre et ne souhaitant pas réaliser une rénovation globale BBC,
- n'ayant pas d'AMO et/ou de maître d'œuvre et ne réalisant pas le scénario BBC de l'audit.

**Pour les projets comprenant un ou deux postes de travaux de rénovation énergétique**, et en l'absence de maître de d'œuvre et/ou d'AMO, le conseiller :

- précise aux copropriétaires les exigences requises sur la performance (résistance thermique, efficacité énergétique des systèmes, etc.) par rapport aux conditions d'octroi des aides financières locales et nationales,
- relit les devis obtenus par la copropriété.

**Pour les projets de travaux de plus grande ampleur**, le conseiller :

- assiste le conseil syndical dans la consultation pour le recrutement d'un assistant à maîtrise d'ouvrage et / ou d'un maître d'œuvre notamment pour l'élaboration du cahier des charges de consultation,

- aide à la compréhension du / des devis,
- vérifie le respect des exigences requises sur les performances (résistance thermique, efficacité énergétique des systèmes, etc.) par rapport aux conditions d'octroi des aides financières locales et nationales dans les devis obtenus.

Pour les copropriétés accompagnées par un AMO et/ou un maître d'oeuvre, les conseillers des Espaces Conseil FAIRE sont un tiers de confiance : ils restent disponibles pour répondre aux questions des copropriétaires pendant la durée des études et travaux de rénovation (avis sur les devis, avis sur les plans de financement, ...).

Informations complémentaires :

<b>Valorisation CEE SARE &gt; acte A1</b>	Le programme SARE ne finance qu'un conseil personnalisé par ménage (soit l'étape 1 et non l'étape 1bis). Ainsi, le conseil en rénovation simple ne pourra pas être valorisé en A2, mais uniquement à travers l'acte A1, soit 4€. <b>IMPORTANT indicateurs de résultats obligatoires :</b> Le bilan quantitatif de cet acte et sa valorisation CEE sont réalisés sur la base des données saisies par les conseillers dans l' <b>outil métier web « Effilogis contact »</b> , SARénov voire Coachcopro pour les copropriétés.
<b>Durée cible SARE</b>	Pas de durée cible car le temps est non valorisé dans le programme SARE
<b>Outils à utiliser</b>	<u>Pour les maisons individuelles</u> Outil métier web régional « Effilogis contact » <u>Pour les copropriétés</u> Logiciel SARENOV Coach copro
<b>Outils ressources</b>	Fiches récap des aides financières mobilisables Outil d'ingénierie financière

### 3.5 Réalisation d'une feuille de route (**Acte A3**)

#### 3.5.1 Missions spécifiques aux propriétaires de maison individuelle

Pour les propriétaires occupants (PO) de maison individuelle (personnes physiques), les conseillers des Espaces Conseil FAIRE sont chargés de :

- ❖ suivre et relancer les audits énergétiques réalisés et les demandes de chèques audits non finalisées par les ménages et les auditeurs conventionnés Effilogis ;
- ❖ informer sur le contexte du projet à la demande des prestataires choisis par les particuliers ;
- ❖ analyser des audits et renseigner une grille de relecture des rapports d'audits sur demande de la Région ou à l'initiative du conseiller lors du suivi du particulier,
- ❖ questionner les particuliers sur les suites envisagées de l'audit.

Après la remise de l'audit par le prestataire, le **particulier bénéficie d'une aide à l'analyse et à la compréhension de son audit** lui permettant de se positionner définitivement dans la suite de son projet (choix entre : pas de travaux, travaux de rénovation simple, travaux BBC par étapes ou BBC global).

La **feuille de route financière** est systématiquement établie pour le particulier. Il s'agit d'un **plan de financement prévisionnel** prenant en compte :

- ❖ les capacités financières du ménage (part d'auto-financement),
- ❖ le budget prévisionnel de travaux (à partir de l'estimation issue de la feuille de route technique) et des autres coûts associés (tests d'infiltrométrie, AMO/ MOe ou tarif de l'étape 3 du parcours de service),
- ❖ les subventions et autres dispositifs financiers (crédit d'impôt et CEE notamment) auxquelles le ménage peut prétendre, de façon exhaustive,
- ❖ les possibilités de prêts bancaires,
- ❖ une approche de la trésorerie, mettant en évidence, le cas échéant, les besoins de solliciter une caisse d'avance.

Cette feuille de route **prend la forme du document type validé par les organismes bancaires partenaires de la Région.**

A la fin de cette étape, le ménage est alors orienté par le Conseiller FAIRE vers :

- ❖ des professionnels de l'accompagnement en cas de travaux BBC conformes à un des scénarios de l'audit,
- ❖ l'étape 1bis en cas de rénovation simple avec respect d'une trajectoire BBC.

Les conseillers chargés de l'établissement de la feuille de route financière s'engagent ainsi à :

- ❖ utiliser le document type mentionné ci-dessus ;
- ❖ avoir ou acquérir les compétences et connaissances nécessaires à la bonne réalisation de la mission ;
- ❖ participer aux rencontres régionales permettant la mise à jour des connaissances sur l'outil d'ingénierie financière et les aides ainsi que la mise en cohérence des pratiques des différents organismes réalisant cette mission ;

Informations complémentaires :

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

### 3.5.2 Missions spécifiques aux projets individuels de copropriétaires

Elles sont similaires à celles décrites pour les propriétaires de maison individuelle (cf. 3.5.1)

### 3.5.3 Missions spécifiques aux projets collectifs de copropriété

Dans le cadre de la réalisation d'un audit collectif, le conseiller FAIRE pourra se rendre 1 fois dans la copropriété au moment le plus opportun en fonction de la copropriété et de son projet de rénovation. Cela peut être à l'une des étapes suivantes :

- en amont de la rédaction du cahier des charges de l'audit pour permettre d'adapter le cahier des charges aux problématiques de la copropriété,
- lors de la réunion de lancement de l'audit,
- à une réunion intermédiaire,
- lors de la restitution de l'audit,
- à un autre moment jugé le plus opportun par le conseiller.

Pour les copropriétés ayant réalisé un audit collectif du ou des bâtiments de la copropriété, les conseillers des Espaces Conseil FAIRE ont les missions suivantes :

- analyser l'audit, le cas échéant, vérifier le respect du cahier des charges régional,
- aider à la compréhension de l'audit par les membres du conseil syndical,
- présenter les étapes d'un projet de rénovation et les acteurs (AMO et MOE),
- présenter les dispositifs de financements existants et leurs conditions d'octroi,
- questionner la copropriété sur les suites envisagées de l'audit (pas de travaux, rénovation BBC globale, autres travaux).

Le conseiller ne réalise pas de plans de financement individuels mais peut élaborer, lorsque la copropriété ne dispose pas d'un Assistant à Maîtrise d'ouvrage à ce stade, une maquette financière approximative par typologie de ménage : propriétaires occupants éligibles ANAH (modestes et très modestes), non éligibles ANAH, propriétaires bailleurs, pour chaque typologie de logement dans la copropriété (T1, T2, ...), et pour chaque scénario proposé par l'audit incluant les aides collectives et les aides individuelles (subventions ANAH, subventions locales, crédit d'impôt/Ma Prime Rénov', éco-prêt, CEE ...).

Pour les copropriétés de plus de 30 lots d'habitation, le conseiller encourage fortement le recours à l'AMO pour cette partie financière complexe, sur laquelle il ne pourra pas passer le temps nécessaire à une analyse fine et détaillée.

Informations complémentaires :

<b>Public cible</b>	Syndicat de copropriétaires
<b>Valorisation CEE SARE &gt; acte A3</b>	2000€ par audit énergétique validé par le conseiller, perçus par la Région, correspondant à la prestation de l'auditeur (bureau d'étude) et non aux missions du conseiller FAIRE. Le programme SARE ne finance qu'un audit par projet collectif.
<b>Durée cible SARE</b>	Pas de durée cible car le temps consacré à la feuille de route financière et l'aide à l'analyse de l'audit énergétique est non valorisé dans le programme SARE
<b>Outils à utiliser</b>	Cahier des charges Audit copropriété

## 3.6 Accompagnement des travaux BBC par étape et BBC global

### 3.6.1 Missions spécifiques aux propriétaires de maison individuelle bénéficiant des aides de la Région

Hors territoires moteurs (PTRE-Effilogis), uniquement pour le public éligible aux aides de la Région (ménages très modestes en 2020), l'Espace Conseil FAIRE réalise les missions suivantes :

- ❖ l'orientation vers l'ensemble des dispositifs financiers (aides, prêts, CEE, ...) à la rénovation de logements individuels à basse consommation d'énergie BBC globale ou par étapes (très modestes Anah) ou à la rénovation des logements sociaux à basse consommation d'énergie (propriétaires bailleurs de logements conventionnés),
- ❖ l'actualisation possible de la feuille de route financière sur la base des devis d'entreprises et l'appui au dépôt dématérialisé de la demande d'aides Effilogis à la Région,
- ❖ le suivi de l'avancement de leur projet, couplé à la mise à jour des informations sur la plateforme web dédiée,
- ❖ la formulation d'un avis à la Région sur leur dossier de demande d'aide Effilogis (fiche d'instruction Effilogis-MI).

Informations complémentaires :

<b>Public cible</b>	Ménages très modestes propriétaires de maison individuelle éligibles aux aides régionales (en 2020)
<b>Valorisation CEE SARE</b>	Néant
<b>Durée cible SARE</b>	Pas de durée cible car le temps est non valorisé dans le programme SARE
<b>Outils à utiliser</b>	Outil d'ingénierie financière Plateforme web Effilogis
<b>Outils ressources</b>	Fiches comparateurs de devis

### 3.6.2 Missions spécifiques aux ménages propriétaires de maison individuelle ne bénéficiant pas de l'aide de la Région

Pour les ménages propriétaires de maison individuelle ne bénéficiant pas de l'aide de la Région, mais qui sont engagés dans un projet de rénovation BBC global, les conseillers des Espaces Conseil FAIRE sont chargés d'appuyer le ménage :

- ❖ dans le choix du scénario de travaux ;
- ❖ dans la consultation, si nécessaire, pour le recrutement d'un assistant à maîtrise d'ouvrage et / ou d'un maître d'œuvre

Pour les ménages accompagnés par un AMO, les conseillers des Espaces Conseil FAIRE sont un tiers de confiance : ils restent disponibles pour répondre aux questions des ménages pendant la durée des études et travaux de rénovation (exemple : avis sur les devis).

Informations complémentaires :

<b>Public cible</b>	Ménages propriétaires de maison individuelles ne bénéficiant pas de l'aide de la Région, mais engagés dans des travaux BBC global
---------------------	---

<b>Valorisation CEE SARE</b>	Néant
<b>Durée cible SARE</b>	Pas de durée cible car le temps est non valorisé dans le programme SARE
<b>Outils à utiliser</b>	Outil d'ingénierie financière Plateforme web Effilogis
<b>Outils ressources</b>	Fiches comparateurs de devis

### 3.6.3 Missions spécifiques aux projets collectifs de copropriété

Ces missions ne concernent que les projets de rénovation BBC global de copropriétés, accompagnés par un maître d'œuvre et éventuellement par un AMO sur le volet financier, lorsque le maître d'œuvre ne réalise pas cette mission.

Pour les copropriétés non accompagnées par un AMO, les conseillers des Espaces Conseil FAIRE sont chargés de :

En amont de la phase « conception » :

- aider à l'élaboration du cahier des charges de consultation d'une maîtrise d'œuvre afin de l'adapter aux besoins et souhaits de la copropriété,
- aider à préparer l'AG décidant du vote de la mission de maîtrise d'œuvre, par l'élaboration d'un argumentaire adapté à la situation de la copropriété et au programme de travaux envisagé,
- informer sur les exigences requises sur les performances (résistance thermique, efficacité énergétique des systèmes, etc.) par rapport aux conditions d'octroi des aides financières locales et nationales.

En phase « vote des travaux » :

- donner un avis sur les différents scénarios de travaux proposés par le maître d'œuvre à la demande du conseil syndical,
- préparer avec le maître d'œuvre l'AG décidant du vote des travaux de rénovation énergétique,
- animer une réunion d'information collective organisée par le conseil syndical à destination des copropriétaires, avant la tenue de l'AG, sur les dispositifs de financements existants et leurs conditions d'attribution,
- Réaliser un bilan de l'opération avec le conseil syndical à l'issue des travaux : rédaction d'une fiche « retour d'expérience », proposition d'un questionnaire de satisfaction auprès des copropriétaires.

Le conseiller ne réalise pas de plan de financement individuel.

Pour les copropriétés accompagnées par un AMO avec une mission complète (volet technique, financier et animation-communication), les conseillers des Espaces Conseil FAIRE sont un tiers de confiance : ils restent disponibles pour répondre aux questions des copropriétaires pendant la durée des études et travaux de rénovation (avis sur les devis, avis sur les plans de financement, ...).

### Informations complémentaires :

<b>Public cible</b>	Copropriétés non accompagnées par un AMO engagés dans des projets de rénovation BBC global
<b>Valorisation CEE SARE</b>	Néant
<b>Durée cible SARE</b>	Pas de durée cible car le temps est non valorisé dans le programme SARE
<b>Outils à utiliser</b>	Néant
<b>Outils ressources</b>	Néant

### 3.7 Modalités de réponse de l'AAP

**Pour toutes questions ou renseignements, contacter :**

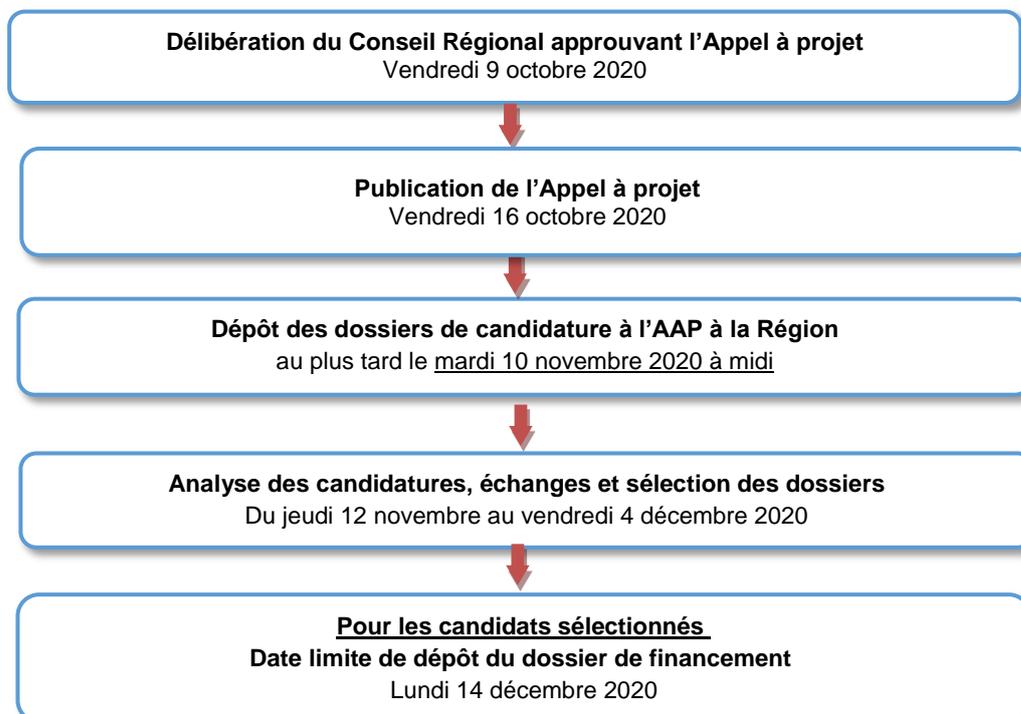
Madame Sophie BUESSLER, chargée de mission SARE, Direction de la transition énergétique

Téléphone fixe : 03 81 61 63 86

Mail : [sophie.buessler@bourgognefranche-comte.fr](mailto:sophie.buessler@bourgognefranche-comte.fr)

### 3.8 Calendrier

Le calendrier prévisionnel du présent appel à projet est le suivant :



### 3.9 Dépôt des dossiers : date limite et modalités

Les dossiers complets sont à retourner, par voie dématérialisée, à Madame FILIPPA Karine à l'adresse mail suivant : [Karine.Filippa@bourgognefranche-comte.fr](mailto:Karine.Filippa@bourgognefranche-comte.fr), au plus tard, le mardi 10 novembre 2020 à midi.

### 3.10 Candidats éligibles

1. Etre une personne morale (entreprise, association, coopérative, etc.), de droit public ou privé, locale ou régionale, dont le siège est situé en Bourgogne-Franche-Comté. Les groupements de personnes morales sont possibles. Un groupement peut être un groupement permanent doté d'un statut juridique ou un groupement informel créé aux fins de l'appel à projet. Une personne morale peut soumettre plusieurs candidatures.
2. Etre en règle vis-à-vis des services fiscaux.

### 3.11 Contenu du dossier de candidature

Le dossier peut être téléchargé en format numérique (pdf) sur le site Effilogis (<https://www.effilogis.fr/>) de la Région.

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes, datées et signées par lui :

#### ❖ Le dossier de candidature

Le dossier de candidature comprend :

- ❖ **Une lettre de candidature** signée par une (des) personne (s) habilitée (s) à engager le candidat ou chacun des membres du groupement (cf. lettre type présentée en annexe 1).
- ❖ Le **formulaire de l'annexe 2** dûment rempli pour présenter la candidature comprenant
  - la **carte d'identité** de/des structure(s) avec les renseignements concernant la **situation juridique de l'entreprise** si existante : Noms, raison sociale, forme juridique, siège social, activités, effectifs, coordonnées.
  - **Une note descriptive (maximum 10 pages).**

Cette note descriptive constitue le cœur du dossier de candidature. Elle est constituée du **formulaire type de l'annexe 2 rubriques 3 à 6** et doit, au minimum, développer les aspects suivants :

- **un descriptif de l'expérience** du soumissionnaire en matière d'accueil du public et de conseils sur la rénovation énergétique (maximum 2 pages) ;
- les **modalités de mise en œuvre du guichet unique de la rénovation énergétique** souhaitant être porté par le candidat en précisant : le territoire couvert, le fonctionnement et l'organisation entre acteurs, les heures d'ouvertures du guichet, les horaires et lieux de permanences des conseillers FAIRE, le traitement des appels qui ne peuvent pas aboutir (hors heures d'ouverture ou lorsque toutes les lignes sont occupées, ...) ;
- **une présentation du programme d'animation** (nombre, objectif, public ciblé, lieu, etc...) ;

- **les moyens humains mobilisés** en précisant le nombre d'ETP concernés, le temps dédié sur les missions décrites dans l'AAP pour chaque conseiller (à minima 0,5 ETP pour une personne), une présentation des conseillers chargés de la mise en œuvre du service et des **compétences technique et financière de chaque conseiller** mis à disposition pour assurer le service (références, expériences) permettant d'apprécier les capacités de la structure à pouvoir assurer le service.

### 3.12 Critères de sélection des candidats

Afin d'opérer un choix parmi les candidatures qui seront adressées, cinq critères principaux seront utilisés :

- **l'expérience** du candidat en matière d'accueil du public et de conseils dédiés à la rénovation énergétique pour les différentes typologies de ménages concernés (maisons individuelles, copropriétés, occupants, bailleurs, locataires, ...),
- **l'organisation du guichet unique de la rénovation énergétique proposée**, notamment en matière de **lieux et horaires d'ouverture des permanences téléphoniques et physiques** du service et la clarté de la réponse en la matière,
- **le programme d'animation proposé**,
- les **moyens humains affectés** au service (quantité au regard du nombre de population à traiter),
- les **compétences** des futurs conseillers FAIRE (joindre les CV de chaque conseiller).

**Le dossier ne sera considéré comme complet que s'il comporte l'ensemble de ces pièces. Tout dossier incomplet ou reçu après la date limite ne sera pas examiné.**

### 3.13 Sélection des candidats et financement

Les candidatures seront appréciées par un comité de sélection composé de la Région, de l'Ademe et de la DREAL.

Les candidats retenus s'engagent à déposer un dossier de demande de subvention auprès de la Région pour l'année 2021.

Comme indiqué dans la section 2, les modalités de financement détaillées permettant d'assurer l'animation du GURE (accueil, information, conseil à la rénovation énergétique (hors PTRE)) seront votées au dernier trimestre 2020 par le conseil régional.

Néanmoins les précisions suivantes peuvent déjà être apportées :

Le dossier de demande de subvention devra être envoyé au plus tard le lundi 14 décembre 2020 pour permettre la prise en compte des dépenses au 1<sup>er</sup> janvier 2021. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, l'utilisation des outils métiers web « Effilogis contact » pour la maison individuelle, SARénoV' voire CoachCopro pour les copropriétés sera obligatoire.

Ce qui devrait être financé par la Région (sous réserve du vote des élus régionaux) :

- ❖ 100 % des frais salariaux (salaire chargé) avec une dépense plafonnée à 50 000 € multiplié par le nombre d'ETP présent dans la structure ;

- ❖ 100% des frais de formation (déplacement, repas, hébergement, coût pédagogique) sur une dépense plafonnée à hauteur de 1000€/conseiller/an ;
- ❖ 100% des frais de déplacements liés aux permanences – le barème kilométrique utilisé est celui des impôts. Les trajets entre le domicile et le travail ne sont pas éligibles ;
- ❖ 100% des frais liés aux animations (frais de location, outils pédagogiques, ...), plafonnés à 5000 €/structure/an ;
- ❖ frais de structure plafonnés à 20% des salaires chargés, hors frais salariaux.

Ce qui ne rentre pas dans le financement de la Région :

- ❖ les frais liés à la communication ;
- ❖ le service relatif au guichet habitat (PRIS ANAH hors rénovation énergétique) ;
- ❖ Dans le cas d'une réponse groupée, les missions d'orientation seule ;

La convention de financement qui sera signée avec les lauréats précisera l'ensemble des justificatifs d'activité et de dépenses à fournir.

## **Annexes**

**Annexe 1 : Exemple de lettre type de candidature**

**Annexe 2 : Dossier de candidature**

**Annexe 3 : Territorialisation du service**

**Annexe 4 : Description détaillée du contenu du programme SARE en lien avec Effilogis pour les missions d'information de premier niveau et de conseil personnalisé**

4.1 Missions d'accueil, d'orientation et d'information de premier niveau (Acte A1)

4.2 Conseil personnalisé aux ménages (maison individuelle ou appartement) ou syndicats de copropriétaires (Acte A2)